

门诊护理中优质护理服务的运用探究

贾媛媛

酒泉市人民医院 甘肃 酒泉 735000

摘要: 门诊优质护理服务项目,大大缩短了服务过程,为病人提供方便、快捷、高质量的服务,充分体现了“以病人为中心”的人性化服务。人性化服务已成为现代管理的最新趋向。医院采取的门诊型优质护士服务项目,适应了许多病人的就诊需求与期待,病人满意,社区满意,已形成护士业务的亮点,我们将以热情主动的服务,优质的医疗质量,努力取得广大病人的信任,促进了医院可持续发展。

关键词: 门诊护理; 优质护理; 运用探究

引言: 举办优秀护士服务项目,为门诊病人提供最佳护士咨询服务。按照良好护士服务的要求,通过创新服务观念、提高技术能力,制定管理规范、提高知识先行,重视患者体验、规范服务质量标准,通过真情化解矛盾、以细节彰显质量,监督奖惩并行、发掘患者潜力等一系列方式,给患者带来令人满意的贴心服务。门诊护理人员主动咨询率和门诊病人对护士服务的信心都大大提高。门诊以优质医护产品促进良好护患关系,为医院的存在与发展提供优秀的医护品牌形象,从而提高了医疗竞争力与社会影响。

1 门诊护理的特点

诊所是医生对伤病员进行早期检查、及时诊断的第一线,是社会医疗的窗口。门诊护士工作水平的好坏直接反映该院的健康管理水平、影响该院的信誉^[1]。门诊护士工作存在患者流动性大、发病急、疾病多、护理工作繁重、业务工作力强、与患者联系时间少、容易产生护患问题的特点。所以,提高门诊护理人员的素养十分关键。

2 门诊护理中优质护理服务的运用

2.1 深化优质护理理念

护理理念是指医护人员为病患服务的基本理念与精神,是护理人员的基本行动准则。实施优质护理中心首先是要改变原来的护理方式,而护理中心也从以“病”中心改为以“人”为核心。作为一种全新的客户服务观念的建立,一种全新的客户服务方法的引入,它并非自发产生的,也不是一朝一夕速成的,而是需要不断的、长期积累、由被动到主动、由点到面^[2]。为了适应这一转变,门诊还安排了工作人员进行“学习人文精神,深化优质护理服务”的讨论和学习,同时制订并实施了“优质护理服务活动方案”,确定了“爱心奉献、诚心待人、耐心解释、精心护理,为病人做好事、办实事”的优秀护士价值观。

2.2 创建温馨舒适的就诊环境和氛围

病房对于许多病人而言是很陌生而且充满压力、恐怖的场所,所以应尽力创造一种温暖、充满人情味的医疗氛围,以减轻病人的不适应。门诊部还在门诊大堂设置了各科专业宣传栏、门诊大楼的平面图。大厅内设有预检分诊台以指导发热病人就医等,同时大厅内各种指引牌标志明显,以方便患者就诊。在楼道二边都设有扶手,分类垃圾桶标志非常明显,方便家属和患者随意摆放;在走廊、楼梯等处及院内各处,均贴有各种安全提醒及安全流程^[3]:如“小心地滑”、“防跌倒”的功能。在导诊台设有便民箱、轮椅、饮水机和一次性水杯;每位病人进入由我院的导诊护士热情服务,并根据情况快速分诊,以详细周到的讲解减少患者因不了解情况而来的来回周折、耽误时间。候诊期间导诊医生给病人颁发相应的卫生培训材料,全程护送陪检,让病人感觉被关爱,被尊敬。

2.3 与患者沟通要保持良好的心态

好的工作情绪也是患者良好心态维护的必要条件,因此上岗时患者要调节好自身的心态,既不要把日常生活中的消极心态带入工作中,也不能让不愉悦的工作情绪干扰了病人的正常服务态度。控制住自己的感情,热心、积极的迎接病人,用平等的话语、真诚的问候和必要的责任心照顾病人。在以患者为主体的医护方式下,医务人员应当提升自我素养,具备娴熟的医护技能并拥有良好护理的态度。掌握护患交流方法不仅可以缓和当前紧绷的护患人际关系,还可以提升医生知名度,提高医生的职业形象。

2.4 护士职责明确

根据医院的不同,对分诊医生职责有不同的管理安排。针对于年老体弱的特殊病人设置了特优通道,可以使用轮椅和推车来配合导诊治疗的进行。为导诊医生提供必要的指引来帮助病人到达的科室,并与各科就诊人

员进行交接。针对严重性情况,需要立即将他们全部护送至急诊科病房,并进行交接。进行专业医护人员医生排班制度,尽量降低交办频率,做好区域和人员的包干管理,明确职责到人,并进行分层质量的管理。在护理上由较高年资患者负责管理严重性病人,年资低者则管理较轻微病人。

2.5 建设人性化的护理服务

改进、设置标志:对所有入口、出口设立明显、清楚的标志,保证病人能够准确看到自己要去的地点,并且要贴上确保病人安全的标志,比如安全的、不得抽烟的标志。实施预约挂号制度:在网络、手机、现场等均设有挂号点,便于为病人准确、高效挂号;宣传规范挂号活动,出台各项优惠政策提高预约服务质量,采取便利的办法缩短病人等待时间,增加预约量。改变了工作站设计,在每位诊室内均安装了、配有的一些常规体温计、血压计,听诊器便于对候诊病人的血压、体温、心率等的检测。按照其疾病严重性实施优先救助,如候诊者病情严重可先行治疗,给病人带来更多便民服务^[4]。其他更人性化的措施,给各个采血地点都准备好了糖果方便病人在空腹状况下和出现低血糖的状况下服用,播放健康教育视频,用以多种形式的健康教育和缓解患者紧张的心情。

2.6 提升自身素质,夯实基础护理,细化服务流程

因病人盲目求医和缺乏医疗常识,导致病人在就诊过程中常常手足无措,从而导致延误就诊或延迟治疗^[5]。在这种状态下,第一个与病人打交道的就是门诊的医护人员,所以,对病人进行适当的指导和分类就很有意义了。病人入院时,护士可以与病人进行全面的交流,对病人的情况进行全面的了解,从而为病人及时挂号、及时进行检查和处理,从而达到加速病人恢复的目的。其次,我们会邀请不同学科的专家,对门诊护理人员进行疾病常识、手术和康复知识的讲解,使护理工作可以解答病人的疑问,降低病人和医务工作者的矛盾。从这一点可以看出,在就诊、分诊、教学和指导下,护士成为了一个非常关键的工作。这些措施使医院护士在首次就医时可以实现对病人的合理配置,使病人可以获得准确的诊治;可为病人解决手术后的问题,消除病人的求医疑虑;如果是重症病人,可以提前预约,减少病人的就医,避免错过最佳的医疗时机。为医院的病人提供个性化的医疗护理。

2.7 倡导人文关怀,推行医护一体化服务理念

在对病人进行人性化的护理时,我们采取了一套措施,并收到很好的成效。我们着重于提高护士的专业素

养,增强她们的人文素养,使她们的端庄、优美的语言、得体的举止、精湛的技术,使她们在整个工作中都能体会到她们的真挚与关怀。加强对病人的护理,建立人性化的气氛,加强对病人的观察,并与医师进行交流,以实现护理一体化,为病人提供优质的医疗护理^[6]。从而实现医师和护理人员在医学实践中的协同作用。在就医的全过程中,始终贯彻着“以人民为中心”的服务思想,并在医疗工作中持续地推动和提升着医院的整体护理水平。优质医护服务活动,将贯穿在我们今后整个的医护事业中,是一项经过长期不懈的摸索与总结的发展历程。

3 门诊优质护理的措施

3.1 调动群体积极性,提供品质服务,加强骨干力量

虽然看似简单,但在病人的法律观念和自我防护能力不断提高的今天,护士的工作强度、难度以及工作对象越来越复杂化。为此,要发挥护士主动、自觉和自愿的作用,为病人的健康服务。伴随着医疗方式的改变和医疗一体化的推行,护理的领域越来越广,护士的作用也越来越多样化。提高护理工作的质量,实施好护理工作,必须充分发挥护士的主观能动性和自觉性。在激发护理人员的工作热情上,应先确立“人”的管理理念,建立“尊重人、关心人、信任人、依赖人”的社会风气;在医院的门诊工作中,要逐步完善各项制度,做到奖罚分明,合理运用各种奖励措施,使其群体性行为得到最大限度地改善^[7];要在整体上营造和谐的关系,努力实现个体与整体的目的相统一,全面理解和满意护理人员的精神需求,寻找能激发其主动性的关键因素,并对其进行有效的指导和运用。只有充分发挥护理工作者的主动性,让他们全力以赴,才能保证医、护、患三方都能得到良好的护理服务^[3]。

3.2 转变服务理念,改进服务模式,强化服务

门诊为患者提供全程、全面优质护理服务,使患者得到最好的护理服务。为使所有的患者都能感受到优质的医疗服务,科室对每位工作人员都进行了沟通交流让每位护士都能发表自己的看法,并通过书面形式,使大家对优质的服务有一个全新而深入的理解。并提高护理人员工作认同度,以实现“个性化服务”为目标,此外,科室还制定了门诊工作制度、“服务规范”、“内涵”和“服务内容”等,明确“责任”的目的,并为规范服务工作提供一种有效的监管制度。此外,我们也积极推广手机式的医疗服务,以让护士有更多的时间来为病人提供更多的服务。完善该体系可实现病人个人信息、病人疾病诊断图像信息、护理需求信息统一,便于

护理工作的管理。这样不仅能让护士更好地掌握病人的病情,也能给病人更好的指导和帮助,更能让护士们更好地接近病人,更好地服务病人。数字化的移动护理服务系统为护士带来了更多的便利和信息化,同时也为病人提供了保障,提高了护士的专业服务水平^[5]。

讨论

在门诊护理工作中,采取优质护理方案能够提升服务质量,为疾病快速康复提供支持。在调查分析中,了解优质护理属性,重点掌握护理人员对优质护理服务的认知差异,总结护理现状。研究表明,我院门诊总体护理服务水平较高,护理人员对优质护理服务的内涵存在普遍认同性,认为护理操作技能与专业素养是门诊护士必备技能。在认知性调查分析中,专业知识与技能、职业素养、服务态度评分值较高,说明我院门诊护理人员对优质护理基础理论具有较高的认可度,并且在专业水准与主观意愿方面具有较高结合度^[8]。然而,对调查问卷进行深度分析可知,护理人员在“满足患者需求”、“健康教育”、“构建护患关系”方面评分值较低,分析原因,主要是门诊患者数量较多,病情复杂,护理人员未能做好优质护理。客观上,也表明门诊护理人员在时间、精力与体力上存在局限。大部分护理人员缺乏服务主动性,缺乏对患者需求的及时反馈,使得门诊护理质量未能在本质上获得提升^[7]。

研究表明,不同学历护士对优质护理的认知程度存在差异,其中学历较高者,对优质护理的认知度明显高于低学历者。原因在于学历较高护理人员掌握的理论知识更加扎实、实践能力与学习能力较强,能够在日常护理中,不断提升自身专业技能与学科素养。具有较高学历的护理人员能够在生理、心理与社会学角度对问题进行全面分析,在此基础上,制定科学有效的护理计划,为,使得患者对护理人员的满意度获得提升。此外,在护理中,拥有较长工作年限护理人员通常表现出优质的行为能力,其服务态度良好、构建良好护患关系的能力更加出众,与工作年限较短护理人员之间对比,

差异明显。研究指出,拥有较长工作年限护理人员工作经验丰富、护理工作年限较长的护士对优质护理服务的内涵往往具有独到的见解,能够做好理论与实践相结合,对提升门诊优质护理水平意义重大。护理人员对优质护理服务的认同度明显较高,并且具有较强的危机处理能力,对维护医院门诊良好护理形象意义重大^[8]。

结语

综上所述,优质的护理以及良好的服务态度是实施人性化服务的重要前提,有效的与门诊患者沟通、时常的巡视病患的情况以及对患者进行完善的健康普及是提高护理质量的方式。通过优质服务态以及健康宣教,及时有效的为病人提供全面的护理服务,满足病人在患病期间的心理,身体的健康需求,对于提高病人的满意度和医院护理工作质量具有十分重要的意义。

参考文献

- [1]李海燕.优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用与实践[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(9):54,78.
- [2]汤远艳.优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果[J].中国继续医学教育,2020,12(22):190-192.
- [3]焦雪珂.门诊护理工作中优质护理服务理念的应用效果研究[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(A4):296-297.
- [4]郝冬兰.优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用与实践[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(5):99.
- [5]郭彩艳.优质护理服务在门诊工作中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2021,36(10):74-76.
- [6]张雪花,刘丽萍.优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果观察[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(02):98+103.
- [7]夏旭峰,吉永.门诊护理工作中优质护理服务的实施[J].中国医药指南,2018,16(25):202-203.
- [8]陈三君.优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用与实践[J].饮食保健,2019,6(5):219-220.