

门诊护理中存在的问题原因及应对措施

贾媛媛

酒泉市人民医院 甘肃 酒泉 735000

摘要:当前门诊存在着就诊人多、秩序差,门诊机构不集中、分散性较大,护理人员的观念陈旧、技能素质不齐,待遇偏低、工作热情不高及门诊病人投诉多的现象。为提高门诊护士管理效率,促进门诊护士服务水平的全面提升,应通过合理布局,建立“一站式”服务网络,以完善护士团队建设、提升护理人员的素质,通过建立和完善护理质量控制相关制度、规范护理工作,通过实施人性化管理模式等对策来完善门诊护理管理。

关键词: 门诊护理; 医患关系; 应对措施

引言: 门诊护理过程中需要接触大量病人家属,随着人们自我保护意识和法制意识的增强,通常会放大正常医患交流中的相左之处,进而激化矛盾。门诊护理纠纷主要有医源性和非医源性两种,医源性源于护理人员操作不当造成程序有误,技术缺陷,服务态度不好等;非医源性一般是患者或其家属不熟悉医学知识,对就诊速度有过高期望或对治疗方法存在误解,也有部分患者故意挑起事端,以便获取不正当利益。因此医护人员需要在拥有扎实业务知识基础上提高心理素质,改进工作方法,注重引导方式的运用,以循循善诱代替据理力争,强化服务质量,最大程度降低医患矛盾出现概率^[1]。

1 门诊护理的作用

门诊护理是新时期开始门诊工作的内在需要,其具体作用包括:(1) 医院门诊部病患人数较多,工作压力较大,积极开展门诊护理工作,为患者提供有效地指导,能方便患者就诊,提升门诊部门工作效率和质量;(2) 通过门诊护理工作,能有效地转变门诊部护理人员的思想观念,确保其树立以人为本的服务理念,这有利于缩短医院与患者之间的距离,构建良好的护患关系。(3) 门诊部护理人员大多都是护理院校毕业的,虽然护理基础理论知识很扎实,然而实际护理技术短缺,通过在门诊部护理,有利于提升护理人员的专业水平,从长远发展角度来看,即能提升医院护理工作的专业程度,又利于医院的良好品牌形象,促进医院的长远发展^[1]。

2 门诊护理安全管理的特点

2.1 工作任务重

门诊部是医院接收患者的最快,人数最多,业务规模最大的机构,同时又是患者就诊时段最集中的地方,且由于高峰期主要集中在上午,容易引起环境的拥挤,而经常出现高峰期的患者排队等待、候诊、缴费、接受就诊时段过长,患者容易产生紧张,引起急躁的心情症

状和情绪反应^[2]。医生要在为患者治疗的整个流程中,做好预检分诊、巡诊,及时咨询并做好分科准确,秩序井然工作,以减少患者的候诊时间,服务责任感。

2.2 预防院内交叉感染难度大

门诊病人多,疾病复杂,治疗过程较长,且患者往来密集,再加上生活环境污浊,病人抵抗力较弱,极易发生交叉感染。

2.3 产生护患矛盾的因素多

门诊患者数量多,工作量大,且就医过程较多,常常无法按时就诊,在待诊期间易出现焦虑、急躁的心态,如医生语言不善,或服务态度冷淡、服务不周、或治疗时间不当等,极易引起护患问题,进而干扰治疗工作的正常开展^[3]。

2.4 门诊突发状况多

在门诊中每天都会遇到的各种问题,需要指导医护人员们必须具有良好的协调、沟通以及灵活处理问题的能力,如处理不当就会产生纠纷和投诉。

3 门诊护理工作常见的问题

3.1 门诊的看病环节太多,由挂号到检验、缴费、诊断、化验等往返穿梭,势必出现“一排二等三跑路”的情况,且病人因对情况并不了解,从而往往产生麻烦。

3.2 医护人员配备不足,经常处在超负荷工作状态,极易导致护理人员对重大危险情况的警惕性下降,在接收病人过程中,对病人可能提出的困难往往交代的不明确,或者工作上缺乏耐性。

3.3 医护人员水平参差不齐,在小诊所里的护理人员经常是些濒临退伍的老医生或刚调入的新医生,他们有的体力有限,有的更缺乏操作知识^[4]。

3.4 护理人员服务观念陈旧,缺乏主动服务意识。

3.5 门诊噪音问题是一直不能不了了之的主要问题,因为该院是当地一家三甲综合性医院,门诊患者很多,

平均每日病人近二千人,但专家陪护者较多,人多嘈杂。经常在噪音不小的环境中工作。

3.6 门诊护理人员收入比其他人员少,造成身心不协调,没有工作主动性。

3.7 由于各种规章制度的不断完善,人们的维权意思逐渐加强,对服务质量要求也愈来愈高,患者们会将对各细节上的不满发泄在门诊护理人员头上^[5]。

3.8 病人的自身水平,受教水平不同,护患交流产生困难,这为门诊护士操作添加了许多困难。

4 门诊护理工作中的常见问题对策

4.1 积极防范

强化对医护人员的医德医风培训,提高服务责任感,建立了标准化业务术语的推广应用,并积极推行标准礼仪用语。在治疗过程中,做好了对患者的疾病知识健康宣教、解释与交流、心理护理指导等,构建更融洽的医患人际关系,努力提高患者对治疗工作的满意度。建立健全医学质量管理体系,严查不符合医学标准的操作行为和执业态度,实现纠纷的可追溯。健全培养激励机制,对毕业生管、带、教,实现常态化考核,对护理质量进行过程控制,确保高质量服务,定期对护理满意度进行测评和量化考察,对病人提出的意见进行追踪式整改,力争做到护理操作规范化、严谨化,尤其需避免出现侥幸心理,违背医疗执业规范,滥用职权或失职^[6]。

4.2 优化护理环境

确保了病人就诊的最佳环境,对优良环境的布置也必不可少。在各服务区,休息区常备饮用水和各种医疗器械,多配置绿色植物,增加服务设施配套点,建立了便捷病人的绿色通道,尽量少让病人走路,免费邮寄化验单,配备人员进行卫生宣教咨询,邀请患者对值班医护工作者的评分,并建立了便民评价系统化网站^[7]。对各楼层安装了自动挂号机,以降低病人排队自助挂号和收费候诊的风险。对各医院门诊整体布线,扩大了候诊范围,并设置了电子屏幕,对无障碍厕所改建的相关基础设施。大厅每天更新卫生宣教知识,绘制卫生防御示意图,要求清洁工作者每天做好院区外场地清扫、劝阻禁烟、维护院内秩序,做好安全保卫工作,维护井然有序的卫生与健康环境。

4.3 优化服务流程

门诊大楼宽阔、明快、环境优美。内部各类标志明显、就医流程图清楚、合理,一楼大堂内设有指导医总台,引导患者挂号、就医、治疗。各楼层设置了多种收费窗口,和多台自动的挂号、交费机和自动检查单打印机。我院有,可为多种形式的预约挂号服务途径。可

通过网络、微信预约挂号、缴费,以及各种检验报告的自助查询等^[8]。方便了病人的就医,并减少了排队等候现象。门诊大堂设有专业一览表,上面有各个专业出诊资料的图片、名称、职务、从事学科特点等以便患者选择。各层次均设有挂号、收费等窗口。各诊室都设有导诊功能。

4.4 提供便民服务

在门诊护理流程中,由于病人可能会有各种要求,因此护理人员要注意为病人的便利服务,比如在就诊区域内的休息室、饮水处、一次性水杯、电脑、智能轮椅、太平车、手机、针线、便签等方便病人有所需要。对老、弱、危重、残疾患者进行轮椅、平车的全程陪护。在诊室还进行了电话回访服务,医生通过患者保健资料中的资料,对患者和亲属开展长期的保健辅导,使患者感到自身被关心与重视,以此打动患者,增强他们对患者服务的信任感,并充分发挥他们"医务推销员"的功能,发现更大的社会需求。

4.5 强化护理人员预见性意识

定期组织护理人员认真学习和医疗纠纷有关的法律法规,熟练运用法律武器维护从业人员应有权利,加强依法从医意识,有效避免门诊护理纠纷发生。善于从纷繁护理纠纷类型中总结出高概率事件,具有预见性,能妥善冷静处理突发事件,诊区突发晕倒等,门诊甚少有喝酒闹事的^[1]。经济条件不好的患者易对用药和治疗费用产生疑问,甚至当预后效果不如意时借题发挥,此时需要护理人员平心静气,站在交换立场上加以引导,宣传相关医疗费用减免政策,稳定患者情绪。

4.6 增加医疗风险管理意识

4.6.1 主动换位。在实际工作中充分了解、关爱患者,视病人如亲人,并进行"我是一名患者"的健康教育。通过一句温暖的问候、一个关爱的眼神、一个温柔的动作、一种默契的心灵共鸣等,可引起药物无法替代的作用。主动掌握患者的身心状况和需要是门诊护理人员的职责与义务,在对病人做好照顾的过程中,重视病人的隐私权,多和病人交流。从而增强病人对诊断、检测、医疗与保护的协同性。

4.6.2 加强巡查,及时处理突发事件。各楼层均配有各层巡视工作人员,为病人自助挂号、治疗、交费、体检等,对老、弱、危重、残疾等有障碍的患者进行全程陪护,紧急情况下迅速告知医务人员或参加急救、送到急诊科治疗,对可疑传染的病人进行特殊途径进行传播控制,防止传染源传播^[2]。

4.6.3 对存在重大安全隐患的问题及时处理。指导门

诊护理人员开展预防火灾、洪水、自然灾害紧急演习，防止非卫生安全事故的出现。

4.6.4 合理的人才资源配置。在诊所一定要有足够的人力配合，不然一切的服务得不到从根本上保障。我们在积极争取医疗人员配备的同时，进行了合理的弹性排班，调整上班时段，实行专区人员管理，确保患者的正常就医^[3]。

4.6.5 加强院内职能部门的纵向沟通。如某一服务流程出现不畅时，由下而上逐级反映情况，加强门诊各科室之间的信息互通，及时调配人员，使门诊工作进行顺利。

4.7 提高护患沟通技巧

4.7.1 语言沟通

交流中首先是通过语言的沟通，现代护士服务的主要目标对象是有想法、有情感的人，而现代医护模式又要求医务人员运用心理学、社会学以及相关知识对患者实施全方位的关怀，其中，语言的影响将更加明显与重要。真诚亲切的话语可帮助病人建立对抗病痛的勇气，相反，又会形成引起病情发作或加剧的因素，所以，医务人员要养成良好的话语修养，增强沟通技能。

4.7.2 建立良好的护患关系

患者进入门诊，就诊时间短，护士要对患者要在有限的时间内充分发挥护士作用。同时，根据不同的患者选用不同的方式进行交流。因此，对老年病人多用亲切、尊敬的话语；对中青年人群病人多用鼓励、安抚的话语，对妇女儿童多用体贴的话语等，同时也要不厌其烦的解答病人或亲属的问题，做到有问必答^[4]。

4.8 增强护士的主人翁意识，转变服务理念

"以患者为中心"是医院的发展理念。医院本着“一切为了人民健康”的服务宗旨。门诊部的医务人员做到想患者之所想，急患者之所急，并进行换位思维，努力打消病人的心中疑虑与担忧，加大力度提高诊所医生的管理能力；要求医生对每一个病人都要做到“六心”，即有责任心、同情心、关爱、细心、关爱、耐心，以减少对门诊患者的陌生感、畏难等情绪；为形成良性的医疗、护患关系，奠定了牢固的基石^[7]。

4.9 护理纠纷处理方法

首先将情绪激动的人员分隔说服。情绪激动的患者或家属为引起注意可能会在大厅或诊疗室大吵大闹，严重影响正常就医秩序，围观群众一些不明就里的说法可能激化矛盾，所以安全起见，邀请病人或家属到相对

私密场所进行利益诉求表达，以倾听为主，让患者宣泄不合理情绪，切忌逐句反驳，而要从患者角度出发，表示对其心情的理解，充分尊重患者主体性，真诚表达歉意，尽量满足患者的合理要求，待患者心情平复后进行说服讲解，院方没有过失，掌握充分证据的情况下不惧怕曝光。护理人员有过失或证据不足情况下，则按正常法律程序进行，但处理中一定坚持依法解纷原则，对医护人员进行人格侮辱、肢体暴力等目无法纪情况，坚决报告本地公安部门处理，尽量表达歉意但也要有保护医护人员尊严的意识。

结语

门诊作为我院对外开放的窗口，其接待的病人较多，其管理服务质量是造成我院声誉的主要原因。优质护士是一种全新医护方式，秉承以病人为核心的基本理念，以病人实际需要为切入点，以最大限度满足各种病人的合理需要，把优质的护理服务推荐给病人，保证门诊各项工作顺利进行。护理人员是从事护士服务的主体，是评价护理管理质量的关键因素。为此，有关单位要定期或不定期举办技术培训与教育，指导护理人员了解优秀护士服务项目，熟练掌握优秀护士服务模式的内容，在巩固基础知识和专业技能的基础上，提升技术素养，转化被动护理为主动护理，实现优秀护士服务项目。

参考文献

- [1]张姓.新形势下门诊护理工作面临的问题与对策[J].世界最新医学信息文摘, 2018, 18(42): 207.
- [2]王淑珍, 彭玉红.分析内科门诊护理中存在的问题原因及应对措施[J].智慧健康, 2018, 4(14): 7-8.
- [3]苏进秀, 孟亚男, 孙艳.综合医院门诊护理管理不良因素分析与对策[J].中国卫生产业, 2018, 15(14): 104-105.
- [4]杨雯静.人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J].智慧健康, 2019, 5(2): 91-92+95.
- [5]陈琳.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J].饮食保健, 2018, 5(41): 233-234.
- [6]白燕娜.人文关怀和护患沟通在微创拔牙的应用效果[J].全科口腔医学电子杂志, 2018, 5(29): 99-100.
- [7]苑丽辉.门诊输液护理投诉原因及对策分析[J].长寿, 2020(2).
- [8]贾冰.门诊护理纠纷原因分析及相应防范措施探究[J].中国社区医师, 2018(34).