

# 门诊护理服务存在的问题及对策

李云霞<sup>1</sup>, 叶凌云<sup>2</sup>, 杨莉<sup>3</sup>, 张艳<sup>1</sup>, 孙碧红<sup>3</sup>, 张霞<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>解放军总医院京北医疗区红山口门诊部, 北京

<sup>2</sup>解放军总医院京北医疗区, 北京

<sup>3</sup>解放军总医院京西医疗区, 北京

Email: \*doctorzhangxia@163.com

收稿日期: 2020年10月21日; 录用日期: 2020年11月10日; 发布日期: 2020年11月17日

## 摘要

医院门诊是医院的窗口, 也是医患矛盾相对集中的地方。门诊护理是一种方便、快捷、经济、灵活的医疗服务模式, 但在具体的护理操作过程中仍存在就诊流程复杂、人员综合业务能力欠缺、安排不合理等方面的问题。为更好地为患者服务, 本文在全面总结门诊护理服务中存在的问题的基础上, 提出从建设环境设施、加强护患沟通、改善服务态度、提升专业技能、提高安全防范意识等方面进行改进的建议, 以最大限度地为患者提供安全、优质、高效、满意的医疗护理服务。

## 关键词

门诊, 护理, 对策

# Exist Problems and Countermeasures of Outpatient Nursing Service

Yunxia Li<sup>1</sup>, Lingyun Ye<sup>2</sup>, Li Yang<sup>3</sup>, Yan Zhang<sup>1</sup>, Bihong Sun<sup>3</sup>, Xia Zhang<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Hongshangkou Outpatient Department, Beijing North Medical District, PLA General Hospital, Beijing

<sup>2</sup>Beijing North Medical District, PLA General Hospital, Beijing

<sup>3</sup>Beijing West Medical District, PLA General Hospital, Beijing

Email: \*doctorzhangxia@163.com

Received: Oct. 21<sup>st</sup>, 2020; accepted: Nov. 10<sup>th</sup>, 2020; published: Nov. 17<sup>th</sup>, 2020

## Abstract

**Outpatient treatment is the window of hospital services and conflict place between patients and**

\*通讯作者。

physicians. Outpatient treatment is also a convenient, cheaper, quicker method to treat patient; however there still exist problems of complex process, lack basic skills and irrational arrangement. Here we investigated main problems on outpatient nursing treatment gave suggestion of how improve hardware, communication, attitude, professional skills and security consciousness based on for better service.

## Keywords

Outpatient Treatment, Nursing, Measurement

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 前言

随着社会的发展进步,生活水平的日益提高,人们对健康的需求也在不断增强,门诊护理服务是患者进入医院的第一站,也是医院为患者服务的最为重要环节之一。门诊护理工作的优劣、诊疗质量的高低是医院整体水平的反映,如果第一站的接洽得不到患者的认可,不仅会对医院的整体形象产生重大影响,更加关系着医院的整体效益[1][2]。面对日益提升的医护要求,传统的护理模式已经不再适用于人们对健康的需求,因此,积极有效的改进门诊护理服务是促进医患关系的和谐的基础,本文通过对门诊护理服务中存在的问题及解决对策进行总结,对今后门诊护理服务工作具有一定的指导作用。

## 2. 门诊护理的主要工作内容

门诊护理工作主要内容有就诊人员疾病种类复杂、病人流动性较大,就诊环节较多、病人年龄结构差别较大等特点,其主要工作涉及咨询、接诊、分诊、就诊、治疗的全过程。在治疗中涉及到抽血、注射、门诊治疗、体检、急救等,同时还需维持门诊正常的就医秩序。

## 3. 门诊护理工作面临的问题

### 3.1. 就诊流程及人员安排不合理

就诊人员到医院就诊时大都怀着焦虑、着急、害怕等复杂心情,部分医院门诊的位置信息标注不明确,导致患者楼上楼下重复交叉行走,每到一处挂号、就诊、检查、缴费都要排队,导致病人情绪不稳定,容易产生医患矛盾,影响医护人员的工作连续性,在门诊患者数量与护理质量之间存在矛盾中,其原因通常是就诊流程和人员安排不合理,加上高峰集中,秩序就容易混乱、拥挤[3]。

### 3.2. 导医服务态度及综合能力欠缺

门诊作为医院诊疗的最为重要环节,护理人员的服务态度及综合素质能力会直接影响着病人情绪,更是关乎到医院声誉,大多数就诊人员第一次到医院门诊就诊都会寻求护理人员的帮助,特别是老年人就诊,其行动、语言、理解等比较缓慢,护理人员对其频繁、重复的问题容易心烦气躁,经常会大致指导或采取不适宜的态度,容易带着情绪回答问题,部分新入职护士对医院环境不够熟悉,分诊护士人员少、工作时间长、又容易导致服务质量下降,服务态度及积极性不高,如面部僵硬、态度生硬、面露不悦等。有些患者不善于交谈去主动问,有些患者有所顾虑或不好意思说出自己的病因及需要解决的问题,而我

们的护理人员通常是等待者，不会去关注患者心理护理，总是等着患者去问，另外患者在就诊过程中遇有不懂的问题，大多数会向护理人员寻求帮助，而护理人员综合素质能力欠缺，对患者提出的问题解释得含糊不清，诸多因素都会直接导致医患关系的紧张。

### 3.3. 医患关系存在隐患

在门诊工作中，患者与护士之间存在交流内容少，时间短，缺乏相互了解等问题，多数患者缺乏基本的医学知识，对于门诊医疗及护理服务的期望过高，认为护士必须对患者有求必应，甚至做到百依百顺[4]。门诊护士接触各个科室的患者，服务面广，随时就会有一些突发性的问题出现，通常护士会根据问题的性质而给予先后处理，这时候部分患者会表现出不满，特别是一些急性的患者及其家属，护士的操作慢一点、回答慢一步就会产生不满情绪，投诉、辱骂、威胁，甚至是大打出手，护患之间沟通不畅就很容易发生口角，从而导致暴力事件的发生[5]，所以医患关系不和谐也是造成门诊护士心理压力的主要原因之一[6]。

### 3.4. “三长一短”现象普遍

到医院就诊，大家都知道要面临挂号时间长、候诊时间长、检查处置取药时间长、诊察时间短，但是当患者自己来到医院，整个过程下来，个中手续繁多，在高峰期内，无论是候诊、检查，患者就诊都会来回跑动、站队、排队的次数过多，于是出现候诊大厅人满为患，各个检查室门前出现人头攒动的现象，也容易对患者产生较大生理及心理影响。

## 4. 对策

### 4.1. 创建舒适就诊环境

医院对很多患者来说是很陌生以及充满紧张、恐惧的地方，因此医院要努力营造一个温馨、富有人情味的治疗环境，以减少患者的不适应[7]。在门诊大厅入口应设立导医服务，明确标识就医流程，对行动不便的患者要主动靠前服务、引导门诊就诊流程应设置合理通畅，尽量减少相互交叉、避免重复路程，大厅内各种安全设施配置到位，比如走廊两侧都有安全扶手，卫生间及地面有防护措施，标有小心地滑标识。导诊台配备便民盒、轮椅、饮水机和一次性杯子；每位患者进入医院导诊护士热情服务，根据病情快速分诊，以细致周到地介绍降低患者因不熟悉环境而发生往返周折、耽误时间[8] [9]。分诊时导诊护士发现发热患者，及时引导至发热门诊进行治疗。

### 4.2. 主动加强护患沟通

门诊就相当于医院的门面，而门诊护士是患者就诊时首先接触的专业人员之一，因此门诊护士的综合应变能力就需要全面过硬，由于患者本身存在的问题，整个人会比较敏感，所以谈话过程中，需要尤为注意，正确运用语言技巧，达到通俗易懂，促进沟通[10]。此外积极主动加强与患者沟通，导诊时注意力要高度集中，对需要帮助的患者在第一时间提供帮助。平时要善于观察，对有需求的患者能在第一时间主动询问是否需要帮助，要善于通过仪表、姿态、神情、动作等来表达思想感情，注意积累谈话的经验和技巧，学会使用艺术性的语言去处理工作中的问题。在沟通中手势、姿态优雅得体，语言温和，不卑不亢，技术操作娴熟，学会耐心倾听，沟通才会无碍。面对患者的暴躁，甚至无理取闹，我们要一直保持平静的态度，冷静地处理各种矛盾，不让矛盾激化[11]。在护理操作中要认真做好问诊工作。要做到认真地聆听患者表述有关疾病的情况，面对患者表情专注，不盲目的辩解。其次，对于病人的病情问题要耐心全面解释，避免患者对医护人员产生误解。另外医疗行为有它的特殊性、专业性，患者就医又有

一定的时限性，在诊疗过程中难免产生误会。总之在门诊护理工作中，医护人员要不断加强自身全面素质的提高，掌握沟通艺术，在与患者沟通中如果注重换位思考，可起到事半功倍的作用，将心比心、以心换心，使医患关系融洽，消除沟通中的障碍，营造一种和谐的医患氛围，能及时化解医患之间的误解和矛盾[12]。

### 4.3. 积极改善服务态度

服务态度是提高服务质量的重点之一，护士在工作中要形成严谨的态度，培养过硬的业务能力及健康良好的心理素质，在护理工作中要有耐心、爱心、责任心，要有把病人当亲人的使命感。平时要参加各种形式的学习，如提高优质服务、改进护理服务文化的理念等，要时常为病人所想，急病人所急，换位思考，把患者的要求作为提高自己工作水平的动力，通过积极改善服务态度提高患者和家属对护理工作的理解和信任。

### 4.4. 加强专业技能培训

专业的护理知识是提高护理质量的首要条件，也是患者对医护人员认可的重要内容。同时还要有过硬的临床护理操作技能，只有提高护理人员的整体素质，才能更好地为患者解除痛苦，提供更优质的服务，最大限度地减少和避免护理纠纷[13]。积极参加医院组织的理论和操作培训及考核，通过考核和培训训练，使自己的专业技术和理论水平不断提高。

### 4.5. 提高安全防范意识

一方面要加强法律意识的培养，积极学习与医护人员相关的法律法规和医院的规章制度，增强法制观念，另一方面要善于发现并及时采取措施消除护患纠纷的苗头，同时门诊护士应学会从容面对各种各样的压力，并且要积极采取自我放松的技巧，经常做一些自我调整，给自己创造一种适合自己的轻松的工作氛围，这样才有利于身心健康，从而提高工作效率。年轻护士缺乏经验，一定要冷静分析护理纠纷的原因，做到心中有数，灵活处理。本着以患者为中心，一切服务于患者的原则，采取各种预防措施，提倡做好护理风险管理，积极预防护理差错事故的发生，最大限度地减少和避免护理纠纷同时也应正确面对和处理护理纠纷，以优质的服务态度，丰富的理论知识，精湛的护理技术为病人提供全程、优质、高效服务，以适应现代护理事业的发展，保障护理工作的安全[14]。

## 5. 小结

一张温馨的笑脸，一句体贴关切的语言，都能给人以安慰和亲切，每个人都希望自己在患病的时候能够得到更多的温暖与关怀，而微笑和关切的语言，它能缩小医护人员与患者之间的距离，这对于恢复患者的身心健康，将产生无可替代的积极影响。与此同时提高门诊护理人员的自身素质、专业技术水平、加强交流沟通、改善门诊就诊环境，让病人在方便、快捷、舒适的环境中有序就诊。转变护理人员的服务理念，增强服务意识，变被动服务为主动服务，主动服务为亲情服务，最大限度地为患者提供安全、优质、高效、满意放心的医疗护理服务，提高患者满意度，减少医患纠纷的发生，从而收到良好的医患沟通效果。

## 参考文献

- [1] 曾雪琴, 刘鲁蓉, 李文娟, 蒋雨婷, 周蕾, 于伟. 患者感知医疗服务质量对满意度和行为意向的影响研究[J]. 重庆医学, 2018, 47(5): 657-659.
- [2] 石景芬, 龚永, 李元峰, 蒋玉石, 胡培. 门诊患者满意度测评量表研制及实证研究[J]. 中国卫生事业管理, 2015,

- 32(4): 262-267.
- [3] 刘晓英. 浅谈门诊护理工作的特点及对策[J]. 求医问药(下半月), 2013, 11(9): 201-202.
  - [4] 刘引. 门诊护患关系进展[J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(56): 11057+11060.
  - [5] 周玉静, 艾婷, 沈文钊, 扬敬, 罗冰灵, 王冬华. 实习护生对医院暴力事件认知态度及职业价值观的现状分析[J]. 护理学报, 2015, 22(9): 72-75.
  - [6] 李姗姗, 李玲, 贺大丹. 探讨护患纠纷发生原因与防范[J]. 生物技术世界, 2015(12): 135.
  - [7] 彭锦绣, 唐乾利, 王粤湘. 从医疗服务态度探讨和谐医患关系的建立[J]. 中国卫生事业管理, 2011, 28(4): 261-262.
  - [8] 张琳梓. 综合医院建筑疗愈环境营造优化研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 大连理工大学, 2015.
  - [9] 王岳. 医院环境标识导向系统的研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 江西师范大学, 2017.
  - [10] 马晓璐, 李小寒. 护理人员护患沟通能力影响因素的调查研究[J]. 护理研究, 2013, 27(19): 1951-1953.
  - [11] 程思斯, 程莉莎, 廖春梅. 医护人员对优质护理服务工程重要性认知情况的调查[J]. 基层医学论坛, 2012, 16(27): 3633-3635.
  - [12] 何佳慧, 祝美姣, 饶和平. 基层医院医护人员与患者护理换位思考认知状况调查与分析[J]. 中国市场, 2017(22): 118+131.
  - [13] 程秋泓, 宋葆云, 山慈明. 护士岗位培训实践与效果[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(3): 276-279.
  - [14] 韩瑶芳, 周国莉. 优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果分析[J]. 中国现代医生, 2015, 53(12): 140-143.