

优质护理服务在门诊抽血室的应用效果

朱宏梅

中国人民解放军联勤保障部队第九八一医院 河北 承德 067000

【摘要】随着社会的发展,医疗环境和医疗市场近年来发生了重大的变化。本文围绕优质护理服务在门诊抽血室的应用效果展开讨论,旨在为进一步适应日益变革的医疗环境和医疗市场,提高医疗服务水平,提高病患的医疗服务体验,改善当前日益紧张的医患关系的相关工作提供参考。

【关键词】优质护理; 门诊; 抽血室

为进一步适应日益变革的医疗环境和医疗市场,提高医疗服务水平,从而提高病患的医疗服务体验,改善当前日益紧张的医患关系,现就优化护理服务在门诊抽血室中的应用进行浅要讨论。旨在为进一步适应日益变革的医疗环境和医疗市场,提高医疗服务水平,提高病患的医疗服务体验,改善当前日益紧张的医患关系的相关工作提供参考。

1 强化服务意识

1.1 用“六心”树立起良好形象

门诊抽血室是与患者接触最密切的一个科室,可以说代表着医院总体形象,门诊抽血室护士的服务态度好坏,直接决定了患者对医院的第一印象,因此门诊抽血室护士应重视自己的职业形象,强化自己的服务意识,用“同情心,爱心,热心,细心,耐心,关心”这六心对待患者的需求和利益,树立全心全意为患者服务的精神,打造好医院的形象窗口^[1]。

1.2 用“三个交流”加强与患者沟通

沟通和交流是人与人之间建立联系的第一步,也是消除紧张和误会的重要方法。当与患者接触时,掌握良好的沟通交流技巧,快速建立起病患对医护人员的信任显得尤为重要。在与病患建立联系时,可用“三个交流”——“眼神交流、语言交流、动作交流”,打开病患心扉,建立信任。

1.2.1 眼神交流, 尊重病患

首先重视“眼神交流”,由于工作量大,注意力需十分集中,许多护士在填单、抽血等过程中基本都低头,与患者没有眼神交流,这就让一些患者感受到不受尊重。因此沟通交流时护士与患者有目光的交流,让患者感受到被尊重,同时也可观察到患者的面部表情来了解患者的感受^[2]。

1.2.1 语言交流, 体贴病患

语言交流是最能带来直观感受的交流。面对形形色色的不同患者,作为医护人员应该管理好自己的服务态度,对患者提出的问题应该给百问不厌地回答。应该以“顾客服务思想”为指导,经常进行换位思考,始终站在患者的立场上体贴病患。例如碰到小朋友在抽血时大哭大闹,护士应该体贴小朋友的害怕、紧张的情绪,做好相应的安抚工作,例如可以面带微笑,轻声安抚,甚至可以用玩具转移孩子的注意力。如果是刚工作的护士在扎针时不够熟练,第一针没有打中时,则应及时道歉说“实在对不起,让您感到痛苦了”。门诊护士要多注意语言沟通的修养,多关心患者的情感和情绪,以加强患者对护士的信任,构建良好的护患关系。

1.2.3 动作交流, 宽慰病患

患者的心往往比较脆弱无助,医护人员应该更加予以体谅,在适当的时候通过一些动作上的交流,给予病患宽慰、开导,让患者感受到亲切和谐,平易近人,对于小朋友患者,也可以摸头、牵手等抚慰,使患者感到温暖。

2 提升护理水平

2.1 加强专业培训

作为工作在一线的医护人员,应该时刻加强专业技能的培训,注重知识的更新,全面提高个人的综合素质。比如在给患者抽血时,选择肘窝处静脉血管最粗,最明显的部位,让患者的掌心朝上,护士在进针时角度大概在30度左右,快速刺入并顺着针尖进针方向退出,退出时速度适中,这样抽血时能较大程度降低患

者的疼痛感。

2.2 重视服务细节

良好的医疗服务更加注重细节,拔针后应指导病患正确进行按压方法,告知按压时间,同时清晰地告知病患领取报告的时间及地点,对于一些检查项目较多、记性较差、文化水平较弱的患者,可根据检验的不同项目发给病患相应纸条,提示每个项目对应的领取时间及行走路线。可针对老、幼、孕、弱或者急重患者提前安排抽血。同时医护人员应谨记,为患者保护隐私是每一位医护人员最基本的从业道德,不透露患者信息,营造和谐的医疗氛围。

2.3 建立病患反馈制度

建立起一个长效的反馈机制,例如在每个月月底进行电话回访,在患者就医结束时进行简单的问卷调查等,收集患者对就医过程的真实反馈,让患者感受到医护人员对他们的重视,想倾听他们的诉求和意见的真诚,同时也能听取来自患者的心声和建议,进一步提高工作质量,促进护患关系的紧密。

3 提升医院硬件设施

门诊一般人流量较大,服务流程较多,未确诊患者多,因此每位患者的停留时间短,对医院建立印象的时间也短,因此在硬件设施方面加以改进就显得十分必要,要让患者第一时间感受到“以人为本”的优质护理服务。

3.1 导视标识清楚

医院在设置导视系统时应清晰明了,选择显眼的地方,采用颜色鲜明的导视方案。在乘坐电梯时抬头能看到的区域放置标识,节省就医时间。

3.2 设置爱心专区

在抽血室门口设置候诊区,为患者提供舒适的候诊坐位。特别为老、幼、孕、弱等人群设置爱心座位,提高对弱势群体的服务;准备临时病床,为病情较重或其他有需要的患者提供临时休息场所。

3.3 根据需求增设通道

上午进行抽血、检验的患者较多,是就医的高峰期,在医护人员内部排班时可更加弹性化,高峰期多排班,减少病患等候时间,有效疏导病患从而提高就诊效率,维持良好就医环境。

优质的护理服务是更为创造性的、更加偏重私人化的、也更注重综合管理效应的理念,它要求医护人员应尊重每一位病患的生命、人格尊严和个人隐私,为患者营造一个和谐、舒适的环境,从而建立起更加充满人文关怀的医疗环境。

4 结语

随着社会发展和医疗环境的变化,特别是在当前的医疗环境中,医患关系及医疗服务已成为日益重要的讨论课题,我们可以看到医疗环境在模式、市场等方面有了较大的转变。优质护理服务能够有效提升门诊抽血室的应用成效,值得在临床推广。

参考文献:

- [1]李亚俊.优质护理服务在门诊抽血室中的应用分析[J].中国实用护理杂志,2016,32(51):149-150.
- [2]黄璐琦,王远芬,柳英,等.优质护理服务在门诊抽血室的实施探讨[J].基层医学论坛,2016,20(36):5197-5198.