

# 门诊导医优质护理服务的实践观察

刘梦佳 姚 莉 甘琴芳

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

**【摘要】**门诊是医院与患者接触的窗口，同时也是医院与社会联络的平台。门诊导医的服务质量决定着患者对于医院的评价，能够直接反映出一个医院的医疗水平。因而，各大医院必须重视门诊导医工作的开展，要不断通过各类有效的方法提高门诊导医护理服务质量。提高导诊护士的服务理念，导诊护士要主动为患者提供相关的服务，使患者能够对门诊导医的护理感到更加满意。门诊导医实施优质护理服务能够最大限度地为患者提供安全且高质量的医疗护理服务，这对于医院树立良好的社会形象有着较为积极的作用，基于此，本文则展开对门诊导医优质护理服务的实践研究工作。

**【关键词】**门诊导医；优质护理；实践观察

## Practice and observation of quality nursing service in outpatient clinic

Mengjia Liu Li Yao Qinfang Gan

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

**[Abstract]** Outpatient service is a window for hospitals to contact patients, and it is also a platform for hospitals to communicate with the society. The service quality of outpatient guidance directly determines the patients' evaluation of the hospital, and can directly reflect the medical level of a hospital. Therefore, major hospitals must pay attention to the development of outpatient guidance work, to constantly improve the quality of outpatient guidance through various effective methods. To improve the service concept of the guide nurse, the Guide nurse should take the initiative to provide relevant services for patients, so that patients can be more satisfied with the out-patient service. The implementation of high-quality nursing service in outpatient department can provide safe and high-quality medical care service for patients to the maximum extent, which plays a positive role in establishing a good social image of the hospital, in this paper, the practice of high-quality nursing service in outpatient clinic guidance was carried out.

**[key words]** outpatient guidance; high-quality nursing; practice observation

作为医院为患者提供服务的重要窗口，门诊是患者与医院接触的第一站，所以门诊导医的服务质量除了关系到医院的整体形象外，更能够帮助医院吸引患者，这在推动医院医德医风的建立方面有着较好的作用。门诊导医护理的质量以及服务态度等各方面都直接影响着患者对医院的总体评价。在门诊导医优质护理服务开展的过程中，导诊护士要始终以树立医院形象，打造服务品牌为主导思想开展相关工作，如此才能帮助医院在经济效益以及社会效益等两个方面实现获益。因此各医院必须注重门诊导医工作，以提高患者对于护理服务的满意度。

### 1 患者对于门诊服务感到不满意的主要原因

#### 1.1 导诊护士的主动服务意识不强

多数情况下，医院的导诊工作开展并没有较为系统和标准的指标，所以导诊护士在为患者提供护理服务时，也会存在服务内容不够标准、不够细致化的情况，很多时候患者所享受到的服务质量可能会因为导诊护士的个体差异而有所不同。医院的导诊护士在个人素养，知识结构以及对于工作的看重程度等各个方

面都存在着不同的理解，加上上级部门对于各项工作的检查力度以及相关要求的差异，导致不同导诊护士在为患者提供护理工作时存在着一定差异。有时患者能够遇到非常贴心的导诊护士，这些导诊护士能够主动为患者提供相应的服务，而一部分导诊护士只有在患者主动寻求帮助时才会被动的为患者提供相关的服务<sup>[1]</sup>。

#### 1.2 导诊护士的“技术”含量较低

许多人对于导诊护士这一工作的理解就是在工作的过程中为患者指路，拿取化验单，检查单的这一系列非常简单的工作，并没有太多的技术含量。但是医院在不断发展的过程中，各项基础设施也在不断的完善，医院也设立了非常多的标识来对患者进行引导，使患者的就诊能够更加方便。只要患者具备识字能力，行动方便，就能够根据指示找到相应的诊室，进而接受检查和诊断，也正是由于导诊工作并不会对患者的治疗和检查产生较大的影响，因此对于导诊护士的技术操作要求并不高。通常情况下，护士长在对导诊护士的班次进行排班时，不会让具有较高年资的护士来

担任这项工作,大多数时候,这些工作都是由工作经验不足的低年资护士来担任,而正是由于这些护士缺乏较为丰富的经验,在为患者进行引导的过程中,并不能较好好的解答患者关于病情方面的各项问题,缺乏有效的健康宣教,同时在面对一些突发事件时也缺乏应对能力。

### 1.3 服务的内容和形式较为单一

现阶段医院的导诊护士在工作过程中主要的工作依旧是为患者指路,在服务的内容和形式上都存在着较为单一的问题,导诊护士未能在工作开展的过程中利用医院的资源来宣传医院的特色。门诊服务通常是患者对于医院的第一印象,因此门诊服务质量的好坏也决定着患者对于医院整体服务水平的评价,这也是患者是否会在后续选择医院进行治疗的关键。然而许多导诊护士在导诊过程中并未能根据患者的实际情况为患者介绍医院的相关优势以及重点专科<sup>[2]</sup>。这导致患者对于医院的各类特色以及优惠政策并不了解,例如有一些医院对于只有老年证、低保证和残疾证的患者给予了免挂号服务,在一些特殊的节假日,一部分的科室也会有一些惠民利民的活动。但是导诊护士在与患者进行接触的过程中,却并未将这些内容及时的告知患者,这导致患者对医院的各项事务存在着不了解的情况,由此也会影响患者对于医院的选择。

## 2 医院门诊导医优质服务的提升措施

### 2.1 对导诊的班次进行适当调整

基于现阶段门诊导医工作的实际开展情况,门诊可将部分的外收外送工作交由服务中心处理,这样,导诊护士就能够随时在岗,这样就能够避免患者想要咨询事务时,无法在导诊台找到导诊护士的情况。而导诊护士时刻在岗在位也能够及时对患者的病情进行观察,同时也能为患者提供配件护送服务,这对于提高患者对于护理满意度有着较好的作用,同时也能够更好地体现出医院的人性化护理<sup>[3]</sup>。

### 2.2 适当增设人员编制

在实际工作开展的过程中,门诊诊量的高峰时段可能会出现导诊护士数不足的情况。所以门诊也可以根据实际情况对人员数量进行相应的调整,适当增加导诊护士,将其安排在门诊大厅以及各个诊疗区域来对患者进行适合的引导。同时导诊护士在为患者提供服务的过程中,也可以根据患者的病情需要为患者提供陪同、缴费、检查以及办理住院手续等各项患者需要的服务。护士长需要对导诊护士各项工作的开展进行实时的检查与监督,如果发现导诊护士有服务不到位的情况,则要立即与之沟通,以便让导诊护士意识到自身的错误,并及时进行改正。同时,护士长需要对监督检查过程中导诊护士出现较多的问题进行记

录,并在定期的总结会议上对这些问题进行总结,以便导诊护士能够进一步纠正,这样一来,门诊导诊工作的质量才能得到进一步提升。

### 2.3 增强导诊护士协调与沟通的能力

医院门诊综合服务台是面向社会大众而开设的一个窗口,导诊护士除了为患者提供指导外,大部分的工作是与患者进行沟通和交流,了解患者的需求,根据患者的需求提供相关服务,进而提高患者的满意度<sup>[4]</sup>。所以,导诊护士的协调与沟通能力是非常重要的。掌握成功的沟通技巧,能够帮助导诊护士更加有效地与患者进行沟通和交流,而在日常工作推进过程中,也要求导诊护士要不断地探索、总结和学习。首先,导诊护士要善于观察人的面部表情和目光,这是人际交往中非常重要的一点。如果在与患者进行沟通的过程中,缺乏与患者的目光接触,就会令患者产生不悦的情绪。对于患者面部表情的观察能够帮助导诊护士精准的获得信息。其次,身体的运动和触摸也是非常重要的,特别是对于聋哑患者而言,由于无法听见和说话,所以只能借用手语与他人进行沟通。触摸也是人际交往中较为有效的一种方法,导诊护士在为患者提供指导的过程中,适当的触摸也能够让患者有较好的情感体验,例如,搀扶腿脚不便的老年患者,抚摸着情绪不安的儿童。再次,在与患者进行沟通和交流的过程中,作为导诊护士也要有得体的举止和端庄的形象,导诊护士是社会对于医院的第一印象,因此必须重视,在这一方面,医院可以为导诊护士提供相应的礼仪培训。使导诊护士在上岗后就能够更好的为患者提供相关服务,导诊护士优雅的举止和得体的言行对于患者而言也是一种美的享受。最后,导诊护士必须根据不同患者的需求为其提供个性化的服务,根据患者的社会背景、年龄、性别以及文化程度等各方面情况,采取不同的沟通方法,秉持以人为本的理念,更能够让患者感受到导诊护士的良好服务态度<sup>[5]</sup>。

### 2.4 提高保证护士的观察能力,确保患者的就诊安全

通常医院门诊所接受的患者病情是非常复杂的,部分的患者病情较为轻微,不会影响患者的生命。还有一部分患者的病情较为严重,但患者本人对此并没有较为清楚的概念和认知。在许多的医院都曾出现过患者在门诊挂号时突然就出现心脏骤停就是抽搐的现象。在这种情况下,如果导诊护士拥有较为敏锐的观察力,就能够为患者的抢救赢得宝贵时间,同时保障患者的生命安全。但若是导诊护士未能及时发现,患者的生命安全就将受到威胁。在如今的社会发展背景下,我国居民对于医院的服务有着更高的要求,而医院的护理服务也更应该与时俱进,导诊护士要不断提

高自身的专业知识及能力<sup>[6]</sup>。导诊护士应提高自身的主动学习意识,学习更多的相关知识,并将其应用到实际工作中。科室也要为护士的学习提供相应的条件,营造良好的学习氛围,合理安排相关人员进行进修,使护士能够进一步提高自身的学历和见识,同时还可以鼓励护士参与各类活动和竞赛,使护士能在这一过程中提高自身的实际操作能力,对于在活动中表现较为突出的护士可以给予相应的奖励,促进护士的学习积极性和主动性。只有导诊护士的自身素养得到了提高,才能够更好地适应新形势发展的需求。而在业务方面更要求到诊护士能够学习更多的学科知识。具备全科护士的综合能力,对医院的各项设备,技术等最新动态有全面的了解。这样在与患者进行沟通时才能够根据患者的提问,及时为患者解答相关问题,而患者也才能在这一过程中对医院的整体业务水平有更好的了解<sup>[7]</sup>。

### 2.5 提高护士的主动服务意识

如今人们对于医院的需求倾向于社会化,人性化的需求,导诊护士除了要着装得体,举止大方外,也要主动询问就诊患者是否有需要帮助的地方。到医院门诊就诊的患者通常来自不同的社会阶层,在年龄、性别、职业以及受教育程度等各方面都存在着较大的差别,而这些患者对于医院的服务要求也是不同的。一些患者由于对医院足够了解,并不需要做太多咨询,而另一部分患者由于对于疾病及医院知之甚少,通常要反复询问数遍才能够安心。对于这一部分患者,导诊护士不能表现出缺乏耐心和不耐烦的态度,导诊护士要倾听患者的诉求,尽可能满足患者的需求,解答患者的疑虑,使患者能够安心。例如,对于对自己病情不了解而产生焦虑情绪的患者,导诊护士要积极引导贫困患者的心情,对于到医院妇科做超声检查的患者,可以为患者提供饮水,以便患者更加顺利的完成相关检查<sup>[8]</sup>。

### 2.6 丰富服务形式

在医院通过对门诊导诊优质护理服务方面的内容和工作与要求进行研究之后,认识到提升门诊导诊优质护理服务的重要性后,就需要重视门诊导诊护理服务形式的丰富。而在医院围绕其当前的门诊导诊护理现状做出了研究,针对存在的问题调整好了导诊的班次、适当增设人员编制、增强导诊护士协调与沟通的能力、提高保证护士的观察能力,且提升了护理人员主动服务的意识之后,还需要重视围绕当前的护理呢绒来不断丰富护理形式。这就包括有在医院常规的门诊导诊护理工作内容的基礎上,增设预约诊疗服务工作,如此一来也能够大幅度减轻门诊导诊护理工作人员在日常工作中的压力。通过电话预约,让门诊导

医工作人员记录好患者的电话,并交代好相应的注意事项,结合医院当前接诊患者的实际情况为患者预约并安排合理的问诊时间通过诊间预约,可以让患者在门诊导诊处的护理人员的帮助下来直接与门诊医生进行对接,在本次看病就医期间,与主治医生取得联系,并约定下一次的复诊时,这样一来也能够省去许多不必要的麻烦,在患者下一次进行预约的时候,能够大幅度缩短等待的时间。除此之外,医院还可通过将门诊导诊护理服务与信息技术相融合,借助于信息技术来推广门诊导诊工作内容,比如与微信结合,开设微信公众号,让患者通过微信工作号来预约,医院还可建立门诊导诊的平台,在平台上实现与患者的沟通,提升整体的护理质量。

### 3 结语

总而言之,医院门诊是医院直接面向社会与大众进行沟通的平台,因此门诊的服务质量直接影响着患者对于医院的总体评价。医院想要提高自身的综合服务水平,就必须重视门诊导诊工作的开展,增强导诊人员的服务意识,进一步拓展服务内容,也只有这样,才可推进医院的可持续发展。

### 参考文献:

- [1] 张甜甜. 优质护理服务在门诊导诊中的实践效果研究 [J]. 心理月刊, 2020,15(07):71. DOI:10.19738/j.cnki.psy.2020.07.055
- [2] 毕梦玲. 优质护理在提升门诊导诊护理质量中的应用分析 [J]. 基层医学论坛, 2019,23(36):5253-5254. DOI:10.19435/j.1672-1721.2019.36.053
- [3] 曾思璐. 门诊导诊优质护理服务的实践观察 [J]. 人人健康, 2019(17):123-124
- [4] 曾慧韵, 樊燕明, 张桂花, 黄秀谊, 郑晓娜. 探讨优质护理服务对提高门诊导诊护理质量的影响 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019,4(34):36
- [5] 杨惠明, 王丽. 优质护理服务在门诊导诊中的实践效果 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019,7(12):108-109. DOI:10.16282/j.cnki.cn11-9336/r.2019.12.076
- [6] 肖冰. 门诊导诊优质护理服务的实践观察 [J]. 医学理论与实践, 2018,31(24):3787-3788. DOI:10.19381/j.issn.1001-7585.2018.24.085
- [7] 郭惠, 张赋, 梁小文. 优质护理服务用于门诊提高门诊导诊护理质量的价值研究 [J]. 健康之路, 2018, 17(10):264
- [8] 周章萍. 优质护理服务在门诊导诊中的实践效果 [J]. 健康之路, 2018,17(01):170