

做好门诊咨询护士工作的体会

黄倩

四川省肿瘤医院 四川 成都 610041

【摘要】：以提高门诊咨询护士的护理质量为基础，探究其中运用优质护理所起到的效果。选择一段时间医院进行治疗的患者探究，对这些诊断患者开展优质护理工作，从其中选择40名研究，将其中20名患者当做护理组，再选择一段时间在医院进行治疗的患者开展常规护理，将剩余的20名患者分为常规组。结果是对比护理组和常规组中护理满意度，其中护理组的满意度90%比常规组的70%高。结论是通过运用优质护理，有效将门诊咨询护士的护理质量水平提高，这项护理措施在其中有着明显作用，通过运用优质护理能将患者的满意度提高，值得大量推广和运用。

【关键词】：门诊咨询护士；护理质量；护理工作

The experience of consulting nurses in outpatient department

Qian Huang

Sichuan Cancer Hospital Sichuan Chengdu 610041

Abstract: On the basis of improving the nursing quality of outpatient consultation nurses, explore the effect of using high-quality nursing. The patients were selected for diagnosis and treatment for a period of time, carried out quality care for these diagnosed patients, 20 patients were selected as nursing group, and then selected patients treated in the hospital for a period of time to carry out routine care, and the remaining 20 patients were divided into routine group. The result was a comparison of nursing satisfaction between the nursing group and the routine group, where 90% satisfaction in the nursing group was higher than 70% in the routine group. The conclusion is that through the use of high quality nursing, the quality of nursing for nurses of outpatient nursing is effectively improved. This nursing measure has an obvious role in it, and the use of high quality nursing can improve the satisfaction of patients, which is worthy of a lot of promotion and application.

Keywords: Outpatient consultation nurse; Nursing quality; Nursing work

伴随社会经济的快速发展，医疗机构的竞争越来越激烈，同时人们生活质量水平得到很大提高，在此阶段中，群众逐渐对就医服务质量和环境提出严格要求，而门诊咨询护士的护理质量逐渐获得人们重视。在很早之前，我国卫生部门专门针对临床工作所开展的优质护理服务提出明确规定，要求医护人员尽可能为患者和家属提供优质服务，使社会以及政府部门得到满意。在医院中最能体现服务质量的窗口就是门诊部门，门诊部门也是为患者提供医疗以及护理服务的最终路径。因此说门诊护理质量水平跟医院的形象以及社会方面影响有直接关系，因此专门针对这方面进行探究，从最终探究结果中可以看出。在门诊护理当中运用优质护理能够更好适应这项护理工作发展方向，同时还能为病患提供更优质的服务以及良好就医环境，对就医的秩序进行有效维持。而门诊部是医院开展护理工作的重要组成部分，在门诊进行咨询的护士护理质量对医院的综合服务质量水平以及形象也会产生直接影响。为了全面开展这项服务宗旨，需要将门诊咨询的护理人员质量水平提高，需要运用优质护理。这样在提高患者护理满意度的过程中，还能避免医生和患者之间的纠纷问题。

1 基本资料和方法

1.1 基本资料

选择某医院不同时段接受诊断治疗的40名患者进行探究，分别将探究目标分为护理组和常规组，每小组采取的护理方法不一样，护理组采取的是优质护理，常规组采取的则是常规护理。在常规组当中，男性和女性分别为12名、8名，年龄分别在17~53岁，年龄均值在 (35.63 ± 4.15) 岁；护理组的男性和女性分别有10名、10名，病患年龄在19~51岁，年龄均值在 (36.24 ± 3.64) 岁，对以上两个小组的基本资料，比如年龄、性别等方面进行探究，其差异性不是很明显，两组之间可比。

1.2 方法

针对常规组接受治疗的患者开展护理工作采用的是常规护理方法，这项护理方法则是由护士给予患者各项辅助检查，严格根据医生嘱咐对患者健康以及用药方面给予一定引导等。

针对护理组接受治疗的患者进行护理工作，采用的则是优质护理，这项护理措施内容可以分为这些方面。第一，开展人性化的关怀。在门诊部进行工作的咨询护士，要求这些人员以最好的状态迎接所有到医院进行诊断和治疗的患者。大多数到门诊进行诊治的患者病情都很严重，因为患者没有提前做好心

理准备，常常会出现焦虑多疑的心理状态。再加上患者在门诊就诊过程中，经过很多道检查才可以确诊，患者就会很担心自身患有的传染性疾病，通常都会表现出多疑和焦虑。在门诊就诊的患者通常都是求病心切，这些患者想要快速办理就诊手续，快速进行诊断。很多患者在就诊过程中都希望自己在诊疗过程中的医生医术精湛。医生的诊疗及时准确立刻能见到效果，对整个检查则希望一次就能明确诊断，药到病除。在此为了做好门诊咨询护士工作，就要对细节方面的护理工作提高重视，严格遵循大病优先原则，为患者提供能够快速就医的绿色通道，使患者能够快速治疗，缩短其治疗前过多等待时间。对于一些行动不方便的患者，比如年龄大或者一些存在残障人士等要求第一时间给予这些人员协助和帮助，比如对这些人员协助护送或者安排坐轮椅等，确保这些遇到问题的患者能够顺利就诊。第二，对患者进行健康教育。在门诊咨询当中落实健康教育，这种护理方法则是将患者作为核心。一般情况下，如果患者在就诊过程中等待的时间非常长，很容易出现烦躁等一些不良情绪，因此需要门诊咨询的护理人员在患者等待的时候通过发放保健册或者图书等一些方式，使长时间等待中患者能够对有关保健知识进行了解，同时还起到科普作用。第三，对患者心理方面进行护理。到门诊进行咨询的患者，很容易由于疾病或者医院环境等各项因素导致这些人员出现负面情绪，护士人员在跟患者进行沟通时要以和蔼的态度主动跟其进行沟通，在沟通期间还要及时询问患者就诊需求，随时观察患者情绪变化，第一时间对患者所提出来的各项疑问进行解答。第四，对患者门诊咨询环境进行护理。在患者到医院进行咨询时，要加强对门诊咨询区域的环境优化，例如确保咨询区域始终保持干净卫生、设置休息椅、摆放绿植等，通过这些方面可以营造更加舒适的就诊环境。除此之外，还可以摆放一些相关指示牌，或在门口窗口地方粘贴有关就诊流程以及需要知道的知识，进一步对优质护理服务工作进行优化。第五，科学合理地进行导诊。患者到医院门诊部进行咨询时，需要将导诊的作用充分发挥出来，因为医院分科比较具体门诊科室除了多以外，还比较复杂，患者接诊过程中很容易出现不知怎样就诊。对于这种情况就需要护士分布在门诊的重要地方，在实际工作中不能随意串岗或者擅自离开职位，尽可能确保病患能够及时获得咨询反馈。如果患者存在问题，向咨询台进行询问时，护士还要耐心解答，认真聆听，第一时间给予满意回答。对存有悲观失望心理问题的患者而言，护士要通过温和的态度和语言跟患者进行沟通交流，在全面了解其不良情绪发生的原因之后，有效调整其心理状态，在这个阶段中需要注意自身语言沟通技巧，对患者提出来的问题有针对性的进行解答，而且还要有耐心，嘱咐患者家属配合工作，在沟通过程中，不要向患者提起影响其情绪的事情，避免加重其负面情绪。在更患者进行沟通时，护士还要从自身言谈举止等方面真诚的更患者进行交流，不断鼓励

患者自己内心想法表达出来，耐心给予其足够尊重，这样才能使患者保持良好心态。另外一方面，护士还要教会患者对自我情绪进行调整，引导患者进行深呼吸或者播放一些患者喜欢的音乐，合理地音量进行调整，这样能够更好分散患者的注意力。

1.3 评价指标

此次探究是以满意度作为评价指标。将整个护理满意度分为一般满意、很满意和不满意，整体评分设置为100分，很满意的则是90分以上；一般满意则在60~90分；不满意则在60分以下。

1.4 分析统计学

通过运用SPSS20.0软件对整理的数据进行分析，其中运用(n, %)代表计数资料， χ^2 检验，对比之间的差异性具有统计学意义则用 $P<0.05$ 代表。

2 结果

对比护理组和常规组两组之间的护理满意度，其中护理组满意度比常规组高($P<0.05$)，如表1。

表1 对比患者护理满意度

组别	n	很满意	一般满意	不满意	总满意度[n (%)]
常规组	20	8	6	6	14(70)
护理组	20	10	8	2	18(90)
χ^2	-	-	-	-	3.000
P	-	-	-	-	<0.05

3 讨论

在医学模式发生改变的影响下，人们法律以及自我保护意识方面也得到很大提升，在此阶段中人们服务和健康意识水平得到很大提升，同时对护理工作提出严格要求。而医院门诊部由于人员流动性大、病种类型多、药物品种齐全，在护理压力不断增加的过程中，很容易出现纠纷问题。再加上很多门诊患者并没有对就诊流程进行了解，又急切需要获得热心解答和关怀。来门诊进行诊断和咨询的患者很多都来自社会各个阶段，患者的身份、年龄、文化水平和病情等各方面差异性会造成心理情况存在不同。护士接待咨询患者时需要采取针对性的心理干预，给予患者一定尊重和爱护，及时跟患者进行沟通交流，拉近护士和患者之间的关系，而沟通则是护士开展护理工作的主要内容，良好进行沟通在拉近护士和患者之间距离的过程中，还能使患者树立抵抗疾病的信心。

医院门诊部的咨询护士护理质量跟其形象有很大关系，再加上门诊牵涉到的知识和内容都非常多，病患的病情具有复杂性，对门诊部护士开展管理工作，不仅复杂而且繁琐，因此对

门诊咨询护士的护理质量提出严格要求,所以在此阶段中可以开展优质护理,除了能为医院形象提供一定保障以外,还能将患者的护理满意度提高。门诊患者就诊过程中,由于受的受贿以及生理等各项因素共同影响下而导致其出现不同程度心理问题。因此护理人员需要给予患者足够的尊重和理解,对患者出现的负面情绪进行安抚,使其始终保持良好心理状态,积极主动跟患者进行沟通交流,将患者治疗过程中保持良好心态对疾病治疗的重要性告知,对患有传染性疾病的患者而言,护士还要对患者进行隔离观察,告知其隔离观察的重要性,并且通过诚恳谦和的态度给予患者一定鼓励,使其主动接受和面对疾病治疗,使患者能够更真切地感受到护士关心,将其自信心提高,在很大程度上还能加强患者的依从性,使其配合治疗。

为了将门诊咨询护士的护理质量水平提高,采用的优质护理则是从人文关怀、心理以及环境各方面着手,这项护理模式则是将患者作为核心,加强对患者的基础护理时,还要全面实施护理责任制,对传统护理理念进行有效改善,同时还要叫门诊护士的意识提高,时期逐渐从被动护理转化成主动护理,在构建良好医生互换关系的过程中,还能将门诊护理过程中所发生的纠纷问题减少,这样可以实现提高护理服务质量水平的目的。

在咨询门诊工作实施时,也要对风险进行识别管理。开展管理过程中,由于缺乏健全的管理制度,医院门诊对突发事件并没有制定相关应急措施、发生不良事件的应急预案和有关急救设备,缺少专业的监督管理人员,没有严格根据有关规章制度开展相关工作,没有定期对护理人员开展考核和突发事件培训,护理人员在遇到突发事件时,缺乏事件处理能力,很容易导致医患纠纷问题。因此可以根据工作职责依次进行排列,了解护理人员的个人职责,定期护理人员开展有关风险安全会议,护士要及时反馈咨询过程中所存在的风险事件,并且采用针对性的处理对策。更深层次地对类似风险事件处理方案进行探讨和完善,预防潜在危机。构建奖惩制度,对护理人员工作

情况进行奖励和惩罚,由此可以加强风险管理工作的落实以及监管力度。咨询护士还要根据有关规章制度,比如职业暴露处理等制度,对有关规章制度落实情况定期开展检查,然后进行汇总和分析,从而确保患者的就医安全有序开展。另外提高护士专业素养,定期对护士开展培训,加强其技能操作和理论知识,有效将工作人员的咨询操作熟练度提高,提高护理人员处理和解决不良时间和突发事件能力。与此同时,还要对这些人员开展职业防护教育,把职业中的风险与标准,预防方法等内容融入到临床时间里当中,开展规范式教学提高这些人员职业防护知识。加大其道德教育,激发其热情,始终遵循以人为本服务原则,这样能够更好为患者提供服务。设置比较容易懂的提醒标语。对于患者所提出来的疑问要耐心解答,有效对科室的软硬件设施设备进行改善。合理对医院设备设施进行选择,适当的加大等候桌椅数量。有效将就医排号用到的物品准备工作做好。落实咨询护理管理模式,能够有效将护理风险发生率降低,使就医安全性得到很大提高。而满意度指的则是个人对一段关系质量的主要评价,这项评价护理质量手段和改善护理工作的标准,能够更好将患者对护理管理工作所提供的服务体验反映出来。从最终结果中可以看出,提升咨询护理工作质量之后,跟常规组进行对比,风险组的满意度更高,则表示在门诊咨询护理工作的重要性,能够有效将患者的舒适度和满意度提高,对门诊就医患者来说有着重要意义。

总而言之,针对门诊咨询的护士护理中采用优质护理,其运用效果非常明显。从此次探究中可以看出,针对护理组患者开展优质护理之后,不管是对医院还是对护士的满意度都有明显提高,这就表示采用优质护理方法在一定程度上能改善患者对医院和护士的认知,提高患者的依从性,使其能够更好配合医院治疗和护理工作开展。因此说优质护理服务能够进一步推动门诊护理工作的顺利进行,对患者进行护理时,不仅可以将满意度提高,还能减少护士和患者之间的纠纷和风险事故发生概率,将门诊护理质量提高。

参考文献:

- [1] 杨红兰.安全管理在提升儿科门诊护理质量中的应用效果观察[J].临床医药文献,2018,5(49)142-143.
- [2] 王道芳.优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果[J].影像研究与医学应用,2018,2(11)18-20.
- [3] 曾苏丽.优化工作流程在门诊优质护理服务中的运用[C]//中国护理管理杂志社.中国护理管理杂志社,2016.
- [4] 史冬雷,康卫娟,王蓉,等.大型综合医院门诊优质护理服务与患者需求的相关性研究[J].中国实用护理杂志,2018,34(16):6.