

# 门诊护理安全隐患及对策探讨

田子珍

铜仁市人民医院, 贵州 铜仁 554300

**【摘要】** 门诊护理管理工作内容比较复杂、丰富、人流量比较大, 而且人员的年龄差异化、病情不一种类复杂、患者停留时间不固定等不能预估的因素非常多, 所以, 预防门诊护理安全隐患对就诊人员的生命安全、护理需求至关重要。为提高门诊护理服务水平为患者提供便利、安全的服务, 保障患者的安全, 本文针对门诊护理存在的安全隐患提出相应解决措施。

**【关键词】** 门诊; 护理; 安全隐患; 对策; 探讨

**引言:** 门诊是医院接待患者的主要窗口, 门诊护理的安全程度与门诊护理服务水平紧密相关, 也是患者是否信赖医院的重要凭据。所以, 医院及医护人员应该高度重视门诊护理, 提高门诊护理质量、护理安全不容小觑。

## 1 门诊护理存在的安全隐患

### 1.1 护理人员方面存在的问题

#### 1.1.1 门诊护理人员不具备较强的工作能力

门诊护士一般都是年龄偏大、体质较弱的工作人员, 由于年龄偏大对于新知识不能很好的吸收和消化, 由于体质较弱对于新技能不能灵活运用, 并且缺少学习的积极性, 但随着时代的进步、科技的发展, 目前的医院门诊, 逐步实现科技化、智能化, 如果门诊护理人员缺少积极学习新知识、新技能的自主性, 将不能更好的适应岗位及履行岗位职责, 严重影响工作的顺利开展。

#### 1.1.2 门诊护理人员缺少良好的沟通技巧

门诊的人流量比较大, 就诊人员的文化水平不一, 就诊人员或家属咨询的过程一般比较集中, 护理人员与就诊人员进行沟通时, 语言过于专业、语速太快、语调过高、说话的态度等方面把握不好, 导致就诊人员不能够理解清楚或没有听清, 使就诊人员产生误解、抵触心理, 有些就诊人员甚至会认为护理人员态度不好引起医患矛盾。由此可见, 门诊护理人员具备良好的沟通能力是非常重要的。

#### 1.1.3 护理人员缺少突发事件的解决能力

门诊就诊人员比较多, 在等待就诊的时间比较长, 而且就诊的流程比较多, 就诊人员需要先通过挂号、然后交款、进行各项身体检查、最后取药等, 每个流程需要花费一定的时间去排队, 那么就诊人员在长时间的候诊过程中, 会因为情绪的不稳定及劳累等原因引起病情的不稳定, 尤其是病情比较严重的患者和年纪大体质弱的患者, 特别容易在长时间候诊的过程中发生病情变化, 甚至会发发生晕倒、心跳加速、户籍困难等状况。但是门诊的抢救条件缺乏, 护理人员又缺少对突发事件的应对、解决能力, 导致

发生护理安全隐患。

#### 1.1.4 不能维持正常就诊秩序

由于门诊就诊人员比较多, 等待候诊的人员很多, 等候时间比较长, 就诊人员会出想情绪不稳定, 会导致一些就诊人员不遵守就诊秩序, 出现插队甚至不挂号直接就诊的不良现象, 这种行为会引起其他就诊人员的强烈不满, 发生口角引起纠纷, 影响就诊人员的就诊环境, 护理人员如果缺少维护正常就诊秩序的能力, 会引起患者与护理人员的纠纷、矛盾。

#### 1.1.5 缺少工作经验和责任心

有一部分刚刚毕业的学生来到门诊护理工作, 由于缺少工作经验, 而门诊的就诊人员又非常多, 病情复杂、病种不一, 导致年轻的护理人员在进行观察和巡视候诊人员时, 不能够及时发现病情严重的患者, 从而导致患者不能及时就诊进行治疗, 最终导致护理安全隐患的发生性较大。

## 1.2 门诊环境与配套设施的不足

### 1.2.1 门诊的环境及卫生

门诊是就诊人员就诊、办理住院、收费缴费等重要的场所, 所以应该保证门诊的良好环境以及就诊设施的干净完好等, 才能使就诊人员信赖医院保证就诊人员的就诊安全。比如门诊的地面要保证干净、无水渍, 如果没有及时清理, 容易导致就诊人员或者医护人员不注意而滑倒受到伤害<sup>[1]</sup>。

### 1.2.2 门诊配套设施的不足

由于门诊以往建造的问题, 门诊的电梯空间比较狭窄, 容纳不下移动床, 只可以容纳轮椅, 一旦遇到病情严重的患者, 患者不能起坐只能平躺, 而检查的项目又一般在二楼, 这样的状况就会导致患者进行检查时会延误时间、延误病情, 引起护理安全隐患的可能性非常高。

## 1.3 患者因素

患者单方面同样存在护理安全隐患, 比如病重的患者、癌症、

有心理疾病、精神疾病、高龄体弱、幼儿好动等患者进行就诊的过程中存在严重护理安全隐患,比如:心理疾病和精神疾病的患者情绪不稳定出现自杀的行为,高龄体弱的患者意外摔倒、晕倒等情况,情绪躁动患者拔掉自己输液管等,这些不确定性的因素比较多,如果护士在进行接待患者、分析诊断的过程中没有与患者良好的沟通,没有全面掌握患者的信息,那么将缺少对各种不良后果的预见,同时,交接班工作没有到位、没有采取有效的预防措施等都会造成护理安全隐患,另外,患者对护理人员的工作不积极配合,对护理人员的不信任等也会造成护理隐患,比如私自购买药物、不遵循护理人员的医嘱等行为。

## 2. 门诊护理安全隐患对策

### 2.1 加强护理人员培训, 提高专业能力及职业素养

2.1.1 根据门诊护士的年龄差异,进行有针对性的业务培训,培养护理人员的沟通技巧、应变能力等。然后针对培训的相应内容进行定期考核,使每一位护理人员能够积极的投入培训中,提升自身专业水平和各方面的能力。门诊可以设置操作示教护士,组织关于急救技能的培训以及职业素养的培训,使护士在进行与患者沟通时表达清晰、语言易懂,坚决杜绝用训斥、生硬、缺少耐心的语言及态度,这样才能够获得患者的信赖和理解,同时也能赢得彼此的尊重<sup>[2]</sup>。

2.1.2 制定合理、科学的工作流程,根据各个岗位的特点、职责等结合实际情况,制定完善的工作流程,比如,分诊组的工作流程,护士通过接诊对患者的病情进行观察、询问,然后进行诊断检查,对病情进行评估,最后分诊,护士初步判断患者病情,对病情分类,指导患者就诊。由此可见,完善的工作流程提高工作效率,流程要细致划分并且全面,护士在进行操作时才能保证顺利、快捷。

2.1.3 分析各种突发事件发生的种类,然后针对其进行建立相应防范措施和解决办法,对各个岗位人员制定规章制度,要求岗位人

员严格遵守执行。

2.1.4 门诊分诊台应该设在显眼的位置,并提供相关的便民服务,比如,热水、糖块、小面包、纸巾等物品,为长期候诊的患者提供相应的服务帮助患者消除焦躁的情绪。另外,每个楼层增设护士导诊服务,对于高龄体弱的患者要搀扶、陪同办理相关手续。与此同时,为保证患者良好的就诊环境,需要增设保安人员进行维持正常就诊秩序<sup>[3]</sup>。

### 2.2 保持门诊环境干净, 设施齐全

门诊要保持环境干净卫生,地面整洁无水渍,并且在各个诊室、电梯门口等设立防滑的标志牌,防止医护人员及患者摔倒。门诊设施要齐全,配置轮椅、担架等设施。并且培训门诊人员对各种设备使用的方法。总而言之,门诊护理工作应该把护理安全放在第一位,才能降低安全隐患的几率,才能为患者提供优质、安全的服务,提高整个门诊护理的工作水平。

### 2.3 重点患者的识别及安全控制

门诊的人员比较多且流动比较大,护理人员进行分诊时,应该对病情严重、高龄体弱、心理精神疾病等患者进行细致的检查和全面的评估,充分了解患者的信息和心理,掌握患者的病情,能够认识、辨别患者自身的不安行为和因素,然后掌握其病情,识别患者自身不安全的因素与信号,然后再在门诊的就诊卡片重点标注,做好交接工作,遇到难题时及时和医生交流,提前诊治,与此同时,针对突发事件应该建立预防措施的方案<sup>[4]</sup>。

### 结束语:

门诊护理安全隐患是门诊及护理人员应该亟需解决预防的。由于门诊面对的就诊人员比较多且复杂,所以,存在诸多的护理安全隐患,为使其安全隐患降到最低,需要加强对护理人员的专业培训、制定相应的规章制度、完善就诊设施等。为就诊人员提供优质、便利的就诊条件。

### 参考文献:

- [1] 周月.门诊护理安全隐患及对策探讨[J].中国医药指南,2019(25):297-298.
- [2] 周肖燕. 门诊护理安全隐患及对策[A]. 中华护理学会.全国门急诊护理学术交流会议、第14届全国骨科护理学术交流会议论文汇编[C].中华护理学会:中华护理学会,2012:3.
- [3] 张晔,王佩霞,王娟.医院门诊护理安全隐患分析及对策[J].江苏医药, 2012,38(01):121-122.
- [4] 刘芳.门诊护理安全隐患分析及防范对策[J].现代医药卫生, 2011,27(10):1567-1568.