

# 新形势下门诊护理工作面临的问题与对策

胡菁 彭明芬

贵州中医药大学第一附属医院, 贵州 贵阳, 550001

**【摘要】目的:** 分析新形势下门诊护理工作所面临的问题, 总结门诊护理工作问题的具体应对措施。**方法:** 通过对我院门诊护理工作进行调查, 以及患者走访, 将门诊护理工作存在的问题进行分析与总结。**结果:** 通过对我院门诊护理工作调查, 最终确定工作存在的问题有工作态度、服务礼仪以及应急预案等。为了解决存在的各类问题, 医院需要进一步提高护理人员综合素养, 通过培训等有效方法, 提高门诊护理效果。**结论:** 虽然门诊护理存在很多问题, 但是只要立足于问题产生根本原因, 采用针对性方法就可以解决, 文中提出与归纳的对策, 可以很好的提高护理质量。

**【关键词】:** 新形势; 门诊护理; 培训

引言: 医疗改革的进一步深化, 促使我国医疗机构更加规范, 加之人民群众的法律意识逐渐提高, 医疗机构更应该做好基础工作。护理作为医院重要服务内容, 在新形势下仍然应该保证质量。但是目前而言, 我国医院门诊护理工作面临很多挑战与问题, 如果不能及时解决, 势必会影响医院形象以及治疗效果, 因此, 对门诊护理工作问题与策略的研究有着鲜明现实意义。

## 一、新形势下门诊护理工作面临的问题

### (一) 服务礼仪问题

门诊护理工作的办公地点往往是医院门诊大楼, 这也是整个医院每天人流量最大的一个地方, 如果医护人员的服务礼仪不到位, 那么将会对患者以及其家属形成不好的印象, 进而影响医院整体形象。而良好的服务礼仪有助于提高门诊护理人员形象, 向患者展示自己最好的一面, 从而获得患者的信任, 让门诊内部工作更加高效与协调, 保证门诊位置人员流动合理。

目前而言, 我国很多医院的门诊护理人员服务礼仪水平较差, 虽然很多医护人员日常工作中十分注重自己的着装以及交流方法, 但是仍然没有达到利益标准。

### (二) 护理质量问题

护理质量低下一直都是门诊护理工作所存在的主要问题, 而造成门诊护理质量低下的主要原因可总结为以下几个方面: 一方面, 很多医院的门诊护理团队较为年轻, 先期可能对于工作存在一定热情, 但是久而久之热情就会消失; 另一方面, 医院护理工作管理制度制定与执行较差, 很多门诊护理人员工作较为随意, 玩电话、随意交流的现象时常发生。除此之外, 门诊护理人员的技术水平也是决定护理质量的重要因素, 总体而言, 门诊护理人员的基础护理技术良好, 但是实践以及新技能补充效果并不乐观。

### (三) 服务态度问题

此处指出的服务态度问题并非指护理人员自身态度不端正,

而往往是由于外界环境因素的影响, 导致门诊护理人员态度变化。例如, 每天医院的人流量较大, 不同病症患者带病就医时的心情存在差异, 患者本身受到病痛折磨, 心情十分低落, 加之就诊人数较多心情更加烦躁, 此时与门诊护理人员的交流无法心平气和, 受到患者情绪影响, 护理人员情绪产生波动, 从而影响服务态度。

### (四) 应急预案问题

应急预案是医院门诊部门应对突发事件的重要计划, 高质量的应急预案可以保证门诊护理人员在危急事故处理中有条不紊, 降低事故处理之后的医疗纠纷发生概率。目前, 很多医院的应急预案较为老套, 不具备良好的应用价值。

## 二、护理工作适应将新形势应该抓住的关进因素

新经济环境下, 医院需要进一步做出改革, 以求自己可以紧跟时代步伐, 快速完成转型, 从而保证新经济促进医院自身发展。从目前我国医院改革基本情况而言, 新市场经济机制与对于医院最为明显的一点影响便是, 医院逐渐引入将会竞争机制, 并且通过竞争机制合理有效的去解决一些行业发展所暴露出的问题, 以及深层次矛盾。那么在此种特殊背景之下, 医院的门诊护理工作想要更上一层楼, 更好的为人民服务, 就需要抓住以下几个关键要素:

1. 服务意识与态度。意识与态度决定了个体行为趋向。从我国医院建设与发展情况来看, 服务意识与态度一直都是无法根治的问题之一, 在竞争激烈的当下, 医院应该注重医护人员意识培养, 这有这样才能改变服务水平。

2. 护理质量。护理是医院基础工作, 也是治疗的一个重要环节, 虽然在整个医疗过程中, 护理环节常常被人忽视, 但是其对于患者的康复有着正向影响。护理质量在一定程度上还关系着医院的基础管理水平、服务水平以及正规程度。当代社会中, 患者更喜欢选择护理质量高的医院就诊。

3.护理技术水平。虽然护理水平并不像医疗水平一样可以直接对医院发展产生鲜明影响,但是仍然不能忽视。护理技术是决定护理水平与效果的重要因素,而目前我国对于护理技术的传授基本存在于各类专业院校日常教学中,总体而言,护理技术水平与日渐发展的医疗水平之间存在鲜明差异性。

4.基础护理装备。护理装备是护理工作的辅助设施,良好的护理装备可以提高护理工作效果以及患者满意程度。目前,很多医院的基础门诊护理装备仍然没有积极更新换代,诸如血压计、体温计等设备仍然是医护人员的常规武器,应该进一步对这些基础护理设备进行增减。

5.护理管理。因为护理工作十分基础,并且往往发生在日常生活中,所以很多医院尚未对护理管理引起高度重视,即使建立有护理管理制度,但是制度的执行情况并不乐观。护理管理应该起到规范护理人员行为、提高人员素质的目的,并且可以顺应医院发展需求、患者需求。

### 三、新形势下门诊护理工作问题解决策略

#### (一) 增加服务礼仪教育与要求

服务礼仪是门诊护理人员必须具备的核心素养之一,医院应该对其引起重视,并且定期进行指导与考核。除此之外,还应该出台相关规定,要求护理人员规范自身服务礼仪,像患者展示最好的一面。首先,护理人员的着装应该得体,发型应该以盘发为主。其次,工作中应该面带微笑,及时回答患者问题,语速应该适当,学会应用“您”等谦辞,并且给予患者必要帮助。最后,护理中应该绝对冷静,针对患者需求进行引导。

#### 参考文献:

- [1] 丁琳,杨瑞玲.门诊护患沟通护理中如何渗透人文关怀护理理念的可行性分析[J].International Infections Diseases(Electronic Edition),2020,9(01):195-196.
- [2] 李弘,黄金姣,黄伟贞,黄霜霞,彭雪娟.追踪管理法在门诊护理安全管理中的应用及效果分析[J].中国社区医师,2020,36(06):147-148.
- [3] 张昕淮.人性化护理管理模式对眼科门诊护理质量及就诊等待时间的影响研究[J].当代护士(上旬刊),2020,27(02):180-182.
- [4] 杨惠莉,岳林,方芸,蒋静媛,卢艳玲,曹学文.CICARE沟通模式在提高肿瘤门诊护理服务满意度中的应用[J].护士进修杂志,2020,35(01):56-58.

#### (二) 提高护理质量

为进一步提高医院门诊护理工作质量,笔者认为需要做好以下几方面:一方面,建立高素质护理团队。可以采用“老带新”的模式组建护理队伍,让护理经验得以传承,逐渐提高所有护理人员水平。另一方面,制定合理的护理管理制度,让护理工作有据可循,同时可以加入必要的监督机制。除此之外,应该对护理人员进行必要培训,进一步提高护理人员技术水平,让护理人员可以不断获得新的技能。

#### (三) 加强护理人员责任心

对于服务态度问题,笔者认为应该从护理人员的心理角度进行思考,单存的教育以及规范并不能改变护理人员对于患者的态度问题,只有护理人员责任心提升,可以对患者感同身受,这样才能不被外界环境干扰,始终保持良好态度为患者提供服务。

#### (四) 建立完善的应急预案

医院不断完善门诊应急预案,如在电梯门口设立安全警示、科室墙壁粘贴安全教育宣传资料等。做到全员提高警惕,最大程度的避免意外事故发生。同时,保证医护人员应对突发事件时有条不紊、各司其职。

结论:综上所述,门诊护理工作与医院其它护理工作之间有着鲜明差异性,虽然不需要医务人员服务更加具有针对性与长久性,但是需要医务人员具有较高的综合素养,可以应对各类护理需求。对于医院而言,门诊护理关乎着医院整体形象,同时也是医院医疗水平的重要表现,必须引起高度重视,不仅要做好门诊各项护理机制的建设,而且需要不断提高护理人员水平。