

优质护理在门诊分诊护理质量与患者满意度的影响

代佳

(宜宾市第一人民医院 四川 宜宾 644000)

摘要: 门诊作为医院比较重要的治疗窗口之一, 门诊分诊其主要工作是引导患者有序就诊。伴随着我国现代医疗事业发展速度的不断加快, 人们个人自我保护意识也逐渐加强, 对于医疗问题的重视度也明显提高。现阶段, 对临床医疗护理进行改革与创新, 并且广泛使用在临床门诊分诊中, 应用效果较为良好。因为门诊作为一个较为特殊的治疗科室, 人员的流动性相对较强, 如果门诊分诊发生纰漏, 则可能会导致患者产生一系列负性心理情绪(如焦虑不安等), 久而久之则会导致护理纠纷事件发生的可能性明显提高, 导致患者对临床护理服务的整体满意度明显下降, 对医院整体质量带来间接的消极影响。鉴于此, 本文通过在门诊分诊过程中合理科学使用优质护理, 观察此种护理模式的临床应用价值, 现内容如下所示。

关键词: 优质护理; 门诊分诊; 护理质量; 满意度

医院门诊其主要工作便是负责接待各种疾病患者, 通过对其实施常规临床检查与诊断, 对症干预, 然而由于门诊相对较为特殊, 再加之人员流动量较多, 患者疾病相对较为复杂, 同时医务人员工作量也比较冗杂, 均会导致工作效率相对较差^[1]。就门诊科室而言, 采取系统化、规范化的分诊措施能够明显的提升临床工作的效率与质量, 最大限度地满足患者对临床治疗以及康复的现实需求^[2]。然而在具体管理过程中, 采取常规门诊分诊管理措施, 所取得的工作效率不太显著, 常规模式不能有效地满足医院、患者各方的需求。所以, 实施系统化、优质化的分诊措施, 能够最大化满足患者临床康复需求, 然而怎样保持医院就诊工作效率以及服务治疗质量, 始终是医院重点关注的主要问题。

1. 常规分诊模式

现阶段临床所应用的常规分诊模式, 即当患者提出问题, 护理人员提供对应的分诊干预, 一定程度上会导致其就诊治疗时间有所延迟, 进而导致就诊流程不合理、不科学, 从而导致医院门诊服务质量与服务水平有所下降^[3]。再加之, 因为患者就诊心情较为急切, 往往由于担心自身疾病发展情况而产生一系列负性心理情绪, 同时在就诊心理环境影响下患者还可能产生较多的不满情绪, 从而导致护理纠纷事件的发生率明显提高。

2. 优质护理的临床应用价值

2.1 目标管理内容

在医院门诊分诊区域设置导医服务台或者服务窗口等, 并且安排专业的医务人员负责, 当患者进入医院门诊大厅时, 医务人员应该及时对其提供引导服务以及指示服务, 帮助其能够及时就医, 一定程度上可以缩短其就诊治疗时长。同时还应该主动了解与分析医院门诊分诊过程中潜在的问题, 对于不规范、不合理行为与现象对应分析以及研究, 从而建立健全对应的门诊分诊优质管理服务体系, 将精细、严谨的工作观念有机融入工作目标的制定过程中^[4]。此外, 还应该不断定期对医务人员开展以人为本的服务理念的培训活动, 提高其职业道德素质与服务意识, 从而对患者提供更加人性化规范性的临床服务, 有利于推动科学合理的门诊分诊工作制度的健全与完善。

2.2 工作人员的管理干预

按照工作经验的丰富程度, 合理配置工作人员, 大多数工作经验较为薄弱的工作者均接受过现代化教育, 并且所储备的专业知识也是较为先进的, 然而工作经验较为丰富的工作者, 其对工作流程的掌握度、熟悉度均比较高, 并且具备良好的职业道德素质以及优秀的责任意识。有相关研究表明, 合理安全工作经验丰富与工

作经验较为缺乏的工作人员, 能够促使工作人员相互帮助、相互学习, 不仅可以提高两者的专业知识储备, 还能够更好地提升临床门诊分诊工作的服务智联与服务效率^[5]。与此同时, 还应该定期安排工作人员参与专业知识的培训活动, 对其给予较多的交流学习机会, 促使其不断提高自身专业知识的认知度与了解度, 还能够潜移默化地提高其综合素养与职业嫩里。此外, 还应该建立健全对应的奖励惩罚管理机制以及绩效考核评估制度, 不但可以推动门诊分诊内部的合理竞争, 还能够提升医务人员对自身工作的主动性与积极性, 从而对患者给予更加优质化、规范化的临床服务。

2.3 明确工作范围

医务人员应该尽快帮助患者预约对应的临床检查工作, 有利于建缩短患者等待检查过程中所花费的时间, 同时主动帮助患者领取药物, 告知其用药的相关注意事项(如使用剂量、服用方式等)、还应该帮助患者预约对应的临床主治医生等。在实际工作开展过程中, 采取面对面服务模式, 即每一位护理人员对一位患者给予全方位的护理服务, 从患者入院治疗时一直到其安全离开医院的全程, 均对其提供针对性的服务干预。

2.4 窗口管理服务

建立健全更加细致的医院门诊分诊窗口服务管理模式, 同时对于一些特殊群体(如老年人以及婴幼儿等)给予更加优质的服务, 对其开展特殊人群服务窗口, 对其提供专业化的咨询服务^[6]。在患者等待就诊过程中, 护理人员应该对患者提供全方面、多角度的护理干预, 同时还应该时刻保障门诊分诊服务台的卫生与整洁, 可以适当放置一些鲜花或者报刊等物品, 便于患者以及患者家属随时取阅, 一定程度上能够有效减轻患者的心理压力, 转移其注意力。

2.5 设置专门的服务修改意见箱

有相关研究表明, 在不断提高患者对门诊分诊护理服务的监督力度与监督强度, 能够及时发现其护理过程中可能存在的不良问题, 分析导致问题产生的影响因素, 提出对应的解决对策, 可以间接影响门诊分诊服务工作的质量与碎片^[7]。此外, 还应该定时对其患者开展出院后随访工作, 对患者提供与公布临床咨询电话, 有利于对患者与医院之间的交流提供便捷。

2.6 心理干预

因为门诊患者长时间被疾病所影响, 可能会伴随存在一定程度的消极心理情绪(如恐惧烦躁等), 以至于对其临床预后效果造成消极影响^[8]。在实际门诊护理服务过程中, 护理人员应该始终保持一种亲切、严谨的工作态度, 使用温柔和蔼的语言主动和患者展开个性化交流, 认真听取患者的意见以及想法, 对其表示鼓励与支持,

使其能够深刻感受到他人的关系,有利于提高患者对护理人员的依赖度与信任感,建立良好的护患关系。此外,还应该主动使用放松等干预方式,转移其注意力,一定程度上能够有效缓解患者的心理压力,改善其心理状态,采取音乐方式或者转移注意力方式等有利于帮助患者合理调整其心理情绪,转变其不良思维观念,有利于推动其思想、和行为等方式朝着正常范围转变,树立积极健康的治疗态度[9]。此外,还应该叮嘱患者以及患者家属减少自行负性心理情绪,有利于使其保持积极向上的态度接受临床治疗,对患者表示关心,使其感受到家人的重视与关怀。

2.7 健康知识宣传教育

由于大多数患者对自身疾病有关健康知识的了解程度与认知程度相对较低,通常保持着担心疾病治疗效果,进而产生一系列负性心理情绪,严重的话还可能会发现失去治疗的自信心抵抗治疗等不良情况。为此,在具体门诊护理过程中,护理人员可采取口头讲解或者发放宣传单等措施,及时告知患者以及患者家属疾病健康知识,有利于提升其对健康宣传教育活动的关注度与重视度[10]。同时,患者在顺利就诊取药后,分诊医务人员应该及时对患者开展优质护理服务措施,其中注意涉及详细告知患者应该遵医嘱合理用药,不可自行增加或者减少药物使用剂量,以及在药物治疗后可能会发生的一系列不良反映情况与对应的处理措施。对于年龄相对较大或者受教育程度较低的患者而言,应该告知其以及其家属药物使用方式(如口服等)以及使用剂量等相关内容,并且做好对应的标记工作。此外,还应该机制总结与归纳一些发生率较高的疾病其发病机制、发病原因以及临床症状表现等内容,同时结合临床资料开展视频宣传资料的制作,视频内容应该涉及文字、图片或者音频等形式,提高健康知识宣传教育的生动习惯与形象性,采取简单易懂的语言进行讲解、宣传,有利于提高门诊就诊患者对健康知识学习的主动性与积极性。还应该在门诊等候厅循环播放提前录制好的健康知识宣传教育视频等,开设对应的咨询服务窗口,安排年资时间超过五年并且临床护理服务经验丰富的护理人员对需要进行咨询的患者提供面对面讲解服务。

3. 护理优势与潜在问题分析

已经有大多数研究表明优质护理服务模式具备良好的优质,可以明显缩短患者临床就诊治疗等候时长,有利于提高患者对门诊分诊的整体满意程度,一定程度上可以最大限度地减少门诊护理人员的工作压力与工作量。护理人员在具体工作开展过程中,应主动对一系列疾病健康知识展开系统化、科学化的学习与了解,从而提高其个人的综合素质以及护理水平。常规管理模式已经不能有效满足患者对临床门诊分诊工作需求,优质护理模式始终坚持以患者为中心、脚踏实地以及严谨工作的护理原则,通过进一步明确与制定优质护理管理目标,推动门诊分诊工作朝着规范化、科学化方向发展,对工作的有序谁会死提供良好的参考资料以发展理论支撑作用。此外,还通过提高对门诊分诊管理工作人员的培训、管理等方面的力度与强度,有利于提升医务人员的专业职业道德素质、对工作的主观能动性以及客观积极性,有利于和患者以及患者家属建立一个良好的护患关系,从根本上减少医疗纠纷以及不良反应等事件的整体发生概率[11]。在此基础上,建立健全窗口管理模式,设置对应的服务修改意见箱等措施,有利于对其给予更加优质化、规范化的窗口

咨询服务工作,进而明显的提高门诊分诊工作的监督强度,从而不断寻找问题、解决问题,建立健全对应的优质化门诊分诊管理模式。对患者实施面对面服务,可以最大限度满足其对临床护理的现实需求,能够赌气提供优质化的全程护理服务,有利于改善患者对临床护理的满意度;反观对患者实施健康宣传教育,有利于提高其对自身疾病的认知度,一定程度上能够减轻其心理负担。有相关研究表明,在门诊分诊过程中合理科学的实施以人为本的优质护理服务措施,可以明显提高患者对路服务的整体满意度[12]。然而现阶段患者人数较多且医护人员人数较少的问题,始终是临床医疗行业的重点,门诊认真护理人员的工作相对较为负责,需要贯彻落实导诊分诊工作,同时对患者提供挂号服务、电话咨询服务以及健康知识宣传教育活动等,并且还需要改善后勤部门与医疗技术部门之间的关系,为此应该科学地规划与适当减少护理人员的工作量。

4. 总结语

综上,将优质护理合理使用在门诊分诊服务过程中,能够有效提升分诊工作的效率以及服务工作的质量,优质护理模式不但能明显提升患者对自身疾病的认知度与了解度,而且好能够提高患者对临床治疗与护理服务的依从性与配合度,促使日常护理干预措施进一步细化、优化,加快患者身体康复速度,改善预后效果,一定程度上有利于推动门诊分诊工作的有序开展,切实提升门诊分诊护理工作的指廊与水平,有效满足当前医院门诊分诊的发展需求。

参考文献

- [1] 邵景华. 优质护理干预对门诊分诊护理质量与患者满意度的影响分析[J]. 中华养生保健, 2021, 39(07):207.
- [2] 马洁. 以患者为中心的优质护理提升门诊分诊护理满意度的运用价值体会[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2020, 7(05):159-160.
- [3] 李霞英, 何金花. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果观察[J]. 临床医学工程, 2020, 27(12):1709-1710.
- [4] 刘文通. 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的改善观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(24):72-73.
- [5] 李翠芳, 梁青拉, 胡朝霞. 优质护理理念在门诊分诊护理质量提升中的效果观察[J]. 健康必读, 2020, 23(36): 155-156.
- [6] 王明玉, 赵烈华, 宋坚霞. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用价值体会[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 4(48): 16169-16170.
- [7] 易金云. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的疗效分析[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(19):156-159
- [8] 陆佳玲. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果分析[J]. 健康必读, 2020, 4(24): 106-107.
- [9] 文显琼, 张港, 甘亚芳, 等. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果[J]. 益寿宝典, 2020, 17(57): 216+222.
- [10] 胡玉. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用分析[J]. 饮食保健, 2020, 7(02):180-181.
- [11] 邱春阳. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用及体会[J]. 中国保健营养 2021, 6(73): 92-93.
- [12] 徐春爽. 以患者为中心的优质护理服务模式在门诊分诊中的应用[J]. 健康之友, 2020, 25(01): 131-133.