

# 浅谈优质护理服务在门诊工作中的应用

李淑珍 李锦秀<sup>(通讯作者)</sup> 汤辉 肖莲芳

(中国人民解放军联勤保障部队第九二四医院 广西桂林 541000)

**摘要:** 优质护理服务可以满足患者的需求和期望,提供个性化的照顾和关怀。这有助于增强患者对医疗机构的信任感,提高他们的满意度,促进良好的医患关系。本次优质护理服务在门诊工作中的应用展开研究,从门诊护理工作特征、优质护理服务概念、门诊工作中优质护理服务策略几个方面进行论述,得出结论,旨在指导相关工作的开展。

**关键词:** 优质护理服务; 门诊工作; 策略

随着医疗技术和社会发展的进步,患者对门诊护理服务的期望也在不断提高。他们希望得到更加个性化、综合性和便捷的护理服务,而不仅仅是医疗治疗。因此,研究如何在门诊环境中提供优质护理服务,以满足患者需求,变得至关重要。优质护理服务是指在医疗环境中为患者提供高水平、安全、个性化和满意的护理服务<sup>[1-2]</sup>。它强调以患者为中心,通过关怀、尊重和专业技术来满足患者的身体、心理和社会需求。本次研究就门诊工作中优质护理服务价值展开探讨,现做如下综述。

## 一、门诊护理工作特征

门诊护理工作是指在医院各科门诊为患者提供的护理工作。与住院护理相比,门诊护理有其特殊的工作特点,主要包括以下几个方面:

### (一) 短暂性

门诊护理通常在较短的时间内完成,患者往往不需要住院,只需接受一次或多次的诊断、治疗和观察。这就要求门诊护士具备快速、高效地完成护理任务的能力。

### (二) 多样性

门诊患者的病情和需求各异,门诊护理工作涉及的专业领域广泛,例如,内科、外科、妇产科、儿科等。门诊护士需要具备广泛的护理知识和技能,以应对不同类型的患者和疾病<sup>[3-4]</sup>。

### (三) 预防导向

门诊护理强调健康教育和疾病预防。门诊护士通过宣传、指导患者良好的生活方式、疾病管理和康复措施,帮助患者增强自我保健意识和能力,预防疾病的发生和进展。

### (四) 教育与咨询

门诊护士在患者护理过程中经常与患者进行直接的交流和面对面的教育。他们向患者解释和指导诊断、治疗和用药事项,回答患者的问题,并提供必要的心理支持和安慰。

### (五) 综合协作

门诊护理工作需要与医生、挂号员、放射科、化验室等多个部门密切合作。门诊护士与团队成员共同协调患者的就诊流程,确保患者的医疗需求得到满足。

### (一) 患者量大

门诊部通常是各大医院的主要服务窗口,每天接待大量的患者。因此,门诊护士需要具备良好的时间管理和组织能力,以应对繁忙的工作节奏和高强度的工作压力。

## 二、优质护理服务概念

优质护理服务是指以患者为中心,基于科学、安全、人性化和高效的原则,提供卓越的护理服务,满足患者的健康需求和期望的护理模式。优质护理服务的概念包括以下几个方面:

### (一) 患者中心

将患者的需求、权益和尊严置于首位,以患者为中心进行护理服务。护士应倾听患者的关切和需求,尊重他们的个人价值观和文化背景,并积极参与护理决策,实现个性化、

定制化的护理服务<sup>[5-6]</sup>。

### (二) 科学性

优质护理服务应以科学的护理理论和实践为基础。护士应具备扎实的专业知识和技能,遵循最新的临床指南和证据,为患者提供准确、有效的护理干预和治疗,并及时更新自己的知识。

### (三) 安全性

安全是优质护理服务的重要标志。护士应遵守医院的安全政策和规章制度,采取必要的措施预防和控制感染,保证药物的正确使用和患者的人身安全。护士还应积极参与质量管理 and 风险管理,提高护理安全水平。

### (四) 人性化

优质护理服务应强调以人为本,注重人与人之间的温暖关怀和情感支持。护士应具备良好的沟通和倾听技巧,与患者建立亲善的关系,尊重患者的隐私权和个人空间,关心患者的身心健康,并提供情感上的支持和安慰<sup>[7]</sup>。

### (五) 高效性

在优质护理服务中,护士应具备高效的工作能力和时间管理能力。他们应合理安排工作流程,优化资源利用,提高工作效率,并及时反馈患者的病情和护理进展,确保护理服务的连续性和协调性。

### (六) 持续改进

优质护理服务是一个不断改进和学习的过程。护士应参与终身学习,不断提升自己的专业水平和实践能力,积极参与科研和学术交流,推动护理实践的发展和创新,并根据患者的反馈和评价,不断改进护理服务的质量和效果。

## 三、门诊工作中优质护理服务策略

### (一) 预约管理

建立科学、高效的预约系统,合理安排患者就诊时间,减少等待时间和排队人数。通过医院公众号提供方便快捷的预约挂号渠道,提前获取患者基本信息,为医护人员提供准备时间,提高就诊效率和满意度。具体内容包括:(1) 患者健康教育:通过开展患者健康教育活动,向患者提供相关疾病的预防知识和健康促进方法。例如,针对常见的慢性病、传染病等,向患者宣传预防措施,如饮食调整、定期体检、接种疫苗等,帮助患者提高健康意识和自我保健能力。(2) 感染控制管理:门诊应建立完善的感染控制管理制度和操作规程,包括手卫生、消毒灭菌、废物处理等环节。护士需要严格执行消毒操作,做好个人和环境的清洁消毒工作,防止交叉感染的发生。同时,加强对患者和家属的感染控制宣教,引导他们正确使用口罩、勤洗手等,降低疾病传播风险。(3) 排队候诊管理:可以采用预约挂号、双向转诊等方式,避免门诊拥堵和人员集聚,确保患者就医流程的顺畅和迅速,减少交叉感染的风险。(4) 个性化健康管理:通过开展个性化健康管理服务,针对患者的特殊需求和健康状况,提供个性化的健康咨询、评估和干预。例如,针对高血压、糖尿病等慢性病患者,开展规范的随访和健康指导,帮助他们建立

良好的生活习惯和药物管理制度,预防并控制疾病的发展<sup>[8]</sup>。

### (二) 环境干预

在门诊工作中,优质护理服务的策略之一是环境干预。环境干预指的是通过改善门诊环境,提供一个安全、舒适和有利于患者就诊的环境,从而提升护理服务的质量。以下是几个常见的环境干预策略:(1)清洁与卫生管理:保持门诊区域的清洁和卫生是重要的环境干预措施。定期进行消毒、清扫、通风等工作,确保门诊区域无尘、无异味,并且能够提供良好的空气质量。(2)噪音控制:门诊通常是一个繁忙的地方,噪音可能会对患者的就诊和治疗造成干扰。因此,采取措施来减少噪音是重要的环境干预措施。例如,设置隔音设施、合理规划工作流程、提供静音区域等,以减少噪音对患者的影响。(3)照明设计:良好的照明设计可以提升门诊环境的舒适性和安全性。合理的照明布局,确保诊室和走廊有足够的亮度,避免过亮或过暗的情况。同时,也应注意防止眩光和光线污染,给患者提供舒适的环境。(4)舒适环境:提供舒适的就医环境,可以使患者在门诊期间感到更加放松和舒适。例如,在候诊区域提供舒适的座椅、桌子、手机充电设备、母婴室等,为患者提供一个宜人的就诊环境。

(5)安全管理:门诊的安全管理是环境干预的重要组成部分。包括设置防滑地面、安全通道、紧急出口标识等,确保患者和工作人员在门诊期间的安全。另外,门诊还应具备防火、防盗、灭火器材等安全设施,以保障患者的安全。通过这些环境干预策略,门诊可以提供一个安全、舒适和温馨的治疗环境,为患者的康复提供良好的支持,提升护理服务的质量和患者体验。

### (三) 沟通与倾听

在门诊工作中,沟通与倾听是提供优质护理服务的重要策略之一。有效的沟通和倾听可以帮助护理人员更好地理解患者的需求、关注点和意见,从而提供更加个性化和贴心的护理服务。以下是沟通与倾听的一些策略:(1)建立信任关系:护理人员应该通过友善、尊重和关怀的态度来建立与患者之间的信任关系。这可以让患者感到舒适和安心,愿意主动与护理人员进行沟通。(2)倾听和关注:护理人员应该真正倾听患者的意见、需求和疑虑。他们应该给予患者充分的时间和空间,鼓励他们表达自己的感受,并且积极关注患者的身心健康。(3)使用清晰简洁的语言:为确保信息的准确传达,护理人员应该使用清晰简洁的语言与患者进行沟通。避免使用过于专业或复杂的术语,以免造成患者的误解和困惑。(4)提供信息和教育:护理人员应该向患者提供相关的健康信息和教育,帮助他们更好地理解疾病、治疗和自我管理。这样可以增加患者的健康知识和自我护理能力,提高治疗效果和康复速度。(5)多渠道沟通:护理人员应该提供多种沟通渠道,包括面对面交流、电话咨询等。这样可以方便患者根据自己的需求选择最适合的沟通方式,提供及时有效的护理支持。

### (四) 个性化护理计划

根据患者的具体情况制定个性化的护理计划。护士应充分了解患者的身体状况、生活习惯、文化背景等,制定适合他们的护理方案,提供针对性的医疗和护理服务。比如,针对慢性疾病患者可以开展规范的随访和健康指导,帮助他们管理疾病,维持稳定状态。

具体内容:(1)个体化评估:在制定个性化护理计划之前,护理人员应该对患者进行全面评估,包括身体状况、生活方式、心理状态等方面的调查和观察,以便了解患者的特殊需求。(2)目标设定:根据个体化评估结果,护理人员应该与患者共同确定具体的治疗目标和护理目标。这些目标应

该是可以衡量和实现的,并且应该符合患者的期望和需求。

(3)落实并监测护理措施:根据设定的目标,护理人员应该制定相应的护理措施并落实到实际操作中。这些措施可能涉及药物管理、病情观察、协助患者康复等方面。同时,护理人员应该对护理效果进行监测和评估,及时调整和优化护理计划<sup>[9]</sup>。(4)教育指导:个性化护理计划还应该包括对患者和家属的教育指导。通过向患者和家属提供相关的健康知识和自我管理技巧,可以增加他们对疾病和治疗的理解,提高治疗的依从性,促进康复和预防<sup>[10]</sup>。(5)多学科合作:在制定和执行个性化护理计划过程中,护理人员应该与其他专业人员(如医生、营养师、康复师等)进行紧密合作,共同制定综合治疗方案,确保患者能够得到全面和协调的护理。

### (五) 风险防范

护士应保证患者的医疗安全。在门诊工作中,应严格遵守感染控制措施,做好手卫生、消毒、隔离等工作,预防交叉感染。同时,正确使用药物,核对患者的身份和用药信息,避免发生药物错误。在突发情况下,能迅速做出反应,执行急救措施,保证患者的生命安全。

### (五) 持续质量改进

建立科学的质量评估和反馈机制,定期进行护理质量评估和满意度调查。根据评估结果,总结经验教训,改进工作流程和服务方式,提高护理工作的质量和效率。同时,重视患者的反馈和意见,及时回应和解决他们的问题,确保持续优化护理服务。

### 四、结语

优质护理服务在门诊工作中对于提升患者满意度、改善医疗体验、优化治疗效果、减少医疗风险和促进健康管理都具有积极的应用意义。通过护理人员的努力和专业素养,可以为患者提供更加贴心和有针对性的护理服务,提高整体护理质量。

### 参考文献:

- [1]葛晓玮. 优质护理服务在预防接种门诊中的应用效果分析 [J]. 基层医学论坛, 2023, 27 (30): 44-46.
- [2]林碧辉,黄菊英,李娟兰. 优质护理服务模式在门诊分诊质量管理中的应用效果评价 [J]. 黑龙江医学, 2023, 47 (18): 2276-2278.
- [3]夏小妮. 优质护理服务在门诊中的应用效果 [J]. 中国民康医学, 2023, 35 (09): 187-189.
- [4]屠艳琼. 优质护理服务在门诊采血室应用的效果分析 [J]. 新疆医学, 2022, 52 (08): 980-982.
- [5]杜婷婷. 优质护理服务在外科门诊患者中的运用效果研究 [J]. 继续医学教育, 2021, 35 (09): 101-102.
- [6]孙钰. 优质护理服务在门诊输液护理中的临床价值研究 [J]. 系统医学, 2021, 6 (12): 179-182.
- [7]苏霞. 优质护理服务对门诊采血工作质量及护理质量的改善效果 [J]. 名医, 2021, (08): 131-132.
- [8]闫欣欣. 优质护理服务在门诊抽血护理工作中的应用效果观察 [J]. 黑龙江中医药, 2020, 49 (06): 358-359.
- [9]陈洁. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用研究 [J]. 中国城乡企业卫生, 2020, 35 (11): 123-124.
- [10]朱一文,徐静娟. 门诊输液室中实施输液流程优化护理服务的效果探讨 [J]. 中外医疗, 2020, 39 (28): 140-142+198.

作者简介:李淑珍(1992年-)汉族,女,广西桂林人,本科,护师,研究方向为门诊就诊时的心理护理。

通讯作者简介:李锦秀(1993年-)汉族,女,广西桂林人,本科,护师,研究方向为门诊患者就诊时的心理护理。