

优质护理服务在门诊导医中的实践效果

申嘉桃

甘肃省人民医院 门诊中心 甘肃省兰州市 730000

【摘要】目的：探究优质护理服务在门诊导医中的实践效果。方法：对进行门诊导医的病人以全方位的优质护理服务，并以病人为核心，转变传统的服务模式，充分将病人参与就医的流程进行简化。结果：导医能够较为主动的为病人进行门诊导医的服务，以及针对前来问诊的患者能够有方可循，大大减少了患者的就医时间和导医与患者的纠纷。结论：优质护理服务能够充分应用于门诊导医中，一方面能够提升医院的整体形象，另外一方面也能够提升医院整体的经济效益和社会关注度。

【关键词】优质护理；门诊导医；护理学；

1 资料和方法

将从2017年1月到2018年10月进入到我院治疗的案例中抽取100例住院及治疗案例中取70组作为观察组，30组作为对照组，在这100例案例中，男性占比为48%，女性占比为52%，男性的年龄从23岁到72岁不等，平均年龄为42.5岁；女性的年龄从22岁到60岁不等，平均年龄为41.2岁。两组患者不论从年龄以及实际病患角度而言都无统计学差异，所以可以进行研究。

一、规范门诊导医职责

规范门诊导医职责主要包括如下的几个方面：一方面对于提前到岗的要求，其中要求门诊导医要根据实际的情况对医院大厅的各种配套设施进行初步的巡视，如果发现问题便需要在最短的时间内做出最准确的汇报以便患者在问诊的过程中能够有更舒适的体验，其也是为患者提供更好精神面貌的重要举措。

另外则是要求门诊导医需要充分熟悉医院相关的预案及流程，保证一旦发生突发状况如火灾，门诊导医能够准确知道灭火器的位置、如地震，需要引导医院的全体人员进入正确的安全出口的所在地等，这就要求门诊导医具有较强的随机应变能力。

最后则是熟悉医院的盖章制度，正确执行医院所规定的所有规章制度，做到明确诊断、规范盖章。

二、转变模式

对于门诊模式的改变，首先是针对不同时段的接诊数量做门诊导医数量的调整。根据不同医院的不同高峰时段以及通过调查问卷等方式获取到患者的就诊时段信息以合理安排高峰期的门诊导医数量，以方便在患者人流量较大的时候能够保证患者获取到更为快速的就诊体验。以及在实际门诊导医工作的期间，要安排具有一定资历的门诊导医对于新手门诊导医以帮扶和时间上的支持，进一步提升年轻导医的专业素质，以及门诊导医总体的职业素养。

另外则是对于门诊服务中心的设立。门诊导医的形象不仅代表着自身的形象，更代表着对应的医院对患者的精神面貌和服务态度，所以在服务中心内部，要求门诊导医能够对患者形成较为完整的从分诊到导诊再到调诊等全方面流程的设定。在同一地点能够解决多项问题，大幅度节省了患者的求医问诊时间。

以及门诊导医要能够真正做到动起来。其中包括眼、腿、口和手。对于眼睛而言，门诊导医要具有较为细致的观察力和展现力，能够根据不同年龄阶段的患者所表现出的包括肢体语言如捂着肚子即为胃肠相关、抱着头则为头部相关；眼神如瞳孔无光则证明患者的病情较为严重等，通过患者的各种表现力从而判断患者的内心情况，只有这样才能够真正做到为不同的患者定制较为个性化的服务。对于腿而言，门诊导医要能够近距离接触患者，一方面是只有近距离接触患者才能够真正了解患者的病情所在，而另一方面通过走近患者，能够充分拉近患者与医院之间的距离，让患者能够对治疗不再充满恐惧心理。对于口而言，门诊导医要时刻注意维持公共秩序，做到让患者能够排队有序就诊，以及如果患者未携带身份证，需要提醒患者携带个人有效证件方可进行后续的治疗过程，以避免

患者进行无效的二次排队。而对于手而言，门诊导医要利用通俗易懂的手势、大方的举止为患者营造温馨的诊疗空间。

三、加强培训

对于对导医的培训，我们主要分为导医在刚进入医院时和日后两个不同阶段。

对于导医刚进入医院时，虽然其已经掌握了基础的护理技术，但是对于不同的突发情况仍缺乏实际的应对经验。所以让导医充分了解以往的病例、错误操作方法以及实际护理方式是必要的，以保证导医在正式接触患者之前拥有足够的理论经验。以及在接触患者之前，院方要保证新导医至少要观摩五个工作日的实际操作方法以及应对不同患者所应采用的护理情况。目前在医院内普遍存在的情况是：导医的实际操作水平参差不齐，这就要求院方应当定期督促导医学习和温习相关医护领域的知识，并在工作中投入相当程度的热情，能够让导医主动参与进院方举办的每一次培训活动，并要求院方建立相应培训的档案，一方面能够为日后有条理有计划地安排培训内容提供理论支持，另一方面也可以作为导医日后的定期考核内容。

对于导医已经有了一定的操作经验，但由于现今的医疗设备、护理方式等都在与时俱进地更新，导医所掌握的理论知识也要相应跟进以保证掌握最先进的护理技术。对于院方而言，其不仅要提供优秀的护理设备为参与工作的导医，也要对导医进行定期的考核，考核内容以及标准参照上述的培训档案，以保证导医能够掌握相对较新的医护知识。此外，院方还要组织学习随时更新的护理制度，大力宣传新型护理观念以及操作方法，使导医能够根据相应多样的护理制度为患者定制出相应的方案。

2 结果

通过上述的治疗方法，我们得到的结果如下面的两个表所示：

表1 两组患者对导医服务质量的满意度比较【n(%)】

组别	非常满意	一般满意	不满意	总满意率
观察组(70)	57	22	1	98.5%
对照组(30)	15	13	2	93.3%

表2 优质护理服务实施前后导医考核成绩比较

组别	实施前	实施后	X ²	P
专科操作技能	88.32±2.36	95.23±1.92	5.32	<0.01
专科理论	87.46±3.24	94.89±3.46	12.37	<0.01
基础护理操作技能	85.43±1.83	95.28±1.24	14.53	<0.01
基础护理理论	84.68±3.64	94.37±2.16	10.28	<0.01

参考文献

- [1] 李玉环[1], 贾忠萍[1]. 优质护理服务在门诊导医中的实践效果[J]. 中国中医药现代远程教育, 2015, 13(5):127-128.
- [2] 丁万珍, 宋红梅. 优质护理服务在门诊导医中的实践效果[J]. 中外女性健康研究, 2015, 13(22):32-32.
- [3] 李婧琳. 优质护理服务在门诊导医中的实践效果[J]. 饮食保健, 2016, 3(15):142-143.