

# 论做好门诊护理管理对建立医院良好形象的重要作用

徐惠锋

(江苏省无锡市锡山人民医院 江苏 无锡 214105)

摘要: 对于医院良好形象的建设, 门诊护理管理就要能够通过围绕学习型、服务型、专业型建设的主要目标, 以通过完善学习型门诊护理体系、加强门诊护理服务带动工作, 促进患者群众观念得到更新、门诊队伍能力得到提升、门诊学习管理得到改善, 才能确保医院“脸上”的干净与整洁。

关键词: 医院, 良好形象, 门诊

十八大以来, 建立起了大病保障机制以及及时推行了医保报销改革, 不断增强了我我国医疗保障水平。同时, 随着时代的不断发展, 人民群众对于医院形象也格外的重视了起来。对于医院良好形象的打造, 是彰显医院优质护理服务、优质医疗技术以及优质医疗环境的表达, 是对于医院医德医风、精神面貌以及队伍建设的整体评价。而门诊护理作为医院形象建设的“门面”, 其重要性自然不言而喻。

## 一、医院形象的内涵和意义

体贴入微是彰显“医院良好形象”的“量尺”, 它能够检验医院的医疗护理服务质量是否合格、是否能够做到以人为本、是否能够体贴患者、是否能够创造出别具一格的医疗服务品牌。

对于医院的良好形象管理而言, 它是群众和患者对于医院的整体印象和评价, 它能够助使医院资源的进一步开发、医疗服务体系的进一步创新, 只有医院对于形象做到了服务宣传教育到位、内控管理机制健全以及服务达标检查常态, 通过体贴入微的践行与落实, 才能够真正的做到以制度、规范和活动推动和促进医院良好形象的提质。

## 二、门诊护理工作与医院形象塑造的关系

首先来说, 医院形象的塑造要素包含了医疗质量、外在形象、医院队伍即医疗队伍、护理队伍以及医院内在和外在环境等内容。这些内容构成了一所医院无形的资产, 是医院在发展过程中必须要能够注重的部分。对于门诊护理工作而言, 它能够进一步彰显群众和患者对于医院素质、行为及各种活动成果的整体评价和印象, 其医院在良好形象的塑造和打造过程中, 门诊护理管理是一个重要的支撑点, 同时, 医院良好形象的打造也离不开护理工作者的付出和努力。

其次, 对于目前门诊护理管理促进医院良好形象来说, 还有着一些不足和问题, 比如说, 在门诊护理运行和科室管理中, 因细节不到位导致一些管理漏洞, 医院的管理制度和运行流程没有得到有效执行。门诊部门的积极性没有充分调动起来。部分护理工作者的护理创新能力和方法不足, 面对新问题没有有效办法解决, 造成跑冒滴漏时有发生。

## 三、门诊护理管理“提质”的建议和意见

正所谓, “有节骨乃坚, 无心品自端”。门诊护理管理对于医院良好形象的建设而言, 就是“脸面”, 对此, 对于门诊护理管理的提质提效, 不能够做“面子工程”, 而是要“面子”“里子”全面到位、全面统筹、全面规范, 才能够不断地促使和推动医院形象的品牌建设与宣传带动。具体来说, 要能够认真贯彻落实工作部署, 抢抓机遇, 逆势而上, 以加强制度化建设、规范化服务入手, 充分发挥精细化门诊护理服务管理, 由此来实现新发展, 开创新局面。具体的建议和意见如下:

一是抓思想变革, 强化“以人为本”的关怀服务。对于门诊护理管理而言, “以人为本”的关怀服务是彰显医院形象的重要“标志”, 因此, 这也就成为了门诊护理管理所要去秉持的第一个点。

在“以人为本”的关怀服务打造过程中, 要能够清晰的明确当前整体护理模式已经成为了多样化的护理, 其中涵盖了人文、伦理、文学、艺术等内容, 因此, 对于人文关怀的打造, 要能够做到狠抓护士长执行力, 针对问题, 重点督查, 优化护理信息化应用与管理流程。同时以患者满意为目标, 进一步加强责任护士工作能力和服务质量提升, 进一步规范晨交班、查房、带教管理等基础内容, 才能够做到始终以患者为中心。

二是抓体制机制变革, 强化“以病人为中心”的专业服务。无论是日常护理事务管理还是日常护理行为管理, 门诊护理管理必须要能够将工作中的各项事务都要细化到每一天、每一周、每一月, 按月检查, 按月评估, 按月落实, 始终强调“以病人为中心”的理念, 不断推动现代医疗和现代护理服务的双重发展。同时, 护理的专业服务要求着护理工作还要能够及时掌握服务理念现代化、医疗技术的现代化、医疗能力的现代化等内容, 这就说明了对于护理服务的提升不仅仅是工作上, 在学习上也要转变思想, 通过新形势、新政策来不断的进步。同时, 对于门诊护理管理中遇到的难点、焦点、痛点问题, 要能够进行深入研究, 集中智慧, 拿出方案, 形成共识。如, 落实工作责任制, 及时与各个护理工作签订目标责任书, 层层传导压力, 助使医院形象和品牌建设推向深入、进行到底、取得实效。

三是抓作风变革, 强化“护理质量”的精细管理。门诊护理管理的提质提效, 最终还是体现在护理质量的展现中。护理的服务质量作为患者群众评价医院的一个最直观的标准, 因此也更应该是门诊护理管理所要注重的中心内容。对此, 要提升和夯实医院良好形象, 就要能够进一步的落实“一站式”服务, 优化患者就医流程, 持续改善医疗服务水平, 提高患者就医体验。同时, 门诊护理还要积极了解护理工作者的建议和患者的诉求, 提高管理水平, 构建和谐医患关系和就医环境, 努力为患者和群众营造优质的护理质量, 才能够不断夯实和提升医院形象建设。

总而言之, 门诊护理管理对于医院形象建设是至关重要的, 唯有始终树立“一盘棋”思想, 以“保服务、保发展、保质量”为主要方向, 使门诊护理责任更加聚焦、更加精准、更加有力, 才能够逐步夯实医院形象的向心力和凝聚力。

## 参考文献

- [1]刘丽华. 在医院文化建设中塑造护理形象的重要性[J]. 中国美容医学杂志, 2012(6):2.
- [2]林志先, 宋振兰. 以人为本做好门诊护理管理的体会[J]. 中国现代临床医学, 2005, 004(007):106.
- [3]张洁. 加强护理工作对提升医院形象的重要作用[J]. 中华现代护理学杂志, 2013, 003(001):65.
- [4]钟素莲. 护理管理在医院形象建设中的作用与体会[J]. 广州医药, 2003, 34(4):80-80.