局解手术学杂志 2008年第17卷第6期
J Regional Anat & Operative Surg,2008,Vol.17,No.6

门诊病人咨询内容调查分析与对策

田秀珍,袁谨蔓 (百色市人民医院门诊部,广西 百色 533000)

[关键词] 门诊病人;咨询内容;调查分析
[中图分类号] R472.3 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2008)06-0426-01

门诊是医院的重要组成部分,是医院的窗口,门诊咨询工作处于医院门诊的前沿,随着医学模式的改变,人们自我保健意识不断增强,"以人为本"的护理服务宗旨更为突出地显现在门诊咨询工作中。近来我对门诊咨询患者的咨询内容进行统计,了解门诊患者的实际需求,做好门诊咨询工作,以便更好地全方位地为病人服务[1-3]。现报告如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

2008年1~5月来我院门诊就诊的病人、陪伴及电话咨询者共24 620人,其中城市10 360人,占42%,农村14 260人,占58%。咨询者的年龄结构:60岁以上占34%,中青年占66%;男10 042人,占41%;女14 578人,占59%。就诊方式:初诊60%,复诊32%;专门咨询4%;电话咨询4%。

1.2 方法

由门诊咨询台的护士对患者的年龄、性别、住址、就诊方式、咨询内容进行表格式对项打勾纪录,然后统计分析。统计对象为大部分患者,因病人多时无法纪录。将咨询内容按方位类、知识类、择医类、信息类进行进行统计。

2 结果

门诊病人咨询问题4个方面汇总结果见表1。

表1 咨询内容调查结果(n,%)

项目	例数	百分比
方位类	14 266	57.94
知识类	6 402	26.00
择医类	2 568	10.43
信息类	1 384	5.62

3 讨论

门诊患者来自不同的社会环境,对待疾病的态度也不同,部分来自偏远地区患者对疾病没有正确认识,容易对医院产生陌生感,表现为恐惧、紧张等,这些人往往在选择专家上有很大的盲目性,希望得到医术高明的医生诊治,尽早明确诊治。总认为挂号费越贵越好,哪一位专家的号挂的越多就选哪一位,造成专家数量与患者需求不平衡。门诊患者普遍存在着"早就诊,早治疗"的迫切心理,急切希望得到医务人员的关注,对医护人员的态度十分敏感。部分有特殊情况患者要求提前就诊,如何安排这些患者及时就诊又与已经排队等候时间较长的就诊患者不发生冲突,这就要求护理人员要有良好的自身素质及语言沟通的能力及解决问题的能力,合理疏导患者的情绪,协调各项工作,尽可能满足患者的需求,保证良好的就诊秩序。在所有门诊病人咨询内容中,咨询自己要去的方位者最多,占总咨询人数的57.94%,其主要原因是:医院发展更趋专业化,疾病分科细,检查科室分布在不同的位置,使就诊病人很难对所有就诊的科室或检查科室一目了然,尤其是初次到医院就诊的病人。大多数人通过医疗明细单作为凭据去医疗保险机构报销费用,所以咨询有关医疗明细问题有8 634例,占咨询人数的35.07%。从咨询的内容看:患者的需求不再是单一的就诊看病、治病、问病,而是咨询—保健—预防—治疗—康复一体化的需求。从咨询的择医类看,占10.43%,病人选医生更为明显,他们渴求在热情服务的基础上,希望既花钱少又能看好病,因此都希望得到医学专家们的帮助。随着科学技术的发展,人们生活水平、文化素质、健康意识及法律意识的提高,患者对检查治疗的必要性、专家坐诊时间、新业务、新技术及同类药物的价格差异及效用对比等问题也较多。

针对本组调查情况,我们采取对策如下:①规范医院的门诊服务行为,门诊咨询服务人员应具备较高的综合素质,并常加强与科室间的横向联系,准确地捕捉到患者需求的信息,通过咨询服务消除患者环境陌生之苦,指导患者正确就医;②设施一站式服务,其流程为挂号—划价—收费—取药一次完成;③打印医疗明细单,增加医院收费的透明度,让病人看病放心,医务人员工作安心;④采用手册、版报、讲座和媒体宣传等多种形式,架起一座医患和谐沟通的桥梁;⑤紧紧围绕病人的需求提高服务质量,制定方便措施,简化工作流程。在医疗服务中,除必须高度重视技术性因素外,同时必须高度重视服务流程、服务体系等设施的合理性、方便性。门诊咨询工作人员应具备高尚的护理道德、过硬的护理技术、完善的护理艺术,才能做好门诊咨询工作,才能为病人提供方便、快捷、高效、科学的护理服务。

[参考文献]

[1] 何丽芳,廖淑梅.开设护士门诊促进我国护理事业发展[J].护理管理杂志,2006,6(12):22-24.
[2] 喻启玲.人性化服务在我院门诊管理中的应用[J].局解手术学杂志,2006,15(5):346.
[3] 李 景,张利平,牛小秀,等.门诊病人咨询内容调查分析[J].现代护理,2007,13(16)1534-1535.

[收稿日期] 2008-08-19 [修回日期] 2008-09-13
(编辑:郭光金)