维普资讯 http://www.cqvip.com

局解手术学杂志 2006年第15卷第5期
J Regional Anst & OPerative Surg, 2006, Vol.15, No.5

人性化服务在我院门诊管理中的应用

喻启玲 （第三军医大学附属西南医院门诊部，重庆 400038）

[关键词] 人性化服务；护理；管理
[中图分类号] R197.1；R823 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2006)05-0346-01

门诊作为医院工作的前沿阵地，是医院的窗口，也是联系社会与医院的枢纽。门诊就医环境人性化服务，关心、关怀、照顾患者是护理的核心理念与中心任务。人性化服务是一种新型的服务模式，是一种以人的个体需要、整体感觉、服务效果为宗旨，切实为病人提供优质便捷、温馨、全方位、多样化的服务模式。我院门诊通过实施“创建绿色就医环境，全方位提供人性化服务”的护理方法，从而加深了医、护患、媒介的沟通和理解，得了良好的社会效益和经济效益。现总结报告如下。

1 人性化服务在门诊的实践探索

门诊大厅设立流动导医人员，随时为病人提供服务和咨询，以微笑服务贯穿全过程，使病人倍感亲切。在导医处，为病人提供方便，设立了咨询电话和免费邮寄化验单等服务。人性化服务流程，则是以病人的需求为第一位，如：开设了便民门诊；将划价与收费合二为一；为行动不便患者实施全程就诊陪护；各诊室实施了预约就诊流程；开辟优先就诊通道流程（针对老、残、弱势群体）；温馨注射流程等，使门诊护理形成了一系列的连续流程。

2 围绕人性化服务加强培训

对不同层次导医导诊人员岗前培训。如新护士进行岗前培训，护理操作技能培训，护士素质以及沟通交流技巧的培训，使其树立诚信、尊重病人的信念，富有同情心、爱心、耐心、细心。工作中注意自己的情绪反应及自我控制，注意沟通对象对疾病的认知程度，注意沟通对象的情绪状态，注意回避使用刺激性语言，将医患沟通技巧贯穿门诊护理的全过程。病人一般都对自己的病情非常关心，甚至是担心。特别是老年病人，反应较慢，对同样的问题反复询问，医生如果在一个病人身上用的时间过多，等候过久的其他患者就会有意见。药房的工作人员在发药时也会遇到同样的问题。发药后反复交代但有的老年病人仍不明白。而一个病人如用的时间太长后面站队的患者会有意见，而导医护士较他们有较多的时间，可以耐心的解答患者的问题，指导用药，包括药的作用、用法、副作用、注意事项等。

3 服务行为人性化

病人至上的人性化服务是我们工作的主体，门诊护士每天要接待大量来自社会各方面不同层次的病员，尽快就医是每一位候诊者的共同期望。对病人的需求和健康教育一旦有失误，就可能影响门诊正常的工作秩序和效益。根据病人的身体特点、天气情况、疾病流行的情况向患者进行健康教育，利用候诊大厅里的电子大屏幕反复滚动播放，如老年人常见的高血压、糖尿病等健康教育内容，指导老年患者合理膳食、锻炼、休息等。在优化门诊导诊工作的基础上，推出了“18字”工作法（热心接、细心问、耐心讲、主动帮、精心做、亲切送）。

4 对老年病人特殊服务

对于单独来就诊的老年人，特别是高龄（>70岁）的老年人和病情较重的老年患者，导医台护士全程陪同，以免发生意外。对有家属陪同的老人应主动提醒本人和其家属，防止老年人滑倒，必要时提供轮椅和推车。在提供轮椅或推车后，若护士不能全程陪同，应向其病人和家属交代清楚使用注意事项，如在使用轮椅下坡时应后轮先下，并系好安全带，以避免病人在路上发生意外。老年患者的体质和耐受力较年轻人明显下降，有的患有多种疾病，导医护士随时在门诊大厅里巡视，观察候诊病人的病情变化[2]。对高龄（>70岁）病人进行巡视及病情评估，做到心中有数，若有病情变化，随时给予相应处理。医院门诊人流量大，病人较多一些非法诊所的医托时常光顾，他们往往盯上一些文化不高的农村老年病人、花言巧语、信誓旦旦，致使一些老年人上当受骗，还有小偷趁病人生病焦急，注意力分散时行窃。而导医护士在大厅里巡视，维持门诊工作次序，时时提醒病人管理好自己的钱物，对老年人特别关照或者全程陪同可以有效地防止病人受骗和钱物受损。

[参考文献]

[1] 韩玉芳，位兰玲. 实施人性化服务提高门诊护理质量[J]. 中国卫生质量管理，2004，11(5)：32-33.
[2] 王惠星. 门诊导医护士在老年患者就诊中的作用[J]. 实用医技杂志，2005，12(11)：3105-3106.

[收稿日期] 2006-07-10 [修回日期] 2006-08-16 （编辑：左艳芳）