

人文关怀护理在门诊患者就医体验中的作用与实施策略

旦增白玛

(西藏自治区医院 门诊 西藏拉萨 850000)

【摘要】 门诊每日接诊患者较多,并且患者年龄、地区、病情均有所差异,因此出现就诊过程繁琐、病情复杂等问题。但常规护理多以基本护理作业为主,忽略患者的心理需要与情绪关爱,致使他们就诊时容易出现焦虑、不满等情绪,从而降低就诊质量与效率。本文分析人性化护理基础内涵,并对该护理在门诊患者就诊体验的作用进行论述,进而提出就诊环境的优化等护理策略,以期为提高门诊患者就医体验、促进护理服务优质发展提供理论依据。

【关键词】 人文关怀护理; 门诊患者; 就医体验; 实施策略; 整体效果

The Role and Implementation Strategies of Humanistic Care Nursing in Outpatient Experience

Danzengbaima

(Xizang Autonomous Region Hospital Outpatient Department, Lhasa, Xizang 850000)

[Abstract] Outpatient clinics receive a large number of patients every day, and there are differences in age, region, and condition among patients, resulting in cumbersome treatment processes and complex conditions. However, routine nursing often focuses on basic nursing tasks, neglecting the psychological needs and emotional care of patients, which can lead to anxiety, dissatisfaction, and other emotions during their visits, thereby reducing the quality and efficiency of medical care. This article analyzes the basic connotation of humanized nursing and discusses the role of this nursing in the outpatient patient experience. It then proposes nursing strategies such as optimizing the medical environment, in order to provide theoretical basis for improving the outpatient patient experience and promoting the high-quality development of nursing services.

[Key words] humanistic care nursing; outpatient; Medical experience; Implementation strategy; overall effect

门诊是医院接受患者的首要场地,也是患者最多的区域,其服务质量关系到患者对医院的整体印象和信任度。医院就诊过程繁琐,候诊时间长,医患之间缺乏有效的交流,容易引起患者焦虑、烦躁等不良心理,从而降低就医质量和效率。护理工作是门诊就医的重要环节,既要做好基础的护理,又要重视患者的心理和情绪上的需求。人文关怀护理将患者放在首位,整个护理过程中都体现出以人为本的理念,通过细致的关爱和专业化护理,有效缓解患者的看病负担,提高他们的就医满意度。文章通过分析人文关怀护理在门诊患者就医中的应用,以期完善护理体系提供借鉴。

1 人文关怀护理概述

人文关怀护理就是充分尊重患者的生命价值、尊严、权利以及个人的隐私,从而将人文精神融入护理服务全过程。指出在临床工作中,除了要注意患者的病情,还要注意其心理、社会及情感方面的需求。人文关怀护理需要护士具有良好的职业道德、沟通技巧和职业素质,用自己的语言、行为和态度来给患者提供温馨、体贴、个性化的护理,让患者看诊时有被尊重和爱护的感觉,以此来推动患者的身心恢复^[1]。

2 人文关怀护理在门诊患者就诊体验中的作用探讨

2.1 缓解患者焦虑情绪

在门诊就诊患者,由于对疾病的不了解和复杂的就医过程,会产生消极的情感,如焦虑和紧张等。人文关怀护理是指积极地 and 患者进行沟通,并耐心地回答患者的问题,并把看病的过程讲清楚,这样可以使患者的紧张情绪得到很好地减轻。研究发现,门诊就诊患者中,经过人文关怀护理,其焦虑症状比普通护理患者下降 12.3 分,明显提高患者的心理状况,为其进一步诊治奠定坚实的基础。

2.2 提高患者就医满意度

优质的人文关怀护理服务,注重于细微之处,比如为行动不便的患者做陪诊服务,为等候的患者准备暖心的茶水等。从而使患者感受到了来自医疗机构的温馨和关爱,从而提高医院服务满意度。结果发现,门诊就诊患者实行人文关怀护理后,患者就诊满意程度由原来的 82% 提高到 95% 以上,这对提高医院整体品牌形象具有促进作用。

3 人文关怀护理在门诊患者就医体验中的具体实施策略

3.1 优化就诊环境

每天定时对诊间以及候诊区域进行深层清洗和杀菌,保证地板没有污物,墙壁不沾灰尘,给患者营造干净的就诊环境。空间安排上,采取开放和半开放组合,通过植物、隔断等元素,将不同功能区进行适当区分,确保整体的通透性的同时,也为患者带来较为隐私的就诊环境^[5]。

指引标志体系按层次进行,在门诊门口放置巨大的综合性引导地图,清楚地标明各个科室、检查室和厕所位置。重要部位,如走廊、拐角等处安装中等方位标志。每个科室门前设立小的科室简介板^[6]。每个标志都使用藏汉两种语言,同时配有相应的图形,便于不同群体辨认。根据老年人视觉差的特征,重点指示牌采用大号字体,高对比度色彩。通过扫描二维码获得门诊患者的电子导诊地图,以方便年轻患者快速获得信息。

候诊区座位设计也要符合人机工学和老年人特点。为老人设计座位,不仅有稳定的扶手和可调整的靠背角度,而且增加发热装置,以减轻等候较久的不适感;而年轻患者座位,设计成简单而又时尚的造型,配有USB充电口,可以轻松地操作各种电子设备。电子叫号系统除了可以即时显示就诊序号、科室和医生等基本资料外,还可以通过语音播报、屏幕闪烁等不同的形式来提示患者,并在该系统中设定“特别患者”的呼叫服务,以保证老人和行动不便的患者能够得到及时的就诊^[4]。

3.2 强化护理人员沟通技巧

强化护理人员护患关系的系统培养和实际考评,以此提高护理人员的沟通能力。医院定期举办沟通技巧专题讲座,邀请心理专家及资深护理者为学员讲授沟通技巧,包括沟通的基本原理,非语言交流技巧,不同情况下的沟通技巧等^[5]。培训结束后,可以安排仿真演习,让护理人员在真实的情景下进行交流,并有专门的辅导老师在现场进行评价和辅导。

实践中,护理人员严格按照规范的交流程序进行交流。在患者走进护理领域时,要停下手中的工作,主动打招呼,与患者保持视线平齐,用温柔热情的声音询问,了解患者是否需要帮忙。听取患者意见过程中,眼睛始终平视,适当点头回应,不随便插嘴,对患者意见给予完全尊重。

与老年患者交流时,特别注意说话的速度和措辞。将专业医疗名词变成通俗易懂的词语,如“冠心病”就是“心脏血管有脏东西堵塞,所以血液不能流通”;针对较难的检测程序,应逐步讲解,反复强调,以保证老年患者完全理解。在与年轻患者交流时,要确保数据的准确性,要用简单明了的话语,并且要主动听取他们的意见。

3.3 个性化关注

个体化护理需要是基于对患者的精确辨识,并构建动态

的评价和反应机制。在患者就诊或预约分诊过程中,护理人员通过简短的询问和观察,对患者年龄、病情、身体状况、社会背景等情况有初步的认识,以便进行针对性的护理干预^[6]。

针对老年患者,护理人员从他们进入门诊起,便积极为其进行全程陪伴。在帮助患者完成医疗记录时,要有耐心地向他们进行基本情况的咨询,对于有听觉障碍的老年人,要在他们的耳朵旁轻声交流;导诊时,应按老年患者的步速来调节自己的步行速率,遇到障碍物时,如台阶或坡道,应积极帮助;协助老年患者取药时,要认真核对所用药物的名称和用法用量,并在便签上注明重点内容^[7]。

而年轻患者由于工作和学习等原因,等候时间比较紧张,因此护理人员在护理工作中强调就诊的时效性和便利性。在预检分诊过程中,能迅速、准确地判定疾病情况,并给予患者最大的便利;在等候期间,使用即时呼叫器,通过文字信息或应用程序,告知患者预期的就医日期,以降低他们的无效等候。

重症患者应加强心理关怀,护理人员在关注患者身体健康的同时,更要重视给予针对性心理支持。在患者等候、检查及治疗时,尽量陪在他们身侧,用温柔的话语及身体触摸安抚他们的情绪,如轻拍患者肩膀等。通过对成功案例和治疗方案进行细致讲解,提高他们克服疾病的信心。还要加强与患者家属的联系,对患者情况进行实时信息交流,配合患者进行心理干预。

3.4 优化看诊流程

通过跨科室协作,利用信息化手段和人员的合理配置,从而实现优化看诊过程的目的。建立由护理部、门诊部等多科室参与的门诊工作程序优化委员会,对护理工作过程中出现的问题进行分析,从而提出改善措施。在预检和分诊阶段,护理人员经过专门培训,可以正确应用分诊规范,对患者的症状和生命体征进行分类。

对于需要进行多种检查患者,运用HIS中的智能运算法则,并根据各个体检科的实际等候人数和仪器使用情况,为患者设定个体化的检查次序^[8]。比如首先要做空腹检查,然后做不需要空腹的检查,将同层或邻近几个检查项目统一,这样可以避免患者反复奔波。同时还实行检查预约服务,患者可以根据自己的实际情况来挑选适合自己的检查时间段,并通过短信或微信等方式,事先告知检查的具体日期和需要注意的事项。

在门诊就医高峰阶段,通常是早上9:30点-12:00点,对护理人员进行动态调配。增设预检和分诊等候区、检查引导区的护理人员人数,做好场地的维持和患者引导工作。在各个重要地点设立移动服务台,对患者提出的问题进行快速地回答,并解决各种紧急状况。针对候诊时间较长的患者,

应积极做好心理疏导工作,适时提供饮水和指导。同时通过构建快捷通道的注册和反馈机制,对运行状况进行定期评价与优化,确保其高效率运作。

3.5 开展叙事护理实施

在候诊区显眼的地方,设有故事分享角,提供舒适的沙发,柔和的灯光,温暖的装潢,为患者提供轻松愉快的沟通环境。通过对叙述性护理的专业训练,护士可以熟练运用同理心交流的技能,比如积极聆听、适时应答和非语言表达,并积极地指导患者讲述自己的就诊经历。为保护患者的私密性,共用角落设有活动隔板,每次交流仅有一位患者和一到两位护士参加^[9]。

护士采用规范化叙述记录表,对患者的病情经历、心理变化及家庭社会支持进行详细描述,并建立个体化的健康档案。对档案进行加密保存,并对其进行严格地存取。对有慢性病或严重病症的患者,应依据病历资料,制定针对性的护理方案。比如对于那些由于糖尿病并发症造成的视力下降和生活不便而感到紧张的患者,护士在每次看诊时,都会首先查看其过去的烦恼和期待,然后根据目前情况,讲述同类患者如何通过科学的饮食、规律的运动和精神调节来延缓并发症的进展,恢复生活质量。

3.6 构建患者之间的支持网络

通过在医院微信公众号和小程序中建立患者在线互助服务平台,根据疾病类型、治疗分期等不同的情况,对其进

行分类,比如青少年高血压、癌症术后康复人群等。在门诊社群管理方面,护士应制定社群管理标准,明确发言规则和发布要求。每天都要在特定时间里,以图文、短视频、语音直播等形式,在微信群里发表有关疾病预防、饮食建议、最新医学信息等科学知识^[10]。

针对比较困难的患者,如稀有疾病者,可以安排门诊聚会。主要活动包括讲座疾病知识、患者交流经验,结合专业的心理疏导。活动开始前,护士会进行问卷调查,以确定患者的需要,并为患者量身定做护理计划。活动期间,做好活动的组织、协调和服务工作;活动结束后,对患者意见进行汇总,并将相关信息汇总到线上社群。

结语:

综上,人文关怀护理的实施,可以明显提高患者就诊感受。通过就诊环境优化,为患者就医过程中提供舒适的物理环境,配合清楚明显的指示标识,减轻他们初到陌生环境时的不适。建立良好的医疗服务氛围,可减轻患者的心理压力,增加他们对医疗服务的接纳程度。为患者提供针对性护理,能最大限度满足他们的需求,让其感到被重视和关心,以此缓解心理负担,减少负面情绪,更好地与医务人员合作。未来随着精确医学的持续推进,门诊需对护理服务进行持续优势,以期门诊就诊患者提供更加全面的医疗服务。

参考文献:

- [1]曹译丹,刘妮平,王浩宇,李小珍,李夏珀,罗伶俐,韦江艳.集束化门诊管理模式对提升综合医院门诊老年患者就医体验的影响[J].中国老年保健医学,2024,22(06):156-160.
- [2]钟晶.专科护理门诊延续跟进式赋能教育对老年患者就医依从性认知情况的影响[J].基层医学论坛,2024,28(35):132-135.
- [3]张敏,王金芳,刘丽芳,田春艳,张丽萍.问题导向法结合动态护理模式对耳鼻喉门诊患者就医体验及遵医行为的影响[J].全科护理,2024,22(22):4270-4273.
- [4]赵赫,禹菲菲,王怀艳.护理干预对消化内科门诊候诊患者就医心态及护理满意度的影响[J].包头医学,2024,48(02):46-47+37.
- [5]赵恒霞,陈哲,王转宁,孙盼盼,郑贵贵.门诊一站式提升患者就医体验的护理质量持续改进效果研究[J].生命科学仪器,2023,21(S2):81.
- [6]张焱,郭蕊,张蕾.基于高频次问题制作健康教育牌对眼科门诊患者就医体验及门诊护理服务质量的影响[J].齐鲁护理杂志,2023,29(09):21-24.
- [7]王琼,吴宝勤,苏天兰,郑静.基于微信公众号的门诊就医流程优化应用[J].护士进修杂志,2022,37(24):2252-2253+2271.
- [8]徐菡,刘军春.门诊围手术期优质护理在单睑伴内眦赘皮就医者平行型重睑术中的应用效果探讨[J].中国美容医学,2022,31(12):174-177.
- [9]乔慧.PDCA循环在门诊护理服务中的应用和对患者就医效率的影响[J].实用临床医学,2022,23(02):115-117.
- [10]韦妹爱,黄晓莉,李惠茜,韩林玲,罗忠叁,陈英.基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响[J].中国医药导报,2021,18(21):169-172.