

· 卫生管理 ·

以主动服务进一步推进门诊工作

彭 娅¹, 李 华²

(中国人民解放军第三二四医院:1. 门诊部;2. 体检中心, 重庆 400020)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.28.043

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2012)28-2999-01

门诊是整个医院的门面,是对患者进行诊断、治疗的第一线。近年来,随着医疗改革进程的深入,本院正处于一个难得快速发展阶段。随之而来的是,就诊人员日益增长的需求同门诊可协调资源不足之间的矛盾。这一矛盾在很大程度上制约了就诊人员应获得的服务。同时,这一矛盾也让门诊部开始重新定义门诊工作的方向和价值。

门诊的基本职能归根到底就是合理分配医疗资源,引导患者获得高质量的医疗服务。从这个角度可以认为:主动分配医疗资源是门诊工作的基本内容,进一步推进门诊工作,应该从“主动服务”着手。所谓主动服务,就是指从患者期待获得的医疗服务的不确定性出发,主动、合理地分配医院的医疗资源,从而改变以往静态的分诊、挂号、导诊、就诊的模式,使门诊工作呈现一种适应门诊医疗服务自身特性的主动性,有利于就诊人员获得可能获得有序、协调、高效的服务。实现门诊医疗服务的主动性要求门诊部加快即时反应速度、增强信息前制能力和理顺服务流程。

1 转变思想观念,努力提高主动服务的理念和意识

主动服务是一种观念的改变,意识的升华。现代护理服务理念是要树立以人为本的理念,为患者提供良好的个性化服务,充分尊重患者,理解患者,才能真正做到以患者为中心,主动为患者提供优质的护理服务^[1]。另外,还要经常加强教育,加强宣传,加强学习,不断提高医护人员的创新意识、主动服务意识,真正使门诊工作中的主动服务成为全体护理工作者的自觉行动。

2 加快即时反应速度

门诊医疗服务的主动性首先体现在服务的即时反应速度上。门诊医疗服务需要频繁响应大量服务请求,同时还要保证较短的反应速度。大量请求和短反应期是门诊医疗服务必须面对的矛盾。这就要求门诊深入研究门诊医疗服务对象的需求,在门诊医疗服务过程中制订合理的流程,在人员培训的过程中对医院医疗资源的现状和变化保持足够的敏感。

3 增强服务前制能力

门诊医疗服务的主动性也体现在服务的前制能力上。门诊医疗服务需要想在服务对象前面,做在服务对象前面,从某种程度上也有效地提高了整体的反应速度。服务前制能力主要表现为:(1)预制服务。对于周期性发生的医疗服务需求,可提前为患者准备好相关的手续和资料。如春夏、夏秋两季温差较大,容易发生急性呼吸道疾病,门诊部可提前做好健康教育宣传及相关准备。(2)差异化服务。根据本院及本部门的具体情况,部门领导提出:军人优先,重、急优先,老、幼优先的差异化服务原则。本院是部队医院,对部队患者和地方患者提供不同的服务手段和方式。例如:门诊部为部队患者开设了军人专用挂号窗口和军人门诊,让部队干部和战士优先挂号和就诊,节约了他们的挂号和看病时间,并在军人门诊设立免费午餐,此举得到的官兵们的一致好评。此外,根据高龄患者就诊比例逐年提升且就诊频繁的实际情况,门诊部为 60 岁以上的老年人,建立了门诊挂号档案,如遇他们再次就诊,就予以减免挂号

费。同时对出示老年证的患者也予以减免挂号费。若遇重、急诊患者和儿童患者给予优先挂号。

4 理顺服务流程,增强导医工作的主动性

门诊医疗服务的主动性还体现在服务流程的顺畅上。体现服务的主动性就必须让服务需求和服务结果通过各种渠道流畅运转。理顺信息流转渠道可表现为:导医工作精细化、标准化、模块化,实现门诊医疗服务流程有序、资源协调、工作高效、全程可控管^[2]。同时,门诊还应该利用公告牌、服务分流通道、意见簿等多种渠道,与患者保持交流,了解患者的需求。门诊是医院的门面,导医则是门诊工作的门面。导医护士水平的高低,直接影响到患者的就医情绪和护患关系^[3]。导医要做到说话和气,语言亲切,通俗易懂,有问必答,尽量满足患者的合理要求^[4]。导医护士还要改变过去患者提问才提供服务,而要变被动服务为主动服务,当患者踏入门诊大厅后,应主动问候患者,主动询问病情,耐心倾听患者主诉,引导患者分诊挂号,主动告知患者就诊室位置、候诊顺序、候诊时间,并随时巡视门诊大厅和候诊区域,发现有病情变化者,应立即通知相关科室医生及时处理^[5]。

5 力求做到早就诊、早诊断、早治疗

众所周知,医疗工作都是有时限性的,任何疾病治疗过分耽搁都会增加患者的痛苦也有可能造成不良的医疗后果,早就诊是早期诊断的前提,能否做到早期诊断和及时治疗,其关键在于门诊的医疗服务水平。不要让患者在划价、缴费、取药等过程中等待时间过久,从而造成患者烦躁不安,对医院服务不满意,给医院的声誉造成不良影响。这就需要每个医护人员有集体团队精神,工作上相互配合、相互支持,提高工作效率,为患者的早期诊治创造条件。

6 创造良好的就诊环境是做好门诊工作主动服务的必备条件

优良的医疗就诊环境包括工作人员热情无私的服务态度,严肃的工作作风和较高的工作效率。患者在门诊就诊期间,要给患者提供一切方便,力争使患者不因非医疗原因在门诊停留时间过长,不因工作差错增加患者痛苦,更不要因患者来院就诊受到其他伤害。

参考文献:

- [1] 陆敏. 医院人性化护理服务的思考与实践[J]. 中华现代护理学杂志, 2006, 103(19): 2470-2472.
- [2] 姚文莉. 导医在整体护理中的重要性[J]. 中华现代护理学杂志, 2006, 103(5): 626-628.
- [3] 张继兴. 门诊导医分诊护士设置和管理[J]. 护理学杂志, 1998, 17(8): 923-925.
- [4] 陈柳红. 增加门诊导医台的主动服务意识 开展人性化服务[J]. 柳州医学, 2005, 21(4): 238-238.
- [5] 邹建华, 叶莲华. 上海市 10 所医院开展导医服务情况的调查[J]. 护理管理杂志, 2001, 1(1): 20-22.