

门诊护理安全隐患及对策探讨

田子珍

铜仁市人民医院, 贵州 铜仁 554300

【摘要】 门诊护理管理工作内容比较复杂、丰富、人流量比较大, 而且人员的年龄差异化、病情不一种类复杂、患者停留时间不固定等不能预估的因素非常多, 所以, 预防门诊护理安全隐患对就诊人员的生命安全、护理需求至关重要。为提高门诊护理服务水平为患者提供便利、安全的服务, 保障患者的安全, 本文针对门诊护理存在的安全隐患提出相应解决措施。

【关键词】 门诊; 护理; 安全隐患; 对策; 探讨

引言: 门诊是医院接待患者的主要窗口, 门诊护理的安全程度与门诊护理服务水平紧密相关, 也是患者是否信赖医院的重要凭据。所以, 医院及医护人员应该高度重视门诊护理, 提高门诊护理质量、护理安全不容小觑。

1 门诊护理存在的安全隐患

1.1 护理人员方面存在的问题

1.1.1 门诊护理人员不具备较强的工作能力

门诊护士一般都是年龄偏大、体质较弱的工作人员, 由于年龄偏大对于新知识不能很好的吸收和消化, 由于体质较弱对于新技能不能灵活运用, 并且缺少学习的积极性, 但随着时代的进步、科技的发展, 目前的医院门诊, 逐步实现科技化、智能化, 如果门诊护理人员缺少积极学习新知识、新技能的自主性, 将不能更好的适应岗位及履行岗位职责, 严重影响工作的顺利开展。

1.1.2 门诊护理人员缺少良好的沟通技巧

门诊的人流量比较大, 就诊人员的文化水平不一, 就诊人员或家属咨询的过程一般比较集中, 护理人员与就诊人员进行沟通时, 语言过于专业、语速太快、语调过高、说话的态度等方面把握不好, 导致就诊人员不能够理解清楚或没有听清, 使就诊人员产生误解、抵触心理, 有些就诊人员甚至会认为护理人员态度不好引起医患矛盾。由此可见, 门诊护理人员具备良好的沟通能力是非常重要的。

1.1.3 护理人员缺少突发事件的解决能力

门诊就诊人员比较多, 在等待就诊的时间比较长, 而且就诊的流程比较多, 就诊人员需要先通过挂号、然后交款、进行各项身体检查、最后取药等, 每个流程需要花费一定的时间去排队, 那么就诊人员在长时间的候诊过程中, 会因为情绪的不稳定及劳累等原因引起病情的不稳定, 尤其是病情比较严重的患者和年纪大体质弱的患者, 特别容易在长时间候诊的过程中发生病情变化, 甚至会发生晕倒、心跳加速、户籍困难等状况。但是门诊的抢救条件缺乏, 护理人员又缺少对突发事件的应对、解决能力, 导致

发生护理安全隐患。

1.1.4 不能维持正常就诊秩序

由于门诊就诊人员比较多, 等待候诊的人员很多, 等候时间比较长, 就诊人员会出想情绪不稳定, 会导致一些就诊人员不遵守就诊秩序, 出现插队甚至不挂号直接就诊的不良现象, 这种行为会引起其他就诊人员的强烈不满, 发生口角引起纠纷, 影响就诊人员的就诊环境, 护理人员如果缺少维护正常就诊秩序的能力, 会引起患者与护理人员的纠纷、矛盾。

1.1.5 缺少工作经验和责任心

有一部分刚刚毕业的学生来到门诊护理工作, 由于缺少工作经验, 而门诊的就诊人员又非常多, 病情复杂、病种不一, 导致年轻的护理人员在进行观察和巡视候诊人员时, 不能够及时发现病情严重的患者, 从而导致患者不能及时就诊进行治疗, 最终导致护理安全隐患的发生性较大。

1.2 门诊环境与配套设施的不足

1.2.1 门诊的环境及卫生

门诊是就诊人员就诊、办理住院、收费缴费等重要的场所, 所以应该保证门诊的良好环境以及就诊设施的干净完好等, 才能使就诊人员信赖医院保证就诊人员的就诊安全。比如门诊的地面要保证干净、无水渍, 如果没有及时清理, 容易导致就诊人员或者医护人员不注意而滑倒受到伤害^[1]。

1.2.2 门诊配套设施的不足

由于门诊以往建造的问题, 门诊的电梯空间比较狭窄, 容纳不下移动床, 只可以容纳轮椅, 一旦遇到病情严重的患者, 患者不能起坐只能平躺, 而检查的项目又一般在二楼, 这样的状况就会导致患者进行检查时会延误时间、延误病情, 引起护理安全隐患的可能性非常高。

1.3 患者因素

患者单方面同样存在护理安全隐患, 比如病重的患者、癌症、

有心理疾病、精神疾病、高龄体弱、幼儿好动等患者进行就诊的过程中存在严重护理安全隐患,比如:心理疾病和精神疾病的患者情绪不稳定出现自杀的行为,高龄体弱的患者意外摔倒、晕倒等情况,情绪躁动患者拔掉自己输液管等,这些不确定性的因素比较多,如果护士在进行接待患者、分析诊断的过程中没有与患者良好的沟通,没有全面掌握患者的信息,那么将缺少对各种不良后果的预见,同时,交接班工作没有到位、没有采取有效的预防措施等都会造成护理安全隐患,另外,患者对护理人员的工作不积极配合,对护理人员的不信任等也会造成护理隐患,比如私自购买药物、不遵循护理人员的医嘱等行为。

2. 门诊护理安全隐患对策

2.1 加强护理人员培训,提高专业能力及职业素养

2.1.1 根据门诊护士的年龄差异,进行有针对性的业务培训,培养护理人员的沟通技巧、应变能力等。然后针对培训的相应内容进行定期考核,使每一位护理人员能够积极的投入培训中,提升自身专业水平和各方面的能力。门诊可以设置操作示教护士,组织关于急救技能的培训以及职业素养的培训,使护士在进行与患者沟通时表达清晰、语言易懂,坚决杜绝用训斥、生硬、缺少耐心的语言及态度,这样才能够获得患者的信赖和理解,同时也能赢得彼此的尊重^[2]。

2.1.2 制定合理、科学的工作流程,根据各个岗位的特点、职责等结合实际情况,制定完善的工作流程,比如,分诊组的工作流程,护士通过接诊对患者的病情进行观察、询问,然后进行诊断检查,对病情进行评估,最后分诊,护士初步判断患者病情,对病情分类,指导患者就诊。由此可见,完善的工作流程提高工作效率,流程要细致划分并且全面,护士在进行操作时才能保证顺利、快捷。

2.1.3 分析各种突发事件发生的种类,然后针对其进行建立相应防范措施和解决办法,对各个岗位人员制定规章制度,要求岗位人

员严格遵守执行。

2.1.4 门诊分诊台应该设在显眼的位置,并提供相关的便民服务,比如,热水、糖块、小面包、纸巾等物品,为长期候诊的患者提供相应的服务帮助患者消除焦躁的情绪。另外,每个楼层增设护士导诊服务,对于高龄体弱的患者要搀扶、陪同办理相关手续。与此同时,为保证患者良好的就诊环境,需要增设保安人员进行维持正常就诊秩序^[3]。

2.2 保持门诊环境干净,设施齐全

门诊要保持环境干净卫生,地面整洁无水渍,并且在各个诊室、电梯门口等设立防滑的标志牌,防止医护人员及患者摔倒。门诊设施要齐全,配置轮椅、担架等设施。并且培训门诊人员对各种设备使用的方法。总而言之,门诊护理工作应该把护理安全放在第一位,才能降低安全隐患的几率,才能为患者提供优质、安全的服务,提高整个门诊护理的工作水平。

2.3 重点患者的识别及安全控制

门诊的人员比较多且流动比较大,护理人员进行分诊时,应该对病情严重、高龄体弱、心理精神疾病等患者进行细致的检查和全面的评估,充分了解患者的信息和心理,掌握患者的病情,能够认识、辨别患者自身的不安行为和因素,然后掌握其病情,识别患者自身不安全的因素与信号,然后再在门诊的就诊卡片重点标注,做好交接工作,遇到难题时及时和医生交流,提前诊治,与此同时,针对突发事件应该建立预防措施的方案^[4]。

结束语:

门诊护理安全隐患是门诊及护理人员应该亟需解决预防的。由于门诊面对的就诊人员比较多且复杂,所以,存在诸多的护理安全隐患,为使其安全隐患降到最低,需要加强对护理人员的专业培训、制定相应的规章制度、完善就诊设施等。为就诊人员提供优质、便利的就诊条件。

参考文献:

- [1] 周月.门诊护理安全隐患及对策探讨[J].中国医药指南,2019(25):297-298.
- [2] 周肖燕. 门诊护理安全隐患及对策[A]. 中华护理学会.全国门急诊护理学术交流会议、第14届全国骨科护理学术交流会议论文汇编[C].中华护理学会:中华护理学会,2012:3.
- [3] 张晔,王佩霞,王娟.医院门诊护理安全隐患分析及对策[J].江苏医药, 2012,38(01):121-122.
- [4] 刘芳.门诊护理安全隐患分析及防范对策[J].现代医药卫生, 2011,27(10):1567-1568.