

门诊护理有效投诉原因分析及护理对策

田 敏

中部战区空军医院门诊部 山西大同

【摘要】目的 分析导致门诊护理出现投诉事件的原因，并提出相应的解决策略。**方法** 回顾性分析 2020 年 1 月—2022 年 1 月我院门诊处收到的 60 例门诊护理投诉事件，归纳导致投诉发生的原因，并结合医院门诊的实际情况讨论得出相应的解决对策。**结果** 60 例门诊护理投诉中，致使投诉事件发生的原因主要是护患之间沟通存在障碍，在总投诉原因中占 58.3%。**结论** 提高门诊护理质量的关键因素在于促进护患之间有效沟通，医院门诊需对所有护理投诉事件进行统计分析，找出投诉的关键原因，然后结合医院的实际护理工作，提出优化措施，预防门诊护理投诉的发生，促进护患关系和谐发展。

【关键词】 门诊护理；投诉；护患关系；有效沟通

【收稿日期】 2024 年 2 月 10 日 **【出刊日期】** 2024 年 3 月 23 日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240105

Analysis of the causes of effective complaint in outpatient nursing and nursing countermeasures

Min Tian

Outpatients Department, Air Force Hospital of Central Theater Command, Datong, Shanxi

【Abstract】Objective To analyze the causes of complaints in outpatient care and put forward corresponding solution strategies. **Methods** Retrospectively analyzed 60 cases of outpatient nursing complaints received by the outpatient department of our hospital from January 2020 to January 2022, summarized the causes of the complaints, and discussed the actual situation of the outpatient department of the hospital. **Results** Among the 60 outpatient nursing complaints, the complaints were mainly due to the communication barriers between nurses and patients, accounting for 58.3% of the total complaints. **Conclusion** the key factor to improve the quality of outpatient care is to promote effective communication between nurses, hospital outpatient nursing complaints to statistical analysis, find out the key cause of the complaints, and then combining the actual hospital nursing work, optimization measures to prevent the occurrence of outpatient nursing complaints, promote the harmonious development of the relationship between nurses and patients.

【Keywords】 Outpatient care; complaint; nurse-patient relationship; effective communication

随着社会经济的高速发展，人们的生活水平有了很大提高，促进了人们健康意识的觉醒，也提高了人们对医疗健康的需求。医院门诊是接待患者的第一站，直接为患者提供医疗服务，因此医护人员需要做好门诊医疗工作，为患者提供优质的门诊护理服务^[1]。但由于来门诊看病诊疗患者的就诊时间较为集中，门诊需要接待的病人较多，且就诊手续较为复杂繁琐^[2]，因此容易在护患沟通等方面带来一定的影响，导致患者对门诊护理服务产生不满情绪，进而产生投诉事件。现代医疗模式下人们在满足就诊治病的基础医疗需求上，也越来越看重护理服务的质量^[3]。投诉事件的发生不仅直接影响护患关系，也给医院形象上带来了负面影响。因

此，本文选取了 2020 年 1 月—2022 年 1 月我院门诊处收到的 60 例门诊护理投诉事件进行回顾性分析，总结投诉发生的原因，并提出解决对策，以减少投诉事件的发生。具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2020 年 1 月—2022 年 1 月这一时间段内，回顾性分析我院收到的 60 例门诊护理投诉事件，归纳导致投诉事件出现的原因，并结合医院门诊的实际情况讨论得出相应的解决对策。所选投诉事件均有医院门诊的医护人员接待处理的相关记录。

1.2 方法

本次研究主要由医院门诊办公室的高职人员担任负责人,对门诊投诉原因进行分析,查阅所有的投诉案例,对导致出现门诊投诉的不同原因、经过以及投诉产生时门诊的解决措施等内容进行汇总资料并归纳整理,以列表的形式进行统计分析,将统计资料和结果为依据,探讨医院门诊护理的对于投诉事件的整改措施。

1.3 疗效标准

统计 60 份投诉事件产生的主要原因,并将其分组整理,形成统计报告。

1.4 统计学方法

本次统计的相关数据都纳入 SPSS25.0 软件来进行分析,计量资料采用 t 检验, $(\bar{x} \pm s)$ 表示,计数资料用 χ^2 检验, (%) 表示, ($P < 0.05$) 有统计学意义。

2 结果

根据研究数据所得,本次医院门诊的护理投诉事件发生的主要原因包括:护患沟通存在障碍、护理人员缺乏职业素养护理服务态度较差、护理人员的护理操作技能不熟练、门诊候诊时间过长且缺乏秩序。详细统计数据如表 1 所示:

表 1 60 份门诊护理投诉事件的原因分析[n,(%)]

投诉原因	例数	占比
护患沟通存在障碍	35	58.3%
护理人员缺乏职业素养,护理服务态度较差	11	18.3%
护理人员的护理操作技能不熟练	6	10%
门诊候诊时间过长且缺乏秩序	5	8.3%
其他	3	5%

3 讨论

3.1 门诊投诉原因分析

3.1.1 医护人员护理工作中存在的问题

(1) 护患沟通存在障碍:一些医务人员可能因为忙碌或态度问题而没有为患者提供清晰、准确的信息,导致患者无法及时了解自己的病情和治疗方案^[4]。此外,医护人员可能没有提供足够的关怀和支持,缺乏对患者的心理疏导和安慰。

(2) 护理人员缺乏职业素养,护理服务态度较差:一些护理人员可能没有充分意识到自己的职业身份和责任,对待患者的态度较为冷漠和麻木,缺乏对患者的尊重和关心。此外,护理人员可能没有充分了解和掌握相关的护理知识和技能,无法提供高质量的护理服务。

(3) 护理人员护理技能不熟练:护理操作技能的不熟练可能会导致护理程序不规范,给患者带来不适^[5]。比如,在注射药物和输液过程中,如果护理人员没有正确选用合适的针头和穿刺技巧,可能会造成患者疼痛和感染。此外,如果护理人员在引导患者进行一些特殊检查和治疗时没有正确操作,可能会导致患者的情况恶化。

(4) 门诊候诊时间过长且缺乏秩序:门诊候诊时间过长可能会导致患者等待过久,造成患者不满和不耐烦。此外,如果门诊候诊区域没有良好的秩序和规范,可能会导致患者之间的冲突和危险。

3.1.2 患者自身因素

一些患者可能因为缺乏了解和知识,对于门诊护理的期望过高或不合理,导致对医护人员产生不满和抱怨。此外,一些患者可能在门诊期间没有合理配合护士的工作,给护理工作带来困扰。

3.2 门诊护理投诉的解决措施

(1) 加强护患有效沟通:护患沟通是一门艺术,它能够增强医患之间的信任,提高患者参与护理的积极性。门诊护理人员应该具备良好的沟通技巧,包括倾听、发问、表达等,以确保患者的需求可以得到及时、准确地反馈^[6]。同时,门诊护理人员还应该关注患者的情感需求,给予他们充分的关心和支持。如果护患之间发生矛盾或者投诉,护士应积极主动地进行沟通解决,避免冲突的进一步扩大。

(2) 积极接待投诉,提高服务态度:门诊护理人员应该以积极的态度迎接投诉,认真倾听患者的诉求,并及时采取措施解决问题。在接待投诉的过程中,护士应该保持冷静,客观地听取患者的观点,理解他们的感受,并向他们提供合理的解释和回应。同时,门诊护理人员还应该主动改善自身的服务态度,提高专业素养,增强对患者的尊重与关怀,从而减少或避免投诉的发生。

(3) 坚持以患者为中心的服务概念:门诊护理工作应该以患者的需求和满意度为核心,为患者提供高

质量、安全、有效的护理服务^[7-8]。这需要门诊护理人员积极关注患者的个性化需求和特殊要求,对患者进行全面地评估,制定适合患者的个性化护理计划,并根据实际情况及时调整。

(4) 增强护理人员的护理技巧和责任心: 门诊护理人员应该具备全面的护理知识和技能,能够为患者提供安全、有效的护理服务。护理人员还应该增强责任心,主动关注患者的需求,积极参与患者的康复护理工作,确保护理服务的质量。此外,门诊护理人员还应定期参加相关培训,更新专业知识,不断提高自身的护理水平。

(5) 优化门诊环境,规范就诊秩序: 门诊环境的优化可以提高患者对护理服务的满意度,减少投诉的发生。门诊护理单位可以通过改善医疗设施、提供整洁、安全的环境,提供良好的卫生设施,并加强噪音和空气质量的控制,营造温馨舒适的就诊氛围。此外,门诊护理单位还应加强对就诊秩序的管理。例如,医院可以通过改进挂号系统、加强排队管理、加大分诊力度等方式,优化门诊流程,合理安排就诊时间,减少患者的等待时间,避免拥挤和混乱的就诊情景,提高就诊流程的效率和满意度。

(6) 其他解决措施: 除了以上提到的措施,还有其他一些原因也可能导致门诊护理投诉的发生。例如,护理人员的工作负荷过重,资源不足,以及患者对护理服务的期望与实际不符等。针对这些原因,门诊护理单位需要进行全面的问题分析和改进,寻找合适的解决方法,以确保门诊护理服务的质量和安全性。

本文的统计结果中,60份门诊投诉事件中导致投诉产生的原因主要是护患沟通存在障碍、护理人员缺乏职业素养护理服务态度较差、护理人员的护理操作技能不熟练、门诊候诊时间过长且缺乏秩序等。其中护患沟通障碍原因占据总投诉事件中的58.3%。因此,增强医护人员的护患沟通能力、加强医护人员的服务意识,有利于降低投诉率,提高门诊护理质量。

综上所述,门诊护理有效投诉的原因主要涉及医护人员态度、技术、门诊环境、流程和信息传递等方面,医护人员和医院应加强职业道德教育、技术培训,优化门诊流程和信息传递机制,提供个性化的关怀服务,减少门诊护理投诉的发生,提高患者的就医体验和满意度。

参考文献

- [1] 崔恩颖,芦鸿雁,马玲.岗位设置结合平衡计分卡对门诊护理工作及绩效分配的影响[J].当代护士(下旬刊),2023,30(07):155-157.
- [2] 陈霞.加强护患沟通对预防儿科门诊护理纠纷及提高满意度的效果分析[J].中国社区医师,2023,39(17):121-123.
- [3] 杜洪燕.门诊护理投诉原因分析及对策研究[J].人人健康,2019(10):278.
- [4] 黄月丽,洪敏玉,黄亚男.双向沟通原理在门诊护理管理工作中的应用研究[J].基层医学论坛,2022,26(36):101-103.
- [5] 李艳.门诊护理投诉原因及危机管理措施效果分析[J].国际护理学杂志,2020(09):1560-1562.
- [6] 余宁宁,候志英,张凤英.护患沟通艺术在小儿门诊护理中的应用[J].深圳中西医结合杂志,2022,32(19):125-127.
- [7] 张春燕.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].智慧健康,2021,7(27):121-123.
- [8] 贾春红.急诊科输液区护理投诉54例原因分析及对策.中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(13):147

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS