

改善门诊流程,优化提升患者就医体验

□白婧

门诊作为医院的“窗口”,是患者接触医疗服务的第一站,其流程的优化直接关系到患者的就医体验和满意度。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化,门诊流程优化已成为现代医院管理的重要课题。

本文将带您揭秘门诊流程优化的秘密,探索如何通过科学管理和创新服务,提升患者就医体验。

一、流程优化的重要性

门诊流程优化是指对门诊服务环节及内容或门诊组织内部的各项工作流程进行全面的、系统的、科学的分析和评估,以期通过改进现有流程或重新设计流程,提高工作效率、降低成本、提高质量、增强竞争力。

这一过程不仅有助于提升患者就医的便

捷性和舒适度,还能增强医院的服务竞争力和社会影响力。

二、流程优化的关键点

1. 以患者为中心:门诊流程优化的核心在于以患者需求为导向,确保患者在正确的时间、正确的地点由合适的人员提供适宜的医疗服务。医院应关注患者的就医感受,从挂号、候诊、就诊、缴费、取药等各个环节入手,优化服务流程,减少患者等待时间,提高就医效率。

2. 智能化技术应用:利用信息化和智能化技术,如智能挂号系统、自助缴费机、电子病历系统等,可以极大提升门诊服务效率。例如,患者可以通过手机APP或微信公众号预约挂号,减少现场排队等待时间;电子病历系

统则能实现医生间信息共享,提高诊疗效率。

3. 精细化服务管理:门诊服务应注重细节管理,如设置清晰的导诊标识、提供舒适的候诊环境、加强医患沟通等。通过开展诊前教育、推行诊间走动式服务、为特殊人群提供全程陪诊等措施,可以进一步提升患者满意度。

4. 多学科协作:门诊流程优化还应注重多学科间的协作。例如,鼓励开设专病门诊,促进学科交叉;开展门诊MDT(多学科诊疗团队)会诊,为患者提供全面、专业的诊疗建议。这不仅可以提高诊疗水平,还能增强患者信任度和满意度。

5. 持续优化与反馈:门诊流程优化是一个持续的过程,需要不断收集患者和医护人员的反馈意见,及时调整优化措施。通过定期

召开周例会、开展患者满意度调查等方式,可以及时发现并解决问题,确保门诊服务质量的持续提升。

三、结语

门诊流程优化是提升患者就医体验的重要途径。通过以患者为中心的服务理念、智能化技术的应用、精细化服务管理、多学科协作以及持续优化与反馈等措施,医院可以打造更加高效、便捷、舒适的门诊服务环境,为患者提供更加优质、全面的医疗服务。

未来,随着医疗技术的不断进步和患者需求的不断变化,门诊流程优化将继续成为医院管理的重要课题和发展方向。

(作者单位:河北北方学院附属第一医院门诊部)

鼻腔清洁与养护:告别鼻炎,畅快呼吸的秘诀

□高京京

鼻腔作为人体与外界沟通的重要通道,其健康直接关系到我们的呼吸质量和整体健康水平。鼻炎作为常见的鼻腔疾病,其症状如鼻塞、流涕、打喷嚏等不仅影响日常生活,还可能引发更严重的并发症。

因此,鼻腔的清洁与养护显得尤为重要。以下是告别鼻炎、实现畅快呼吸的几大秘诀。

1. 鼻腔冲洗:日常护理的基石

鼻腔冲洗是鼻炎患者日常护理的关键步骤。通过使用生理盐水或专用鼻腔冲洗液,可以有效清除鼻腔内的分泌物、过敏原及病原体,减轻鼻腔黏膜的炎症反应。建议每日早晚各进行一次,冲洗时注意水温适中,避免呛咳。鼻腔冲洗不仅能缓解鼻塞,还

能提高鼻腔黏膜的清洁能力和纤毛功能,降低水肿,是预防和治疗鼻炎的重要辅助手段。

2. 鼻毛修剪与避免挖鼻

适当的鼻毛修剪可以减少外界灰尘、细菌等进入鼻腔的机会,但切忌过度修剪,以免破坏鼻腔的自然防御屏障。

3. 减少过敏原暴露

对于过敏性鼻炎患者而言,减少过敏原暴露是预防和控制病情的关键。

通过保持室内清洁、定期更换床上用品、使用空气净化器和除湿机、避免饲养宠物等措施,可以显著降低过敏原浓度,从而减轻鼻炎症状。

4. 控制室内湿度

适宜的室内湿度有助于缓解鼻腔干燥症

状和不适感。建议使用加湿器或除湿机,将室内湿度控制在40%—60%。适宜的湿度可以减少鼻腔黏膜的干燥和不适感,对于缓解鼻炎症状具有积极作用。

5. 均衡膳食与避免刺激性食物

均衡膳食有助于增强身体免疫力,减少鼻炎发作的可能性。建议多摄入富含维生素C、维生素E及抗氧化物质的食物,如新鲜蔬果、坚果等。

同时,应避免摄入辛辣、冷饮等刺激性食物,以免加重鼻腔黏膜的充血和水肿。

6. 户外锻炼与心理调适

在户外锻炼时,鼻炎患者应注意避开花粉等过敏原,佩戴口罩以减少空气污染物对鼻腔的刺激。此外,鼻炎的反复发作可能给患

者带来心理压力和焦虑情绪。

7. 定期复诊与专业治疗

鼻炎患者需定期到医院进行复诊,以便医生及时了解病情变化,调整治疗方案。对于难治性鼻炎或伴有严重并发症的患者,应及时寻求专业医疗机构的帮助,可能需要进行手术治疗或免疫治疗等更为复杂的治疗方案。

结语

鼻腔的清洁与养护是告别鼻炎、实现畅快呼吸的重要秘诀。通过鼻腔冲洗、减少过敏原暴露、控制室内湿度、均衡膳食、户外锻炼与心理调适以及定期复诊与专业治疗等措施,我们可以有效预防和控制鼻炎的发生和发展,享受更加健康、舒适的生活。

(作者单位:河北省沧州市海兴县医院)

重症病人的皮肤护理与预防压疮的方法

□高原

在医疗护理中,重症病人的皮肤护理尤为重要,特别是预防压疮(也称褥疮)的发生。压疮是重症患者常见的并发症之一,由于长时间卧床或坐立不动,皮肤受到持续压力和摩擦,导致组织缺血、缺氧,进而发生坏死和溃烂。以下将详细介绍重症病人皮肤护理及预防压疮的具体方法。

一、定期翻身

定期改变体位是预防压疮的基本措施。对于意识清醒的患者,可鼓励其自主翻身;对于意识障碍者、幼儿等无法自主翻身的患者,护理人员应协助其定时翻身,一般建议每2小时翻身一次。在翻身时,护理人员需用适当的力度抬起患者身体,避免生拉硬拽,以免对皮肤造成擦伤。

二、使用减压装置

减压装置如气垫床、泡沫垫等,能有效分散压力,减少局部组织受到的压迫。这些装置对于重症患者尤为重要,可以显著降低压疮的风险。

三、保持皮肤清洁与干燥

定期为患者清洁皮肤,特别是易受压和潮湿的部位,是预防压疮的关键。护理人员应选用温和的清洁剂,避免使用刺激性强的化学清洁剂。清洁后,应确保皮肤完全干燥,防止潮湿环境导致皮肤抵抗力下降。

四、增加营养摄入

营养不良是导致压疮的重要因素之一。重症患者往往存在营养摄入不足的情况,因此应加强营养支持,确保摄入足够的蛋白质、

维生素和矿物质等营养物质。这些营养物质有助于改善皮肤状况,增强皮肤的抵抗力,促进皮肤的修复和再生。

五、健康教育

对患者及其家属进行压疮预防知识的宣传教育,提高其对压疮的认识和重视程度。通过普及相关知识,患者和家属能够更好地配合治疗和护理,共同参与到压疮的预防工作中来。

六、密切观察与评估

护理人员应密切观察患者的皮肤状况,特别是受压部位和骨骼突出的地方。一旦发现皮肤出现红肿、疼痛、破溃等压疮症状,应立即报告医生并采取相应的处理措施。对于已经形成的压疮,应根据其严重程度采取相

应的护理措施,如局部使用抗菌消炎药物、清创换药等。

七、个性化护理

每个患者的具体情况不同,在制定预防和管理方案时,应根据患者的实际情况进行个性化调整。医护人员应不断提高自身的专业素养和技能水平,以便更好地为患者提供优质的护理服务。

综上所述,重症病人的皮肤护理与预防压疮是一项复杂而重要的工作。通过定期翻身、使用减压装置、保持皮肤清洁干燥、增加营养摄入、健康教育、密切观察与评估以及个性化护理等措施,可以有效预防压疮的发生,保障患者的皮肤健康。

(作者单位:河北省张家口市第一医院)

淋巴瘤不等于绝症:科学治疗,重燃生命希望

□韩贵良

在医学的浩瀚星空中,淋巴瘤这一疾病曾让许多人闻之色变,仿佛被贴上了“绝症”的标签。然而,随着现代医学技术的飞速发展,我们越来越清晰地认识到:淋巴瘤并非绝症,通过科学合理的治疗,患者完全有可能重获新生,点燃生命的希望之光。

一、认识淋巴瘤:揭开神秘面纱

淋巴瘤,起源于淋巴系统的恶性肿瘤,主要影响淋巴结、脾脏、骨髓等器官。它并非单一疾病,而是一组疾病的总称,根据细胞来源和病理特征可分为霍奇金淋巴瘤和非霍奇金淋巴瘤两大类,每一类型又分为多种亚型,这种多样性就要求治疗方案需个体化定制,以精准打击淋巴瘤细胞。

二、科技进步:治疗手段的多元化

1. 化疗与靶向治疗:传统的化疗药物能够杀灭快速分裂的肿瘤细胞,但也会影响正常细胞。而靶向治疗则更加精准,通过识别淋巴瘤细胞特有的分子标记,精确打击,减少对健康细胞的伤害。

2. 免疫治疗:近年来,免疫治疗在淋巴瘤领域进展迅速。通过激活患者自身的免疫系统来识别和消灭肿瘤细胞,如CAR-T细胞疗法,已在部分难治性淋巴瘤患者中展现出惊人的疗效。

3. 放疗与手术:对于局部病灶,放疗可通过高能射线精准摧毁肿瘤细胞;而手术则适用于少数特定情况,如胃肠道穿孔出血,或

脾脏巨大或压迫重要器官的淋巴瘤。

三、综合治疗:个性化方案的制定

淋巴瘤的治疗强调多学科协作,即肿瘤内科、放疗科、影像科、病理科、外科等多学科专家共同参与,根据患者具体情况制定个性化治疗方案。这种综合治疗模式能够为患者制定个性化的治疗方案,最大限度地提高治疗效果,同时降低不良反应,改善患者生活质量。

四、心理支持与社会关爱:不可或缺的力量

面对肿瘤,患者及家属的心理压力不容忽视。积极的心理干预、专业的社会支持以及病友间的相互鼓励,都是战胜病魔的重要力量。此外,随着公众对淋巴瘤认知的提高,社

会关爱与理解也在不断加强,为患者营造了更加温暖的治疗环境。

五、重燃生命希望:康复与预防

经过科学治疗,许多淋巴瘤患者能够实现长期生存甚至治愈。康复期间,保持良好的生活习惯、定期复查、积极参与康复活动至关重要。另外,虽然淋巴瘤的确切病因尚不完全明确,但通过避免环境污染、保持健康饮食、加强体育锻炼等方式,可以在一定程度上降低患病风险。

总之,淋巴瘤并非不治之症。在科学的指导下,通过综合治疗与全方位的支持,患者完全有可能重燃生命之火,拥抱健康与希望。让我们携手并进,为每一个生命点亮希望之光。

(作者单位:河北省大学附属医院)