

# 如何加强导诊护士综合素质更好服务患者

田颖生

吉林省德惠市人民医院 吉林 德惠 130300

**【摘要】**随着医疗服务模式的不断优化，导诊护士在医院运行中承担着连接患者与医疗资源的重要角色，其综合素质直接影响就医秩序、服务质量等，提升综合素质需要在专业知识、沟通能力、人文关怀等方面进行系统建设。影响导诊护士综合素质的因素主要包括专业知识储备不足、沟通能力不强、培训机制不健全及资源条件受限。针对上述问题，可借助强化循证培训、健全管理体系等策略提升岗位能力。循证培训有助于匹配知识结构与临床需求，管理体系保障培训有效运行，资源优化则改善工作条件并提高服务效率。多维度协同推进的素质提升路径能够优化导诊工作质量，促进医患关系和谐并为医疗服务的高质量发展提供支持。

**【关键词】** 导诊护士；综合素质；服务

DOI:10.12417/2705-098X.26.01.057

## 引言

导诊护士的综合素质直接影响就医体验、就诊秩序或医院服务形象，现代医疗服务的精细化发展使导诊岗位慢慢延伸到信息咨询、就医协调、心理疏导等多重职能，对从业者的能力结构提出更高要求。专业知识的掌握程度能够决定咨询或指引的科学性，沟通能力的高低关系到信息传达的有效性，应急处置水平则能影响突发事件的反应速度。除医学知识及操作技能外，导诊护士还需具备人文关怀、心理调适等多维度素养，这些要素相互作用能构成优质服务的核心基础。提升综合素质的过程应以职业规范为准绳，以能力优化为核心，以理论指导为支撑，保证导诊工作契合现代医疗服务高标准的发展趋势。

## 1 影响导诊护士综合素质的主要因素

### 1.1 专业知识储备薄弱

专业知识储备的不足在导诊工作中表现明显，导诊护士需要掌握的医学基础涵盖常见疾病的症状特征、科室分布及就诊流程等内容，但部分人员在入职时专业背景有限，导致回答患者问题时缺乏足够的依据。知识掌握不全面容易出现指引不准确或解释不充分的情况，影响患者的就诊效率。在临床一线，患者的咨询内容通常涉及多学科领域，如果导诊护士知识面狭窄，在面对跨科室或较复杂的问题时就会感到吃力，这会影响信息传递的准确度，增加患者在就诊过程中的不确定感。更新知识速度较快，但工作中缺乏系统的学习渠道，会不断拉大知识储备与医疗发展之间的差距。一些导诊护士虽然具备一定的理论基础，但在工作中缺少与实际情境结合的经验积累，在急诊分诊、特殊患者引导或特殊检查准备等环节，都需要把理论知识与现场情况结合，若缺乏训练，很难做到判断迅速且指引得当。

### 1.2 培训机制建设缺乏

新入职人员接受的培训时间较短，内容多为简单流程介绍或岗位操作规程，缺少系统化的知识讲解及能力培养，这种模

式使得导诊工作停留在对固定任务的机械执行上，缺少对多变情境的应对能力。在多数医院，培训安排较为零散且缺少长期性，不同阶段的导诊护士在学习内容上差异不大，不能形成梯度提升的效果。缺乏分层培训设计也会让有经验的人员很难在专业能力或管理能力上获得进一步发展空间，长时间维持在原有水平。部分培训缺少与临床一线的结合，理论与实际工作之间的距离较大，沟通技巧、应急处置等技能在日常培训中占比偏少，导致在复杂或突发情况下导诊护士不能迅速作出恰当判断。培训资源方面，课程内容或授课方式单一，过于依赖讲授模式且互动性不足，很难调动学习积极性。没有结合新技术手段开展情景模拟、案例分析等多样化训练，直接限制了培训的深度。

### 1.3 资源条件支持匮乏

部分医院在人员配备上存在紧缺情况，导诊台通常由少数护士同时承担接待、引导、咨询等多项任务，时间分配被严重压缩，很难兼顾每位患者的需求。硬件设施老旧或功能不全也会影响信息传递的及时性。信息化支持方面，一些导诊区域缺少完善的电子信息系统或辅助设备，患者就诊信息需要人工多次确认，增加了操作环节。缺乏实时更新的就诊数据会让导诊人员在指引过程中面临信息滞后的问题，影响引导的准确度。环境条件的不足也是常见制约因素，候诊区布局不合理、标识不清晰或服务窗口集中度过高都会增加导诊护士的工作压力，嘈杂的环境还会削弱与患者的沟通效果，使信息传达的效率降低。在培训资源与外部支持方面，部分机构缺少专门的学习空间，无法为导诊护士提供必要的实操演练条件。缺乏与其他部门的协作资源也会让跨科室协调效率下降，限制综合素质的提升空间。

## 2 加强导诊护士综合素质的策略

### 2.1 强化循证培训，提升专业知识

循证培训能够为提升导诊护士的专业知识提供科学依据

和,根据黄元琦等人基于 ADDIE 模式的叙事护理培训研究,在门诊导诊护士中引入系统化的培训环节能够显著提高人文关怀,且差异具有统计学意义。这种培训模式借助分析、设计、开发、实施及评估五个阶段,将循证理念融入课程内容与学习过程,使培训内容高度契合临床需求。专业知识的掌握依赖教材或讲授,还需要结合实践反馈不断修正完善,使护士在应对多样化患者需求时具备更强的知识应用能力。

实施循证培训需要建立在明确的需求分析基础之上,导诊护士的岗位特点、服务对象特征以及现有知识结构都应在培训前进行全面评估。在培训内容设计中可将医学基础知识、临床流程规范、分诊原则等作为核心模块,同时增加心理疏导或沟通技巧的相关课程,以保障知识体系的完整性。培训开发环节应注重多样化教学方式的结合,让知识在不同形式中被反复强化,实施过程中,培训时间的安排应结合工作节奏,避免影响日常接诊效率且保证学习的连续性。评估环节需要借助标准化测评工具与日常工作表现相结合的方法,对培训效果进行定量与定性分析,保证理论学习能够有效转化为工作技能。循证培训关注掌握知识,还重视学习效果与岗位需求的匹配度,借助不断循环的评估,保持培训内容的适用性。长期坚持这种模式能够促使导诊护士在医学知识储备、应急处置能力以及患者沟通水平等方面持续进步,为患者提供更高质量的导诊服务并在多变的临床情境中保持稳定高效的工作表现。

## 2.2 健全管理体系,完善培训机制

健全管理体系是保障培训机制有效运行的重要前提,根据毕晓欢关于护患沟通在门诊导诊护理中应用效果的研究,在规范化管理制度支撑下,提升沟通能力能够显著降低护患纠纷或投诉率,优化候诊时间及服务评分。完善管理体系应包括明确的岗位职责、统一的服务流程及科学的考核标准,这些内容能够为培训机制提供制度保障。培训环节需要依托管理要求设计课程内容,把专业知识、沟通技巧与服务流程紧密结合,让培训成果能够直接作用于工作表现。借助制度引导或机制保障,培训能形成持续性,不断提高综合素质。

构建健全管理体系应当从设计制度、优化流程及监督评估三方面同步推进,在制度设计中,需要明确导诊护士在各环节的职责范围且制定统一的行为规范,让培训内容与岗位要求保持一致。流程优化方面,可在患者接触的每一个环节设定标准操作步骤,把分诊、咨询、信息引导等环节纳入统一流程中,减少因操作差异带来的服务不一致问题。建立监督评估机制同样关键,管理部门应制定可量化的评价指标,把培训后的工作表现纳入考核范围,借助周期性评估及时发现问题并调整培训方向。培训机制在实施过程中可根据不同层级或岗位经验安排差异化内容,保证新入职人员与有经验人员都能在各自的短板

上获得提升。课程内容需涵盖医学基础知识及医院流程,还应结合沟通技巧、应急处置能力等方面进行综合训练,让护士能够在患者就诊的各类情境中高效应对。管理体系与培训机制之间需要保持良性互动,制度提供执行依据,培训提供能力支撑,二者共同作用,能够在减少纠纷、缩短候诊时间或优化服务体系等方面发挥明显作用,全面提升导诊护士的综合素质。

## 2.3 优化资源整合,改善工作条件

优化资源整合能够为导诊护士提供更加高效的工作条件,根据周文萧等人关于“流动+小专科”导诊模式的研究,借助合理配置人力及场地资源,分诊护理质量与服务礼仪评分均显著提升,患者满意度也明显提高。资源整合包括人力分配,还涉及岗位功能划分、服务区域布局或辅助设备配备等多方面内容。科学的资源配置能减少工作中的重复环节,缓解人员压力,让导诊工作更加流畅。配套的管理或质控措施则能保证资源利用的持续性,提升整体服务质量。

优化资源整合的过程中需要综合考虑人力、空间或设施等多个方面的匹配度,人力分配上可依据门诊高峰与低谷时段,科学安排导诊护士的工作时间或岗位位置,避免人手紧缺或资源闲置的情况。调整空间布局应以患者就诊流线为依据,导诊台、候诊区及诊室之间保持合理距离,减少患者反复移动的次数,提高引导效率。设施配置方面应完善电子指引屏、预约取号设备等信息化系统,让护士在信息传递或指引过程中能够节省时间并降低出错概率。管理层在资源配置后还应设立质控指标,持续监测分诊准确性、服务礼仪及工作响应时间,确保资源使用效果得到验证。借助动态调整人员配置可有效缓解高峰期的工作压力,减少等待时间,保障患者获得连贯清晰的导诊体验。长期坚持这一模式能够形成资源高效利用及服务质量提升的良性循环,为导诊护士提供稳定的工作环境并为患者营造更加顺畅的就诊流程。

## 3 结语

提升导诊护士综合素质关乎个人能力的完善,是优化医疗服务体系的重要环节,面对医疗环境不断发展的趋势,导诊工作已成为连接患者与医疗资源的关键通道,其质量水平直接影响患者就医体验。系统强化专业知识、沟通技巧、应急处理等多维度能力建设,结合科学的培训机制及合理的资源配置,能够为导诊岗位注入持续发展的动力。借助完善管理体系且创新服务模式,导诊护士能在日常引导中提供精准高效的服务,还能在复杂情境中展现专业。以高标准综合素质支撑的导诊队伍将在保障医疗秩序、提升患者满意度或促进医患关系和谐方面发挥更为深远的作用,为现代医疗服务的高质量发展提供支撑。

## 参考文献:

- [1] 黄元琦,冉庆夫,梁波,赵小乐,吕萍.基于 ADDIE 模式的叙事护理培训对门诊导诊护士人文关怀和共情能力的影响[J].蛇志,2023,35(02):266-269.
- [2] 毕晓欢.护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2022,37(12):180-182.
- [3] 周文萧,金晓敏,黄蔚霞.“流动+小专科”导诊模式在提高门诊护理质量中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(08):117-118.
- [4] 马在萍.优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J].中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.
- [5] 贺丽霞.专业培训及健康教育提高导诊护士综合素质的策略探究[J].卫生职业教育,2020,38(09):146-148.