

# 细节管理对门诊换药室护理质量提升问题研究

王 艺 黄永琴<sup>(通讯作者)</sup>

上海市第一人民医院嘉定医院 上海市嘉定区江桥医院门诊护理组 上海 201803

**【摘要】**：细节管理是医护人员提升门诊换药室护理质量、规避护理安全隐患、优化护患服务体验的关键举措。本文结合门诊换药室护理工作实际，梳理其在流程规范不足、安全管理疏漏、服务细节欠缺等现实短板，阐明细节管理在规范护理流程、化解护理隐患、优化护患沟通中的核心作用，并提出针对性的实施路径，为该科室优化管理模式、提质增效提供实践参考。

**【关键词】**：细节管理；门诊换药室；护理质量；提升路径

DOI:10.12417/2705-098X.26.13.091

门诊换药室是临床护理的重要窗口，其护理质量直接关系到患者伤口愈合效果、就医安全及就诊满意度。贯穿换药全流程的细节管理，是补齐护理短板、提升服务品质的核心抓手。目前部分换药室存在操作流程欠规范、安全管控不细致等问题，本文聚焦细节管理的实践应用，探索改进策略，为临床护理管理提供实践支撑。

## 1 门诊换药室护理质量现存短板

### 1.1 流程规范不足

医院换药流程的规范管理存在明显短板，核心问题集中在全流程细节把控缺位，具体表现为流程界定模糊与各环节衔接不畅两大方面。换药准备阶段，因缺乏清晰的操作规范指引，护理人员常出现各类物品摆放杂乱无章、专用器械耗材准备不全的情况，极易造成操作中途停顿；换药实施阶段，由于没有统一的标准化流程，不同护理人员的操作手法、步骤差异较大，直接影响换药操作的整体规范性<sup>[1]</sup>；换药结束后，整理工作落实不到位，医疗垃圾未按规定分类处置，复用器械的消毒流程也未严格执行，这一系列问题均会遗留医疗安全隐患，归根结底与细节管理体系的缺失直接相关。

### 1.2 安全管理疏漏

临床护理安全管理的短板，核心聚焦于无菌操作与伤口观察两大关键环节。部分护理人员在实操过程中，未严格遵循无菌操作的核心原则，不仅换药所用的各类器械未达到彻底灭菌的标准，无菌物品的存放环境与方式也不符合规范要求，这一疏漏大幅增加了患者出现交叉感染的风险；同时，这类护理人员对患者伤口的观察工作缺乏细致性，未能及时捕捉到伤口部位肉眼可见的红肿、脓性渗液等异常征象，直接延误了病情的早期干预与处理，也进一步凸显出护理工作中细节把控的关键性价值<sup>[2]</sup>。

### 1.3 服务细节欠缺

临床护理服务的细节短板，主要体现在人文关怀不足与沟通不到位两大方面。在换药服务过程中，部分护理人员未主动与患者开展针对性沟通，既没有提前告知换药的具体流程、术后注意事项以及居家伤口护理的核心要点，也未及时解答患者

疑问，直接导致患者对护理操作不理解、配合度偏低<sup>[3]</sup>；同时，这类护理人员在工作中态度较为生硬，既没有关注患者换药时的疼痛感受，也忽视了患者提出的合理诉求，没能有效缓解患者换药时的紧张与焦虑情绪，这一问题直接影响了患者的就医体验，大幅降低其就医满意度。

## 2 细节管理在门诊换药室护理质量提升中的核心作用

### 2.1 规范护理流程

临床换药工作的细节管理，能够实现换药流程的精细化拆分与标准化明确。该项管理措施针对换药前的物品准备与环境消毒、换药中的无菌规范操作、换药后的器械整理与医疗垃圾处理等全流程环节，逐一划定清晰的操作标准与执行注意事项，以此杜绝流程模糊不清、操作随意无序等突出问题<sup>[4]</sup>；同时督促一线护理人员严格落实各项操作规范，减少人为操作疏漏，推动换药工作形成“准备-操作-收尾”的闭环管理体系，进一步夯实临床护理质量的底层基础。

### 2.2 规避护理隐患

护理人员借助细节管理手段，可精准把控护理安全的各项关键节点。工作中需严格规范无菌操作细节与伤口观察流程，明确无菌物品分类分区存放、标识清晰的管理要求，落实器械“清洗—消毒—灭菌”全流程标准，从源头规避患者交叉感染的风险；同时，细致排查临床环境中的卫生死角、操作环节中的动作疏漏等微小隐患，对发现的问题即时整改，同步做好详实、规范的护理记录，最终形成“隐患排查—问题整改—全程追溯”的护理安全闭环，全方位保障患者伤口顺利愈合与就医过程安全<sup>[5]</sup>。

### 2.3 优化护患沟通

护理人员落实细节管理工作，需切实践行“以患者为中心”的服务理念，着重把控护患沟通的各项细节。工作中要主动向患者讲解换药的具体流程、居家护理的注意事项以及伤口日常养护的关键要点，耐心解答患者提出的各类疑问；密切关注患者的伤口疼痛感受，及时疏导其换药时的紧张情绪<sup>[6]</sup>。护理人员需摒弃生硬刻板的沟通方式，充分尊重患者的合理诉求，以此拉近护患之间的距离，减少护患矛盾的发生，切实提升患者

的就医满意度与就医体验,进而助力护理服务质量实现整体提升。

### 3 细节管理在门诊换药室护理质量提升中的实施路径

#### 3.1 优化流程管控

门诊换药室护理人员需全面梳理门诊患者换药全流程,结合日常换药工作实际,明确划分“换药前准备、换药中操作、换药后整理”三个核心环节,针对每个环节的具体操作细节逐一拆解、细化规范。同时,制定门诊换药标准化操作清单,详细标注换药所需物品的摆放位置、各类器械的准备规范、每一步操作的具体流程和注意事项,比如物品需按“常用在前、备用在后”的原则摆放,器械需提前消毒灭菌并按操作顺序摆放整齐,彻底杜绝护理人员操作的随意性,让每一项换药操作都有章可循、有标可依<sup>[7]</sup>。

为解决换药流程衔接不畅、易出现操作中断的问题,门诊换药室应明确全体护理人员的具体分工,由护士长牵头设立流程衔接专人负责制度,每个衔接环节均指定专人负责,明确各自的岗位职责和工作要求<sup>[8]</sup>。重点规范换药前的患者病情评估、皮肤状况检查,换药过程中的操作配合、患者沟通安抚,以及换药后的器械、物品交接登记等各个衔接节点的流程,明确各环节的时间节点和工作标准,有效避免操作中断、责任不清等问题,显著提升换药流程的顺畅度。

门诊换药室需定期组织护理人员开展流程执行情况复盘工作,全面梳理日常换药过程中出现的各类细节问题,专门建立流程问题台账,对每一个问题都详细记录发生场景、具体表现、涉及人员等信息,深入分析问题产生的根源,针对流程中的漏洞和不足及时制定优化措施,对原有流程进行完善调整<sup>[9]</sup>。同时,及时组织全体护理人员学习优化后的换药流程,通过现场演示、实操演练等方式,强化护理人员的流程执行意识和规范操作能力,确保优化后的流程能够真正落地执行,彻底破解门诊换药流程规范方面的短板,全面提升换药护理服务质量。

#### 3.2 强化安全防控

护理管理人员需明确规定无菌物品的存放标准、器械消毒的具体细节,严格执行一人一用一消毒制度,进一步细化临床护理人员的无菌操作全流程。临床护理人员在开展各项护理操作时,全程严格遵循无菌操作原则,每日定期检查无菌物品的包装完整性、有效期及灭菌状态,及时清理过期、不合格的无菌物品,坚决杜绝交叉感染隐患,确保每一项无菌操作都符合规范要求,保障患者护理安全<sup>[10]</sup>。

护理管理人员需要求临床护理人员进一步强化伤口观察意识,明确伤口观察的具体内容、不同病情患者的观察频率,要求护理人员在日常护理中,详细记录患者伤口的颜色、渗液量、渗液性状及伤口周围皮肤情况<sup>[11]</sup>。同时,建立完善的伤口异常预警机制,护理人员一旦发现患者伤口出现异常情况,需

第一时间上报护士长及主治医生,联动医生制定针对性处理方案,妥善处置伤口异常问题,避免因处理不及时导致患者病情延误。

护理管理人员要建立“日常排查+定期排查+专项排查”的全方位隐患排查模式,重点排查临床护理操作规范性、护理环境整洁安全性、护理物品合规性等方面的安全隐患,明确每一项排查工作的具体责任人及隐患整改时限。对排查出的各类安全隐患,严格按照“排查—整改—复查”的闭环管理流程推进,确保所有隐患整改到位、不留死角,全面破解护理安全管理中的短板问题,切实筑牢护理安全防线<sup>[12]</sup>。

#### 3.3 细化服务举措

明确全体护理人员的沟通标准与具体要求。在患者换药前,护理人员需主动走到床旁,当面告知患者本次换药的具体流程、操作时长及相关注意事项,让患者做到心中有数;换药过程中,要随时暂停操作,耐心询问患者的伤口疼痛感受、有无不适感,根据患者反馈及时调整操作力度与节奏;换药结束后,需结合患者伤口实际情况,用通俗易懂的语言细致讲解居家伤口护理要点,包括消毒频率、敷料更换方法及异常情况处理方式<sup>[13]</sup>。同时,坚决杜绝“命令式”“敷衍式”等生硬沟通行为,要求护理人员与患者沟通时放下身份隔阂,做到语气温和、态度诚恳,确保每一次沟通都真诚、细致、全面。

护理人员在日常护理工作中,需重点关注每一位患者的心理状态,建立完善的患者心理关注台账,详细记录患者的情绪变化、心理诉求及安抚情况。针对出现紧张、焦虑情绪的患者,护理人员要主动上前沟通交流,耐心倾听其内心顾虑,用温和的语言进行安抚疏导,缓解患者负面情绪;在护理全过程中,充分尊重患者的知情权与选择权,各项护理操作前均提前沟通确认<sup>[14]</sup>。同时,重点关注老年、儿童等特殊群体患者的就医需求,针对老年人行动不便、听力不佳的问题,提供搀扶、大声叮嘱等贴心服务;针对儿童患者怕疼、怕陌生的特点,采用温柔安抚、趣味引导的方式开展护理操作,全力为患者提供个性化、人性化的护理服务。

护理团队需定期通过病房走访、口头询问、意见登记表等多种方式收集患者及家属的服务反馈,安排专人对收集到的反馈意见进行分类梳理,逐一排查服务过程中存在的细节漏洞与问题,深入分析问题产生的根源,结合护理工作实际制定针对性的优化改进举措,明确整改时限与责任人。同时,定期组织护理人员开展服务细节专项培训,通过案例分析、现场实操、经验交流等形式,强化护理人员的服务意识与细节把控能力,引导全体护理人员将人文关怀理念融入每一项护理操作、每一次沟通交流、每一个服务细节中,切实补齐护理服务细节短板,持续提升患者就医体验<sup>[15]</sup>。

#### 4 结语

门诊换药室护理质量的提升,离不开护理人员对细节管理的深度落实。这一举措能切实破解流程衔接漏洞、安全管控盲

区、服务体验短板,既规范操作行为、规避临床隐患,又优化护患关系。本文提出的实施路径贴合岗位实际、可操作性强,后续需强化细节意识、细化举措落地、动态优化模式,为患者提供更安全优质的贴心护理。

#### 参考文献:

- [1] 付静,马丽波.基于六西格玛管理方法在骨科门诊换药室中的应用研究[J].内蒙古医学杂志,2024,56(11):1394-1396.
- [2] 王梅.“五常法”加强门诊换药室规范化管理分析[J].中国卫生产业,2024,21(22):149-151+166.
- [3] 刘素霞,孙素丽.微信护理群建立对提高门诊换药室工作效率及护理满意度的影响[J].临床研究,2023,31(03):157-160.
- [4] 李彩宇.中医院门诊换药室护理安全隐患分析与规范化管理对策[J].中医药管理杂志,2022,30(21):188-190.
- [5] 魏桦.门诊外科伤口换药护理管理对患者治疗依从性、创面愈合速度的影响[J].青海医药杂志,2021,51(01):20-22.
- [6] 刘小艳,阎磊,沈云,等.分析细节管理对门诊换药室护理质量的影响[J].四川解剖学杂志,2020,28(04):161-162.
- [7] 武鑫卉.加强外科换药室护理安全管理在防范院内感染中的应用效果[J].中国社区医师,2024,40(27):139-141.
- [8] 刘英.“五常法”在鼻科换药室护理管理中的应用[J].智慧健康,2022,8(30):249-253+270.
- [9] 宁欢.JCI 标准下中医院泌尿外科换药室医院感染的调查与规范化管理[J].中医药管理杂志,2021,29(19):74-76.
- [10] 刘银霞,陈丹,杨亚珍,等.急诊换药室医院感染调查与规范化管理[J].中医药管理杂志,2021,29(14):155-157.
- [11] 赵丽.门诊优质服务在门诊输液换药中的应用——评《数字化时代的智慧门诊:门诊管理与服务新理念、新实践》[J].中国临床研究,2025,38(03):493.
- [12] 易开春,李红,罗芳,等.以换药小组为主导的标准化换药流程在 PICC 患者中的应用[J].当代护士(中旬刊),2025,32(03):92-96.
- [13] 刘红兰.“五步曲”教育法结合风险换药护理对糖尿病足患者自护能力与遵医性的影响[J].基层医学论坛,2024,28(36):87-89+120.
- [14] 柯梅槐.基于湿性愈合理论的伤口换药护理在外伤伤口患者湿性换药中的效果观察[J].中国医药指南,2024,22(33):183-185.
- [15] 梁仁芬.可视化教育模式在烧烫伤患者门诊换药的应用效果及影响因素分析[J].川北医学院学报,2024,39(09):1293-1296.