

【“5.12”国际护士节特别报道】

“白衣天使”的平凡瞬间

——县人民医院内科二病区护理工作纪事

策划/朱爱良 文图/杨帆 段赞 肖斌

“从群众最需要的地方做起,开展优质护理工作理顺了医院护理管理思路,解决了护理工作发展难题,护士们工作动力更足。”5月9日,在县人民医院内科二病区,护士长张智敏介绍,作为优质护理服务病区,我们根据医院“优质护理服务示范工程”活动总体部署,先行先试,在改革临床护理模式、创新护理管理方式、开展业务培训、落实护理基础、加强专科护理等方面进行积极探索,并深化了优质护理服务内涵及创新护理工作思路。

装点此关山,今朝更好看。近年来,县人民医院积极开展“从群众最不满意的地方改起,从群众最需要的地方做起”大讨论活动,通过为病人提供全方位整体护理服务,责任护士每天围着患者转,患者对护士更加熟悉,更有依赖,更愿意与护士交流,真正做到了临床护理工作更加贴近患者,进一步树立以“病人为中心”的服务理念,更好地构建和谐医患关系,患者对护理工作的满意率有了明显上升。



医护人员敬老院送爱心

移动查房车开到病房边

随着县人民医院信息化水平的不断提升,内科二病区迎来了“新帮手”——移动护理查房车。作为2010年卫生部“优质护理服务示范工程”的首批试点病房,这里每位责任护士要全方位掌握自己所负责的患者的康复进程,并对其进行生活协助、康复锻炼、健康宣教等工作。

“以往病人信息都存在护士站的电脑里,护士们经常要奔波在病房和护士站之间查询信息。”责任护士汪晓慧介绍,移动护理查房车的到来,可以说彻底解决了这个难题。除了日常护理工作所需的诊疗和用具,移动查房

车还可根据每位病人的特点和需要,将健康宣教资料、康复知识、示范教程等保存在电脑上。

其实,把护理车推到病人的床边,就能进行一次面对面的“多媒体教学”,并且与医生工作站对接,使护士随时了解医生对病人所下医嘱情况。

为从根本上调动护士积极性,内科二病区还在“建机制”上做文章,彻底改变了临床护理模式,让护士由原来的“管事”变为“管人”,护士由原来只负责病人治疗过程的某个片段,转变为整体负责病人的病情观察、专业照顾、协助诊疗、健康指导、心理照护

及与医生沟通等工作。

“以岗位管理作为切入点,护士管的病人数量、质量和提供服务的 technical 含量等都与薪酬分配挂钩。”张智敏相告,在这一过程中,护理工作的内涵和外延得到拓展,当护士看到自己所负责的病人能够快速康复、尽早出院,她们会从工作中获得更多成就感;而明确责任制护士后,住院全程有了“固定管家”,让病人有更多获得感。如此,护士自然有了主动工作和自我提升的动力,整个护理工作形成良性循环。



移动查房车

人文关怀为医患和谐加分

病人住进医院时,其环境好坏直接影响病房护理服务在患者心中的评价。对病房环境的印象、满意度很大程度上决定了患者对医院护理的认可。笔者看到,这里的病房不但做到了环境清洁、井井有条,每个病床之间还安装床帘,保护病人的隐私。

如何在较长的康复周期中,最大程度地减轻患者疼痛,提高护理质量和患者满意度?这是医护人员都需要思考的课题。内科二病区给出了自己的答卷:以护士长、护士关怀能力构造为路径,构建人文关怀护理模式并实施护理。

护理人员不但要提高护理理论水平,护理操作规范,还需增强沟通技巧,提高患者对人文关怀护理的满意度。为此,改病区不断加强护理人员人文关怀的培训,并作为不断推进优质护理、深化护理服务内涵的重要举措。

“尤其对新入院的患者实行24小时内达到朋友式的关系为最佳护理目标。”张智敏举例说,对老年听力有障碍的患者实行口语、手势同步交流;要求护士在接听电话时,要称呼在先,任何处置及沟通都要使用文明称谓;利用巡视时间为患者提供健康教育及生

活帮助等等。

通过一系列人性化话的培训,内科二病区提高了患者对护理工作的认可,护士能在护理服务过程中为患者树立信心与希望,协助患者寻求健康行为,护士可以表达自己的感情,以便更好地帮助患者表达内心真实的诉求,构建良好的护患友好关系。

她们就像亲人一样温暖贴心。一位患者的母亲颇为感动:“我儿子气管切开术后,不能讲话,这里的医护人员就用提示板和手势耐心交流,无微不至的关心和照顾,让我们觉得能在这样的医院看病是幸运的。”



配备微波炉暖人心

一张小卡片暖了患者心

在内科二病区病房里,笔者看到每位病人病床旁挂了一张写有温馨提示语的卡片,有的是“您的口服药未发,请回病房后与护士联系”,有的是“空腹B超须知……”,还有的是“护理人员会帮助您翻身,指导做运动与锻炼”等十多种。

张智敏介绍,这些小卡片是根据病人的具体情况而悬挂的,为了方便护士服务患者。她说,虽然护士们已经跟病人说过注意事项,有时候病人很快就忘记了,将这些卡片挂在病人床头或挂吊瓶的铁架子上,病人就容易记起来。

“细节护理,能让人感动的也是

细节。”汪晓慧认为,日常护理中护士一句轻声的问候、一个真诚的微笑、一次耐心的解答、一个关切的眼神,都会给患者送上莫大的安慰,使患者增加战胜疾病的信心和勇气,也拉近了护患之间的距离,消除了陌生感,增加了理解与包容,更促进了护患关系和谐。

为提高健康教育水平,该病区积极探索护理路径,为单病种患者提供个性化健康教育处方,每位患者出院前,责任护士提供病房、经治医生、责任护士等联系方式;与医疗组积极配合,开展健康教育大课堂,将健康教育延伸到家庭及社会,并定期举办护患

联谊会,增加护患感情交流,极大满足患者的心理需求。

一位长期住院的病人徐大爷说,在这里,护士们实实在在地做到了患者“来有迎声、见面有称呼声、问有答声、答有笑声、操作前有解释声、操作中有问候声、操作完毕有应答声、患者出院有送行声”,使病人在医院时刻会感受到家的温馨和亲人似的关怀。

天使之心暖民心。该病区还添置微波炉、轮椅等便民设施和用品。患者急诊入院,根据患者需求以成本价为其提供方便包,内有毛巾、牙膏、卫生纸等生活用品。如果遇到患者生日,该病区护士还会为他们送上生日祝福。



精心护理



温馨提示小卡片