

让人文关怀在医院生根发芽

——南阳医专一附院优质护理服务探秘

本报记者 乔晓娜 通讯员 郭 晖 刘玉慧 文/图

随着社会的发展、医学模式的转变以及优质护理服务的深入开展,南阳医学高等专科学校第一附属医院(以下简称南阳医专一附院)进一步探索优质护理服务工作内涵,努力将人文关怀融入其中。

南阳医专一附院在

治愈患者疾病的同时,注重满足患者身体、心理及精神方面的需求,并通过不断摸索与尝试,逐步形成了语言行为规范化、服务流程清晰化以及“满足需求个体化、关心患者细微化、护理患者人性化、医护合作和谐化、护理管理

精细化、培训考核规范化”的独具特色的护理服务模式及管理模式。如今,这种颇具特色的方式,不仅唤起了患者向往健康、善待生命的愿望,同时也唤起了医务人员守护生命、减轻患者痛苦、促进患者早日康复的强烈意愿。

那么,南阳医专一附院的优质护理服务模式是什么样的?这种优质护理服务模式是怎样形成的?又是什么样的力量让人文关怀在南阳医专一附院生根发芽的?今天,记者就带您走进南阳医专一附院,一探究竟。



护理部举办急救技能比赛



责任护士陪同患者检查

人文关怀,拉近了医患关系

从认识关怀、学习关怀、尝试关怀、试点先行,到全院普及人文关怀,使关怀护理在实实在在的措施中变得看得见、摸得着。

自接触人文关怀理念以来,南阳医专一附院便以关怀服务为基准,将关怀不断融入医院文化中:组织人员参加各类培训,学习先进经验,由浅及深地将关怀知识灌输给每位护理人员,使其具备关怀自身与关怀患者的能力,也让护理人员变得有“热度”、有“温度”,使优质护理服务工作向关怀型护理转变;定期组织召开试点病区交流会,分享关怀故事,总结经验,努力让患者感受到更舒心、更安全、更便捷、更优质的护理服务。

南阳医专一附院护理部启动一系列关怀活动,营造关怀氛围,促进了关怀工作的开展。他们定期举办护理伦理辩论赛,激发大家的人文情怀;以共情为抓手,开展角色互换活动,推进以患者为中心的人文服务;倡导“暖护”活动,用“五心”关爱患者,努力使每位护士都成长为有温度的护士;各科室从细节入手,全程关怀每一位住院患者,处处为患者着想,时时关心患者,将关怀举措落到实处——

对就诊患者进行病情评估,对风险较高者进行陪检服务;对需要住院的患者协助办理住院手续并护送至病房;同时,对候诊患者加强巡视,密切观察患者病情变化,发现异常及时给予有效处置;采取多种形式,加强对候诊、输液、换药、留观等环节的患者健康教育,并给予检查和用药等指导。

保持病区干净整洁,维持良好秩序,创造优美环境,特别是新建的22层病房大楼于今年投入使用后,全新的环境、新风系统、中央空调等,为患者带来了更好的治疗、休养体验。

护理部要求护士在工作中熟练使用文明用语,多使用通

俗性、礼貌性、安慰性、鼓励性语言,给患者一个合适的称谓,平等对待每一位患者;每一项护理操作都要做到以患者为中心,以庄重的仪表、娴熟的操作技能、恰当的体态语言,消除患者紧张心理;强化沟通,勤于交流,耐心倾听患者的心声,及时发现患者的心结,针对不同的问题给予个性化的指导,消除患者悲观、失望、焦虑、恐惧等不良情绪,激发其战胜疾病的信心;为患者适时送去祝福,在患者生日时送上贺卡及祝福,在重要节日为患者送上小礼物,使患者感到温暖,促进医患、护患交流。

病区严格落实各项护理工作制度和关怀服务操作流程,责任护士按要求为患者提供入院、治疗、护理、用药、饮食、活动、休息、康复锻炼等关怀服务,对出院患者进行随访,确保护理服务的连续性和有效性。例如,神经外科始终将“关爱、尊敬”的服务理念融入对患者服务中,做到“眼到、心到、口到”,想患者之所想、做患者之所需,努力做到对待每一位患者如同亲人;神经内科二病区全面开展温馨护理服务,做到“十个一”(一张真诚的笑脸、一个亲切的称呼、一壶热茶、一餐热饭菜、一次规范的入院介绍、一个准确的入院评估、一次细致的健康教育、一个详细的问题解答等)。

重症监护室(ICU)环境特殊,在各种监护仪的“嘀嗒”声中,焦虑、恐惧感是每个进ICU的患者都难以避免的情绪。为了减少患者焦虑、恐惧心理,术前一、二、ICU护士会对患者进行全面开展温馨护理服务,治疗处置和设备配备及清醒后配合等方面的沟通;对于存在沟通障碍的聋哑患者,则在术前一日提前带他们到监护室熟悉环境。此外,对无法进行语言交流的患者,护理人员会利用需求牌、写字板、手势等沟通方式,结合多年临床工作经验与

患者进行有效沟通,满足患者需求,并定时将患者的情况反馈给家属,让家属放心。

其他科室的服务也各具特色,不同专业采取不同的关怀措施,使每一位在院患者都能感受到南阳医专一附院“暖护”的温度。

在患者离开病区外出检查时,责任护士会主动宣讲注意事项,并及时联系陪检人员陪同;检查结束后,如果患者存在不适,会及时向主管医生汇报并给予处理;患者住院无陪护时,值班护士会加强巡视、沟通,在生活上对患者给予关照,必要时帮助其订餐等。

对手术患者给予特别关注。术前,护士会根据手术方式有针对性地对患者进行宣教;在手术患者回病房前1小时调节室温,保持病房温度适宜;手术患者回到病房时,护士会及时迎接,安慰、鼓励患者,帮助患者摆舒适体位等。

关怀出院患者。责任护士会根据出院医嘱,发放出院指导卡,告知出院流程,听取患者的意见及建议,为患者提供24小时咨询服务。

各病区根据各专科特点,拓展护理服务内涵,努力打造护理服务品牌,全力推动护理模式改革。

如今,南阳医专一附院护理人员都非常注重服务意识的提升,注重护理服务理念的创新。2019年,该院启动了“暖护”活动,开展了叙事护理服务,护理人员从每一件小事做起,帮助患者解决住院期间遇到的各种问题,将人文关怀工作推向一个新的高度,使医院的护理服务迈上新台阶。

“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。”南阳医专一附院人一直朝着这个目标在前一日提前带他们到监护室熟悉环境。此外,对无法进行语言交流的患者,护理人员会利用需求牌、写字板、手势等沟通方式,结合多年临床工作经验与

为护士长送来一双亲手织的冬用拖鞋,以此感谢护士长对她的关心。原来,马女士是一位乳腺肿瘤患者,因为家属不在身边,每次化疗她都是独来独往,寡言少语,情绪低落。护士长丁莉了解这一情况后,在平时查房时经常与患者沟通、拉家常,经常关心她、帮助她,有时为她买来可口的饭菜,有时为她买来需要的物品……慢慢地,马女士低落的情绪不见了,脸上有了笑容,话匣子也打开了。在化疗间歇,她用自己的实际行动,回应着护士长对自己的关心和爱护。

一位北京老人在回乡探亲期间疾病发作,来到南阳医专一附院心血管内科二病区,在无家属陪同的情况下,责任护士商悦主动为患者办理住院手续,承担起陪护任务,陪患者聊天、买餐卡、打水、打饭等。老人家属赶到医院看到这一切,激动得热泪盈眶。

南阳医专一附院骨科二病区护士侯青云经常为患者点餐、打饭,为骨折患者擦洗并协助其锻炼,为其排忧解难。曾有一位患者经济拮据,妻子照顾着他,两个孩子衣服都脏兮兮的。侯青云看到后,毫不犹豫地把自己孩子的新衣服送给了他们。

无言的交流同样能建立良好的护患关系。有一位慢性心衰老年患者,由于听力严重减退,无法进行正常的语言沟通。心血管内科二病区主任王璐和主管医生武智晓、责任护士朱嘉惠,查房时就写纸条与患者沟通。患者的病情转归、心理变化、用药情况、饮食及大小便情况等信息,都在这一张张纸条里悄无声息地传递着。在医务人员精心治疗、护理下,患者的心功能恢复了。患者在康复出院时,用同样的方式表达了自己的谢意:“感谢王主任带领的医疗、护理团队,用精湛的技术、精心的治疗,特殊的沟通、特殊的

重症医学科、急诊科、感染科等特殊岗位人员,给予特殊补助;每年对优秀护士、明星护士进行表彰,调动其工作积极性;提供外出学习培训机会,提高护士业务能力,增强其自信心;成立专

关爱,使我顺利康复……”

不经意间的关心,却有了意外的收获。泌尿外科一位肾癌患者,最初住院时脾气不好,常因一些小事发牢骚、不配合治疗。责任护士主动和她女儿沟通,得知患者家里还有瘫痪在床的妻子无人照看,患者因此着急、担心。了解到这一情况后,责任护士不断鼓励他积极配合治疗,在术后那一段时间,每班护理人员都主动与他交谈、沟通,鼓励他尽早战胜病魔。一天早上,医务人员查房时,患者对护士长说:“你们团队的姑娘们都各具特色,你看丁星工作认真负责,陶俊工作胆大心细,英美很有爱心,李晓说话很贴心……”听着他如数家珍地叫出了每名护士的名字,在场的人都很感动。原来,天使们的付出,患者和家属是会铭记在心里的!

医疗无国界,护患无国界!日前,呼吸与危重症医学科病区来了一位女性英国籍患者。患者名叫Mardi(马尔蒂,

奇译),当时面容憔悴、神情焦虑、呼吸急促、频繁剧烈咳嗽,重度肥胖(体重175千克),不懂汉语。

护士很快为马尔蒂办理了住院手续,引导其住进病房吸氧。护士长赵建兰为她进行静脉穿刺置管术及雾化吸入治疗、动脉采血等临床护理治疗。当这些措施有条不紊地落实完毕,马尔蒂紧皱的眉头舒展了许多,一边不住地用英语赞许,一边伸出拇指示意“很棒”。但是,马尔蒂和老公均不懂中文,不能很好地与医务人员进行沟通。为此,马尔蒂的眼神中不时流露出焦虑情绪。为了减轻她的焦虑情绪,护士姬宏宇尝试用英语与她交流、沟通病情。与姬宏宇愉快地沟通后,马尔蒂明显开心了许多。下午,马尔蒂的老公抱着鲜花来到护士站,感谢大家无微不至的照顾。

经过医务人员一周的精心治疗、护理,马尔蒂7天后康复出院了。护士长送了她两双中

国筷子作纪念。马尔蒂激动地与大家握手道别,再次感谢呼吸科医务人员的照顾。

随着关怀护理工作的深入开展,这样的小故事在南阳医专一附院每天都上演着。其实,生活中感动他人的,并非是你为他做了多少轰轰烈烈的大事,而是许多细小的瞬间,也许只是一句问候、一个眼神、一个拥抱、一个微笑,甚至是不经意间的一个搀扶,都将成为护患真心相待的开始。

这里的医务人员用行动对人文关怀进行了诠释。是的,没有人文关怀,就没有护理;没有人文关怀,就没有优质护理服务。护理工作因融入了人文关怀,才显得丰富、深刻,有内涵;护理工作因融入了人文关怀,才显得平凡而伟大。

南阳医专一附院人文护理工作开展4年来,关怀理念已深入人心,关怀工作已生根、开花、结果,患者满意度不断提升,医务人员满意度也不断提升。

人文关怀,医院要从关怀护士做起

南阳医专一附院院长王立义认为,护理的本质就是关怀,要想把关怀工作做好,首先要从关怀护士开始。

本着这个原则,护理部启动了“关注人文、关怀患者、关

心护士、爱护护士”的护理人文实践活动,并制定出详细的活动方案,所有的措施都温暖可人——

适时慰问,传达关怀。护士患病住院时,工会领导代表医院

进行探望;护士过生日,有贺卡和礼物;护士结婚、分娩,科主任、护士长亲自祝贺;护士直系亲属生病住院,科室尽量给予照顾,以方便护士照顾亲人;建立激励机制,提高护士积极性,对

重症医学科、急诊科、感染科等特殊岗位人员,给予特殊补助;每年对优秀护士、明星护士进行表彰,调动其工作积极性;提供外出学习培训机会,提高护士业务能力,增强其自信心;成立专

科小组,如糖尿病护理、管道护理、静脉输液、皮肤伤口管理小组,增强了护士的责任感与自豪感,促使其更加努力工作;为减轻护士的压力,邀请心理咨询师或高校心理学教授为全体

护理人员开展心理知识讲座,进行心理疏导,缓解大家的压力;在工作中对护士多指导、多鼓励、少批评,对护士取得的工作成绩及时给予认可和鼓励,对工作中的存在的问题一起讨

论、分析、总结,做到以理服人、以情感人,激发护士工作的积极性,促使护士更加热爱护理工作,进而转化为对患者的心心、关爱,从而达到人文护理的最终目标。

精细化管理,是护理管理者不断的追求

南阳医专一附院创新护理服务的举措,受到患者及社会各界人士的高度赞誉。这一切都源自南阳医专一附院的精细化管理,源自他们对护理工作高品质追求。

所谓精细化管理,精即精益求精,追求更好;细即精细化管理、细化责任、细化操作、细化服务,

将所有工作细化到每个人、每件事、每一天。

南阳医专一附院护理部从护理人员、护理质量、护理工作的管理,到对患者的管理等,均做到精细化。

护理部刘主任告诉记者,护理工作的实质就是以患者为中心,满足患者的健康需求,促使患者早日康复。因此,护理人员必须对护理工作科学规划,对任何一个环节的工作质量都要精益求精,管理到位,这样才能让护理工作忙而不乱。

为做好精细化管理,南阳医专一附院护理部制定了《弹性护理人员资源调配方案》,根据患者人数、危重患者人数以及工作

量大小,实施护理人员弹性排班,动态调配,做到人尽其才、才尽其用;对物品实行规范化管理,放置、使用、保管统一要求;在病房管理中,实施有效时间管理,提高效率;病区战线长,使用移动护理车等,减少无效时间;加强护理单元重点时段的管理,在夜班、周末、节假日,新老

培训,并进行专科理论及技能考核,考核合格者方可进行特殊岗位工作;每年对各ICU单元护士进行危重患者监护技能培训,确保ICU护士能够有效护理危重患者。

儿科护士对儿科护理要有独特研究,外科护士对不同疾病患者有良策。南阳医专一附院的护理人员就

是要走专业化护理的道路,实实在在把护理工作做得极致。压疮护理管理小组、管道护理管理小组、静脉输液管理小组、糖尿病护理管理小组、护理信息管理小组等,各专科小组负责护理会诊的开展,解决了临床专科疑难护理问题。

一年一度举行的护理知识竞赛,是各层级护

整改措施;同时,实行重点指标监管,通过严格监管、数据分析、有效整改,持续提高危重患者的护理质量。

护理工作绝大部分都是些细小的、琐碎的、复杂的、重复的工作,细节决定成败,细节彰显魅力。为此,南阳医专一附院大力开展优质护理服务,让

患者从每个细小的服务中体会到护士点点滴滴的用心和关爱;加强护患沟通,要求护理人员做到“患者入院有告知,住院有宣教,出院有交代”;建立微信交流群及微信公众号等,及时回答患者或家属提出的问题,引导患者积极主动配合治疗、帮助患者早日康复。

提高护士综合素质,是护理管理者基础性工作

护理部刘主任常说,护理工作不到位、患者满意不满意,在很大程度上取决于护理人员的综合素质。一支高素质的护理队伍,一定能应对各种复杂情况,一定能处理各种护理问题。

为了打造一支这样高素质的护理队伍,护理部对全院护士实施分层级管理:层级高的

护士分管病情较重的患者,层级低的护士分管病情相对稳定的患者。各层级护士业务能力达到上一层级标准,院内培训率达标,护理理论、护理技能的综合考核合格,方能晋级。

提升护士素质的培训在南阳医专一附院成为常规工作。新入职护士培训、护士分

层级培训、护理管理人员培训、专科护士培训等活动层出不穷。特别是以临床需求为导向,结合学科专业特点的专业技能培训更是重中之重。这是精细化管理的重要部分,同时也是南阳医专一附院护理工作的亮点。

例如,对特殊护理单元护士进行为期3个月的能力认定

培训,并进行专科理论及技能考核,考核合格者方可进行特殊岗位工作;每年对各ICU单元护士进行危重患者监护技能培训,确保ICU护士能够有效护理危重患者。

儿科护士对儿科护理要有独特研究,外科护士对不同疾病患者有良策。南阳医专一附院的护理人员就

士理论水平 and 操作能力的大展示。南阳医专一附院通过这样的平台,促使全院护士夯实理论基础,提高专业技能,丰富临床经验,从而达到全面提升综合素质、保障护理质量和安全的目的。

生命因关怀而温暖,世界因人文而璀璨。关怀不仅是患者的需求,更是构建和谐护

患关系的基石。南阳医专一附院自开展人文护理工作以来,人文关怀逐渐在该院生根发芽,不仅治愈了患者的疾病,更是温暖了他们的内心;不仅在医院营造了浓厚的人文关怀氛围,还彰显了该院护理人员的开拓进取精神,也赢得了广大患者的高度赞扬,受到了社会各界的认可。