

本期关注

人文素养的灵魂是人文精神,体现在人与人、人与自然以及人与科学的终极关怀,其核心是以人为本。对于护理人员来讲,人文素养的重要内容就是人文素质。人文素质是指人们在人文方面所具有的综合素质或达到的程度,由知识、能力、观念、情感、意志等多种因素综合而成,表现为一个人的人格、气质、修养,体现在人文关怀方面。要想把医院管理好,就要注重人文关怀,将优质服务转换成医院的核心竞争力。下面,笔者针对平舆县妇幼保健院的做法进行梳理。

以人文关怀为抓手 着力提升医院核心竞争力

平舆县妇幼保健院院长 陈保华

打造文化品牌
构建和谐医患关系

风雨兼程六十载,平舆县妇幼保健院历经半个多世纪的风雨洗礼,逐步形成了“德贵精术、爱泽妇孺”的医院核心价值观,秉承“以质量为核心,以特色为优势,以需求为导向,以满意为标准”的服务理念,打造“新理念、心服务、馨家园”的文化服务品牌,注重护理文化与人文素养提升,带动全体医务人员共同发展,凝聚医院发展向心力。

护理文化建设的内涵是以人人为中心,尊重人、关心人、激励人,而现代医学模式强调心理和社会因素对人类健康的影响,肯定精神关怀对健康的意义,体现了人文关怀的精神实质,关注人类的生存质量是护理人文关怀的重要内容。在医院,护理人员将获得的知识消化后,自觉地给予患者情感付出。笔者认为,有效的人文关怀能提高患者应对压力的能力,促进患者康复,有利于构建和谐医患关系,使护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

提高服务质量 赋能护理文化与人文素养提升

针对各项工作任务,平舆县妇幼保健院护理部把赋能护理文化与人文素养提升纳入重点项目,不断深化优质护理服务内涵,提高护理服务质量,营造健康向上的人文环境;从人文精神、人文素养与人文护理等方面进行全员培训,讲解什么是人文护理、人文护理对护士的要求、人文护理对提升整体护理质量的重要性和必要性,把人文素养的内涵融入工作;强调临床护理人员不仅要有深厚

的医学理论知识、精湛的专业操作技能,还要有广博的社会学知识,需要不断学习,提升文化底蕴,提高人文素养,在临床实践中提升沟通能力,能用温暖的语言、灿烂的笑容、热情的态度关爱每位服务对象。

通过赋能护理文化与人文素养提升活动的持续开展,护理人员深深地感受到了大家庭的温暖。护理工作不仅是一项谋生的工作,还是一项平凡而伟大的事业,需要我们全身心

投入和发自内心的热爱。提升人文素养,不仅是提升护理人员整体素质的需要,还是人文护理的需要。因此,加强人文护理是深化优质护理服务的重要内涵和必由之路。护理人员要不断提高自身人文素养、培育人文精神,坚持“以人为本、以服务对象为中心”,从服务对象的需求出发,学会将心比心、换位思考,用一颗博爱之心,一种充满温情的沟通方式,做一名有温度的护理人员。

制定优质服务标准 加强护理内涵建设

在提升优质服务水平、保障护理质量和安全方面,平舆县妇幼保健院护理部多措并举,制定了一系列操作规范和优质服务标准,开展护理查房、护理会诊,加强危重患者管理,利用PDCA管理(全面质量管理的工作步骤,P代表计划,D代表执行,C代表检查,A代表处理)、品管圈管理等

管理工具解决工作中遇到的棘手问题,持续提升服务质量,力求高质量服务患者。

优质服务就是软实力,而软实力又可以转换成核心竞争力。细致入微、周到体贴的护理服务,为平舆县妇幼保健院融入了浓浓的人文情怀,让患者有了宾至如归的就医体验,为

全院发展注入了新活力。

面对妇幼保健事业的发展要求,白衣天使要紧紧围绕医院总体目标和护理工作计划,不断加强护理内涵建设,不断更新知识、更新观念,提高技术水平,提升优质服务能力,立足岗位,齐心协力,以昂扬向上的精神状态一路奋进。

患者留痰检查 要遵循7个原则

河南省疾病预防控制中心 张艳秋

留痰检查是呼吸系统疾病常见的检查方法之一,就是患者将痰吐到指定的容器里,送到检验科进行检查。

那么,患者应该怎么操作呢?请遵循以下原则:

- 1.当患者咳嗽、咯痰时,易产生气溶胶,感染周围人群的概率较高。因此,采集痰标本时,应在远离人群的开放空间或者医院内通风良好的留痰室进行。
- 2.深吸气2次~3次,每次用力呼出,从肺部深处咯出痰,将打开盖子的痰盒靠近嘴边收集痰液,然后拧紧盒盖。
- 3.留取标本量应达到两毫升。
- 4.如果患者刚吃过东西,应先用清水漱口再留痰。
- 5.装有义齿的患者,在留取痰标本之前应先将义齿取出。
- 6.唾液不是痰,唾液是不合格标本,影响检查结果。
- 7.留痰后要尽快送检;如果标本不能及时送到医院,在4摄氏度环境中痰标本可以保存3天。

结核病防治论坛



河南华安再生资源有限公司
输液瓶(袋)专业回收、处置企业
诚邀合作单位及个人
电话:400-670-3055
0373-3803737 18838728111

广告

一键解忧 全天候一体化服务 ——焦作市人民医院“965557”健康综合服务平台打造为民服务新阵地

□王正勋 侯林峰 秦 鹏 文/图

为患者提供全方位的健康助力服务

平台可为患者提供“免费健康咨询”服务。若患者有什么健康问题,可以直接拨打电话询问,如果是简单的健康咨询,平台人员可以直接解答,如果情况复杂,需要专业解答,平台可以直接转接相关科室,让专科医生实时解答。

朱圆圆说:“健康咨询是一件严肃的事情,我们的工作人员都有临床工作经验,并且经过话务培训后才能上岗。我本人也在急诊科工作了19年。我们也可以随时对接全院的所有科室。当然,如果咨询人员要专门找某一位专家咨询,我们只能转接预约,需要这位专家在合适的时间才能进行解答。”

平台也可以帮助患者直接进行预约挂号,并预约合适的专业医生就诊。急诊患者也可以拨打该电话,平台可以在进行急救指导的同时,实时调度救护车,全程GPS(全球定位系统)定位。如果患者家属需要,还可以实时向其提供救护

车的行进信息,方便对接和缓解紧张情绪。

同时,患者在整个就诊过程中遇到任何问题,都可以随时拨打平台电话寻求帮助或者投诉,平台会给予解答或者协调相关科室回复解决。

在今年的汛情和疫情防控特殊情况下,该平台每天的接听电话量都在300个以上,尤其是疫情防控期间,咨询核酸检测相关情况的人比较多。为了方便群众,平台随时和该院检验科保持联系,检验结果一出来,平台立刻告知相关人员。如果有群众急需检测结果报告,平台工作人员可以加微信将报告传给相关人员。

汛情期间,因为交通不便,平台接了很多健康咨询电话,进行了很多有效的健康指导。其中,一位妈妈专门给平台留言感谢。这位妈妈有一个两岁的孩子,汛情期间孩子的爸爸不在家,孩子高热不退,家里虽然备有药物,但是这位妈



平台工作人员在交班

妈不知道用哪种药,也不知道用量,拨打平台电话后,平台为其转接了儿科医生。在儿科医生指导下,孩子及时用了退热药,病情很快得到了控制。

朱圆圆说:“像这样帮助大家例子,在我们这里有很多,我们的优势就是能够充分调度医院的资源,为更多人提供服务。”

搭建医患沟通、科室沟通的新纽带

平台每天都会对前一天的门诊患者和前一天的出院患者进行短信回访,如果有回复不满意的,平台会在24小时之内再次进行电话回访,详细询问患者就诊过程中的不满情况,在安抚患者的同时,做好相关记录,随后通过平台内网将记录以电子工单流转的形式转到相关责任科室。相关责任科室要及时展开自查,并在3天内对患者的投诉给予答复、解释,将处理结果上报该院纪检监察室,纪检监察室会监督科室的处理结果,平台会记录整个处理流程,并对投诉者进行二次回访,了解患者对处理结果是否满意。

曾经有一位患者家属因为没有核酸检测和出行证明不能进入病房楼和保安吵了起来,患者家属拨打了投诉电话,平

台立即对投诉者进行了安抚,同时协调保卫科人员到场。在大家的共同努力下,患者家属很快平静下来,和保安互相道歉,达成和解。

“我们的职责其实是协调医患之间的问题,协调科室之间的问题,具有管理职能。通过我们的努力,相关问题能够有效解决。”朱圆圆说。

同时,平台还可以协调科室之间的合作问题。该院临床科室如果有需要后勤或者某些科室合作开展工作的,一时间联系不到相关人员,可以直接给平台打电话,平台负责协调各科室之间的问题。

实干是最好的承诺,为群众服务没有“休止符”。下一步,焦作市人民医院将继续优化平台信息化建设,让服务面更广,让服务效率更高。



工作人员在接听热线电话