

■ 专科护理

# 在心内科护理中 如何提高患者的满意度

□ 宋艳红 杨荣栓 周锦锦

心内科护理对于患者的康复和治疗效果具有重要意义。患者的满意度是衡量护理质量的重要指标之一。提高患者的满意度不仅有助于建立良好的医患关系,还能提升医疗服务质量。本文将探讨在心内科护理中如何提高患者的满意度。

## 个性化护理

每个患者都是独特的,都有不同的需求和关注点。个性化护理是一种根据患者的个体差异和需求,提供针对性护理服务的模式。它强调以患者为中心,关注患者的个性特征和需求,通过制订个性化的护理计划和措施,为患者提供全面、细致、周到的护理服务,是提高患者满意度的重要环节。在实际工作中,护理人员应该与患者进行充分沟通,深入了解患者的个人情况、健康状况、喜好和需求,并根据患者的特点,制订个性化的护理计划,包括饮食指导、运动计划、心理支持等方面,以保证患者能获得合适的护理服

务。例如,对于高血压患者,护理人员可以提供特定的饮食建议和血压监测指导;对于心脏手术后的患者,提供康复训练和伤口护理指导。

## 加强沟通与教育

有效的沟通是建立良好医患关系的基石。护理人员应该与患者保持良好的沟通,及时解答他们的疑问,提供明确的解释和指导。在沟通的过程中,护理人员要尽量使用通俗易懂的语言,避免使用专业术语,确保患者能够理解护理的重要性和注意事项;同时,开展健康宣教活动,向患者传授心血管疾病的预防、治疗和自我管理知识。例如,举办心血管疾病知识讲座、发放宣传资料、提供线上教育资源等,让患者对自身疾病有更深入的了解,能够更好地配合治疗和护理,提高满意度。

## 提供舒适的就医环境

舒适的就医环境会影响患者的感受 and 满意度。护理

人员要确保病房整洁、安静、温馨,提供舒适的床铺和便利的设施;保持病房通风良好,温度和湿度适宜。此外,护理人员还要注意个人仪表和对患者的态度,以友善、热情的方式与患者交流,营造轻松的氛围。一个舒适的就医环境能让患者感到放松和安心。

## 关注患者的心理健康

心血管疾病患者可能会有心理压力和负面情绪。护理人员应该关注患者的心理健康,适时提供心理支持和安慰;主动倾听患者的内心,给予积极的反馈和鼓励;提供心理咨询和心理干预,帮助患者应对疾病带来的心理挑战。此外,护理人员还要鼓励患者家属积极参与其中,获得患者家属的支持,共同关心患者的心理健康。

## 提高护理技能和专业水平

护理人员的专业技能和知识水平会直接影响患者的满意度。医疗行业的发展日新月异,很多护理知识和护理

技能也在不断更新。护理人员要定期参加培训和学习,只有不断地提升自己的护理技能和专业水平,掌握先进的护理技术和方法,才能为患者提供更优质的护理服务。例如,熟练掌握心电图监测、心肺复苏等技能,这样才能在紧急情况下迅速作出反应,患者也会因此对护理人员的专业能力感到放心。

## 及时满足患者的需求

及时满足患者的需求是提高患者满意度的关键。护理人员应该及时为患者提供护理服务,满足患者的生活需求和医疗需求;关注患者的疼痛情况,及时给予镇痛药物或其他缓解措施;及时回应患者的呼叫,处理患者提出的意见,改进各项护理措施,且不要让患者等待过长时间。

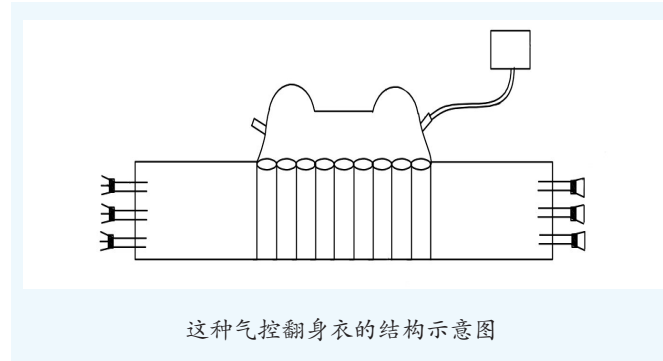
## 建立良好的合作关系

心内科护理需要医生、护士、药师等多个团队成员的协作。在工作中,遇到问题时,团队成员应该互相支持和帮

助,共同解决问题。互相支持可以增强团队成员之间的凝聚力,提高团队的整体效能。建立良好的团队合作,共同为患者提供协同医疗服务。护理人员要与医生密切配合,及时传递患者的信息和需求,确保治疗的连贯性和准确性,同时与其他科室的医护人员保持良好的沟通和合作,为患者提供全方位的护理支持。

提高患者满意度是心内科护理的重要目标。通过个性化护理、有效沟通、提供舒适的环境、关注心理健康、提高专业水平、及时满足需求和建立良好的合作关系等措施,可以提升患者的就医体验和满意度。护理人员应该始终以患者为中心,不断努力改进和优化护理服务,为患者的康复贡献自己的力量。同时,患者也应该积极参与护理过程,与护理人员共同努力,促进康复和提高生活质量。  
(作者供职于民权县人民医院)

## 小发明



这种气控翻身衣的结构示意图

## 技术背景

对于长期卧床且无法自主活动的患者来说,由于长时间卧床缺乏适当翻身,局部组织长时间受压,容易发生压疮,加重患者的病情。目前,在临床护理工作中,护理人员要每隔一定时间帮患者翻身,加重了护理人员的劳动强度。目前,市场上有自动翻身床,但是因其结构复杂、价格昂贵,难以推广使用。除自动翻身床,市场上也有具备翻身功能的气垫床。气垫床的气囊虽然可使患者的身体倾斜,但是随着倾斜角度的增加,患者的身体容易在对应气囊所形成的斜面上产生滑移,从而使身体偏离气垫床的中心线,导致翻身角度不够。

## 创新亮点

这种气控翻身衣的后背部设有气囊组,气囊组由左右两个小气囊组并联在一起构成。翻身衣的两侧肩部各有一个充气口,充气口通过软管与气压泵连接,气压泵连接电源插头。翻身衣两侧各设有固定带,左侧固定带的自由端设有固定插入槽,右侧固定带的自由端设有对应的固定插入件。翻身衣的两侧肩部及前襟分别设有系带。使用时,患者将衣服穿到身上,将左右系带分别系紧,将固定带上的固定插入件插入固定插入槽内,需要左侧翻身时把气压泵与右肩部充气口相连,需要右侧翻身时把气压泵与左肩部充气口相连即可。

气囊组由10只单个气囊组成,分左右两部分,每部分各有5只气囊。每只气囊充盈后高低不等,由内到外依次变高,左右对称,以达到便于患者左右翻身的目的。

## 有益效果

这种气控翻身衣可减少身体滑移,协助患者达到合适的翻身角度,具有结构简单、操作方便、价格低廉、减轻护理人员的劳动强度等优点。  
(作者供职于商丘市第一人民医院)

# 一种气控翻身衣

□ 许欣文 / 图



## “百县工程”太“阅兵”之荥阳市人民医院：内外兼修促提升 跑出发展“加速度”

本报记者 王婷 通讯员 杨尚青 文/图

### 以紧密型医共体为纽带 把更多常见病患者留在基层

黄河之滨的郑氏祖地,坐落着一所拥有70多年历史的医院。它虽然不显山露水,但是随着记者的深入探访,发现其有诸多过人之处:

2023年,该院在二级公立医院绩效考核中取得全省第12名、郑州所辖县(市)医院第一名的好成绩;升级为三级综合医院;创新探索“行走的医院”就医模式;引进国家标准化心血管病诊疗中心项目……

它就是荥阳市人民医院。日前,记者采访了该院党委书记、院长杨明理,听他分享医院管理经验。

### 以等级医院创建为抓手 提升医院服务能力

今年是杨明理到荥阳市人民医院工作的第21个年头。从办公室主任到副院长,再到党委书记、院长,他在见证医院20多年蜕变的同时,也清楚地了解医院面临的发展现状:

荥阳市距郑州市中心城区仅15公里,交通便利,患者域外就诊率居高不下;同时,在荥阳市域内,有郑州市骨科医院荥阳宜居健康城院区、郑州市妇幼保健院荥阳宜居健康城院区等医疗机构,患者看病就医的选择不止一家。“面对外忧内困,只有提升自己,才能在同行中有一席之地。”杨明理说。

2023年,杨明理上任伊始,就提出了以创建三级综合医院、三级甲等综合医院为抓手,坚持管理和服务“两手抓”的发展思路。

在管理方面,该院持续深

化和完善现代医院管理体系,将社会效益和运行效率有机统一起来,加快实现维护公益性、调动积极性、保障可持续性的运行机制,和决策、执行、监督相互协调、相互制衡、相互促进的治理机制。在服务方面,该院坚持以诊疗能力为核心的能力建设不放松,完善“防、治、管、康”全生命周期服务。

学科强,则实力强。结合县域疾病谱和人群特征,荥阳市人民医院确立了“薄弱专科重点发展、特色专科错位发展、多学科协同发展”的服务能力提升计划。

仅一年时间,该院神经外科、肾内科便迎来河南省省级临床重点专科项目考核验收;消化内科、呼吸与危重症医学科获评河南省县级特色专科;麻醉科入选“郑州市第

二层次名医培养项目(重点类)”。

随着创伤中心通过三级评审,该院急诊急救“五大中心”(胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心)全部建成;临床服务“五大中心”中的重症监护中心、麻醉疼痛中心、肿瘤中心、静脉血栓栓塞防治中心已建成。截至目前,该院胸痛中心接诊患者8300余例,创伤中心接诊患者3100余例,卒中中心接诊患者3300余例。

为进一步对接高端医疗资源,该院先后与郑州大学第一附属医院、河南省人民医院、郑州市中心医院等多家省市级医院达成战略合作;引进“国家标准化心血管病诊疗中心”援助项目,由国家心血管病临床医学研究中心指导建设,来自北京安贞医院的马长生教授团队驻点帮扶。

合作关系的建立给医院发展注入了新的动能。如今的荥阳市人民医院年门诊量80.5万余人次,三级、四级手术占比65.9%,门诊患者满意度97.74%,住院患者满意度98.08%。

分级诊疗制度是合理配置医疗资源、促进基本医疗卫生服务均等化的重要举措。面对“小病不出村、常见病不出乡、大病不出县”的分级诊疗目标,杨明理深知,一家县级医院强大是远远不够的,只有县、乡、村三级的服务能力都上去了,才能让患者更愿意、更放心地在基层就医。

2023年12月,由荥阳市人民医院牵头,荥阳市妇幼保健院、京城社区卫生服务中心、广武中心卫生院等8家成员单位组建的荥阳市人民医院紧密型县域医共体正式成立。

紧接着,远程会诊、远程心电图、远程影像等一系列业务合作在各成员单位陆续展开;广武急救站、乔楼急救站、崔庙急救站、豫龙急救站先后建成。结合成员单位人才、技术紧缺的现状,荥阳市人民医院先后选派50名业务骨干驻点精准帮扶。

截至2024年5月底,医共体

内部已完成心电图诊断9581例,出具影像相关报告26660份;驻点帮扶专家团队共开展门诊31711人次,急诊140人次,指导和参与手术299次。截至目前,4个院前急救站共出车1279次。

经过帮扶,广武中心卫生院达到“优质服务基层行”乡镇卫生院服务能力推荐标准,并入选2024年河南省首批100家县域医疗卫生次中心建设项目;京城社区卫生服务中心、豫龙卫生院、乔楼卫生院、崔庙中心卫生院、刘河卫生院达到“优质服务基层行”乡镇卫生院服务能力基本标准。

在荥阳市委、市政府的大力支持下,荥阳市人民医院还引进了“‘行走的医院’——村卫生室数字一体化建设”援助项目,为荥阳市100个乡村医生或家庭医生配备全科医生助理。助理包里有心电图、彩超、24项血液检查、11项尿液检测、血压、血氧

### 以满足患者需求为标尺 持续提升就医体验

虽然做了20多年的医院管理工作,但是谈及自己最初的临床医生身份,杨明理感慨不已,怀念那种简单纯粹的成就感。也正是“治病救人”的初心,让他在此后的管理岗位上,始终以患者的需求为先。

如今,老百姓对卫生健康的需求越来越高,不仅要看病,还要看得放心、看得舒心。为此,荥阳市人民医院持续推进“提升医疗服务十大举措”“便民就医少跑腿”七项举措,并在此基础上探索创新,形成了“便民就医十六项举措”。

走进荥阳市人民医院门诊大厅,在出院结算窗口,一台台科技感十足的“小屏幕”吸引了人们的注意力。患者不需要带医保卡,支付时只需要对准屏幕中的摄像头,便可以实现刷脸支付。

这是该院最新上线的医保智慧终端IOT(物联网)。提到它的优势,杨明理说:“医保的使用场景是‘医院’,使用时间是



行政查房

等医技检查设备。患者还可通过“行走的医院 健康180”微信小程序,呼叫使用北京、上海“三甲医院”每天100个免费专家号,足不出户享受远程诊疗服务。

截至2024年6月,荥阳市“行走的医院”健康180指挥中心共接单1.2万人次,京沪专家会

诊600人次;发现心肌梗死、脑卒中等急危重症患者30多例,均在县域医共体框架内得到及时、规范、有效的诊疗。

“成立医共体的初衷不是把患者强留在基层,而是让患者少跑路,减轻经济负担,同时也节约了医保基金。”杨明理说。

“让父老乡亲看得上病、看得起病、看得好病。”谈及对医院今后的规划,杨明理虽然没有太多豪言壮语,但是话语间却透着坚定的力量。杨明理身上虽然有许多标签,但是他始终不变的是一切为了患者的赤诚之心,以及对医疗事业孜孜不倦的追求。

