

市中医院用101% 服务营造理想诊疗环境

3H舒适护理 让患者心满意更足

记者 徐芳
通讯员 耿海军

“这是根据您的要求更换的一次性枕巾、床单、被罩,床头柜上有‘一次性卫生用品套盒’,除了壁柜,您的床下还有一只大收纳箱可以存放您的私人物品,有任何需要请到护士站提出。”

“您腿脚不方便就别去处置室了,一会儿‘流动护士站’会到病房给您换药,请稍等。”

“下午,糖尿病专科护士会过来对您脚上的伤口进行护理。”

“您刚做完痔疮手术,现在我们要为您实施耳穴埋籽,帮您镇痛。”

——市中医院护理速写



激励表彰优秀护理工作



举办全市中医护理理论与技能大赛



举办护理急诊演练

心满意足,是人最舒适的感觉,当人的需求得到物质、心理、精神的全方位满足,人们就会有舒适的体验,就会认为自己处于最理想的环境中,很显然,这样的体验对患者是极有好处的。

“随着现代护理学科的发展,护理工作不再是简单的技术操作,更应注重‘以人为本’的护理过程,所以我们提出了舒适护理的思路。这是一种整体的、个性化的、创造性的、有效的护理模式,其目的是使患者在生理、心理、社会上达到最愉快的状态,或降低不愉快的程度。”市中医院护理部主任沈凤燕说。

市中医院的护理发展思路恰好和现代护理的3H理念完美契合。

3H即Hotel(宾馆)、Hospital(医院)、Home(家庭)的简称缩写,这种植根于马斯洛的“需要层次理论”发展起来的现代护理学观念,如今已成为贯穿市中医院320名护士日常工作的核心理念。

“护理,应该是对患者生理、心理、社会等方面的需求的全面满足,我们倡导的舒适护理,就是要让日常基础护理与高端护理研究在疾病治疗上发挥出最大效应。”沈凤燕说。

Hotle
让患者有宾馆般的便捷体验

病房干净、整洁、安静,温度适宜,温馨怡人,还有绿植装点环境,生活设施齐全,医疗用品齐备。护士业务过硬,仪表素雅,举止端庄,亲切和蔼,坦诚可信,懂得尊重理解患者。

这样的环境相当好了。但在市中医院,这并不是全部,用沈凤燕主任的话说,这只是个空框,下面就要用“个性化护理”把它填满。

“每一位患者住进来后,护士要去找本人或家属聊天,了解患者最关心的事、最喜欢的事、最担心的事、最希望得到的帮

助,根据对患者的评估和了解,因人而异地制定个性化护理标准,使患者感到关爱和尊重,从而解除其孤独、焦虑、忧虑和抑郁的情绪,使患者有选择地接受最合适的诊治和护理,让其以最佳的心态树立战胜疾病的信心。”

举几个最简单的例子。曾有一位患者告诉护士,不愿意使用医院反复消毒清洗的床上用品,于是市中医院现在病房里全部换上了一次性床上用品,确保一人一用;为照顾卧床患者,家属疲于到护士站申领棉签、消毒纸巾一类的物品,于是现在市中医院在每一位卧床患者床头柜上,放置了一个“一次性卫生用品套盒”,家属可就地取材照顾患者;以前的患者床头卡都是白色的,现在的市中医院病房里,患者的床头卡依据患者病情的轻重缓急被设置成各种颜色,护士们据此为患者实施个性化护理……

“流动护士站”是市中医院病房里最亮丽的风景线,这个创意也同样源自患者的“抱怨”。患者住院常常要护理伤口、接受专科护士的诊疗,以前都要到病区单独的处置室,这对卧床患者或肢体功能有障碍的患者来说可不容易,有时候短短几十米的距离都会让患者和家属累得满头大汗,于是市中医院的护士们就提出了“流动护士站”的创意,将一些日常护理诊疗需要的器械、设备、材料装在一台多功能护理车上,由护士在走廊、病房甚至床边就地操作,从而免去了患者和家属的奔波之苦。

Hospital
独树一帜的中医护理服务

作为一家中医医院,中医药治疗是特色,中医药护理更是基本。

自古以来,中医治病“医护”不分家,没有专职的中医护士。传统中医到患者家里出诊,除了诊断处方,往往还要兼任施行艾灸、配药熬药、观察护理工作,但更多时候是由患者家属担任着护士的角色,护理成为中医最明显的短板。

“正因为有这样的传统弊端,我们就更能发挥所长填补这个空白。”沈凤燕主任介绍说,目前市中医院将中医药特色确定为该院的主要护理特色,将优质护理与中医特色护理内涵有机结合,构建新型‘双模病房体系’,现在市中医院各科室都已开展了4项以上的中医护理操作技能,使用耳穴埋籽、穴位按摩、拔罐、中药熏洗、中药沙袋湿热敷、中药喷喉、中药足浴等中医护理技术为患者服务,并在饮食指导、养生保健、情志调节、运动康复等诸多方面,对患者进行未病先防的护理。

除此之外,市中医院还在全院推行了30余种中医护理方案,同时由护士以课件的形式对患者及家属进行中医健康知识的普及宣讲,让患者沉浸在浓厚的中医文化氛围中。特别值得一提的是,市中医院的护理部还特别

在每年夏季向病区患者推出具有防暑降温功能的凉茶服务,同时向患者提供中药痲子粉、藿香正气水等度夏中药用品,其中很多降温品都是市中医院自行研制的院内中药制品。

“中医药护理主要看技术,为此我们对在职护理人员分层次进行中医知识的强化培训,2013年仅院内讲座就有16次,医院还定期组织中医护理技术培训,重点就是三级中医院评审细则中的八项中医护理技术操作。护理部还对临床中医护理进行检查指导,医院甚至特别成立了中医护理专科小组,指导临床中医护理项目的展开。”沈凤燕主任说。

Home
专科护士成为贴身护理专家

在专科护理领域具有较高水平和专长的专家型临床护士(专科护士),如今已成为现代护理学发展的趋势,市中医院敏锐地觉察到了这一点,培养专科护士的工作被提上议程。

一方面,市中医院目前拥有320名护士,其中1人拥有硕士学位,半数以上拥有本科学历,其余人员的学历层次也在大专水平,获得中高级职称的护士更在半数以上,另一方面,市中医院现有的脑病科、糖尿病科、心血管科、急诊急救等专科无疑也是专科护士培养的沃土,这些因素都为市中医院培养专科护士提供了良好的条件。

沈凤燕主任介绍说,目前市中医院将护士的成长进行分层培训,每个层次的护士都有不同的培养计划:“我们鼓励院内基础扎实、临床经验丰富的资深护士进行专科护士的培养,不仅主动对接省内外医院,为她们出门进修深造架设桥梁,也制定了激励政策,通过绩效、发展、奖励等措施调动并保护她们的积极性。而对那些新入职的年轻护士,医院则将她们全部纳入‘三年轮转制’,也就是让新护士在三年时间内,在医院内科系统、外科系统、急诊急救等相关科室轮转学习,由中级以上的资职护士带教指导,平均每个科室锻炼半年,等她们具备全科护理经验,再鼓励她们往专科护士的方向发展。”

在她们带动下,该院糖尿病科于今年开始争创全国健康教育管理单位,这也是我市唯一一个参评第二届全国健康教育管理单位的专科。

市中医院的护士还在科研上有所成就。2013年她们就在省级及省级以上期刊上发表了20余篇学术论文,省中医药管理局科研课题结题1项、立项1项,市卫生局科研项目立项2项。

“这样做最直接的好处是,可以为临床及患者输送大批的专家型护士,对患者而言,就好像是拥有了属于自己的家庭护理专家,这将是未来市中医院护理发展的一大趋势。”沈凤燕主任说。