



让病房充溢家的温馨

市中心医院全力打造“优质护理服务”名片

□记者 朱娜 通讯员 路书斋/文 卢俊喆/图

一人生病住院,多个家属前来陪护,病房里嘈杂、拥挤不堪。市中心医院心血管内科一病区、内分泌科病区、普外三科病区、泌尿外科病区与常人印象中截然相反,医护人员紧张有序地工作,逐个查看病房,偶尔还能看到几个陪护人员的身影。

这是怎么回事,为啥这里的病房静悄悄?原来,这4个示范病区正在开展“优质护理服务示范病区”活动。患者对护理人员赞不绝口,甚至有些患者说:“家属做到的,你们做到了。家属没做到的,你们也做到了。”

1 服务周到令人感动

“孩子工作忙,平时来医院少。不过,我一个人在这儿,他们可放心了,因为护士对我就像亲人一样。”住在心血管内科一病区的62岁患者张缺说,“饿了,护士会帮我把饭买好放到餐桌上;该吃药了,护士会把药送到手边,就连水温也是不热不凉刚刚好;这床单不光看着像家里用的,摸起来也是软和的。护士们一有空就过来嘘寒问暖,一口一个阿姨地叫,我听着心里可美!”

4月,市中心医院开展“优

质护理服务示范病区”活动。心血管内科一病区、内分泌科病区、普外三科病区、泌尿外科病区的护理人员积极转变观念,要把基础护理工作做好。心血管内科一病区护士长郭惠娟介绍,基础护理看似简单,但要把它做好,这中间也蕴含着大学问。为患者清洁皮肤、温水擦浴、洗脚时观察患者的皮肤是否有水肿、出血等情况。一旦发现有疾病的苗头,立刻向主管医生汇报,让患者在第一时间得到有效治疗。患者在

住院期间,还要向患者讲解疾病预防知识,让他们在出院后能更好地呵护健康,远离疾病。

“对待患者要真心,不微笑不开口,不称呼不开口”,这看似非常简单,却是护士们最真诚的爱流露。一个曾经在心血管内科一病区住院的患者,住院时默默观察着护士们所做的一切,出院后便写了一封表扬信。信中写道:“一病区护士们的服务堪称一流,细致周到,热情温和,我十分感动!”

2 细节到位服务贴心

一位甲状腺肿瘤患者在普外三科住院,她的女儿工作很忙,不能天天陪在她身边。每当护士问她:“阿姨,要洗头吗?”她都不好意思地回答:“不用,洗过了。”其实,该患者已经好几天没洗头了。

一次,护理人员在查房时,主动摸了摸患者的头发说:“阿姨,你该洗头了。”

“我没带洗发水。”
“阿姨,没关系。我们这都准备的有,你就放心地洗吧。”
患者出院时激动地说:“自己女儿该做的事,她们做了,她们就像自己的亲闺女一样。”

普外三科护士长詹菊辉说:“为了能拉近医患之间的距离,了解患者的真正需要,我们的护理人员进行了角色转换训练。许多

住院患者因患病产生不同的心理问题,护士通过细致入微的观察,对其进行心理疏导,给予解释安慰,从而解除患者的心理负担,化解患者的心理矛盾,使他们保持积极的心态、良好的状态,早日康复出院。同时,在科室的文化宣传栏里还留有监督电话,患者发现有护理人员做的不到位,可以进行投诉。”

3 病人安全在心间

“我要找院长说说,你们的服务太好了,几十年都没有见过这样的好护士!”一个在泌尿外科住院的患者说。泌尿外科的护理人员除了进行日常护理工作以外,还要帮助患者清洗外阴,防止尿路感染。护理人员从不推托,把这当成自己的本职工作,个个都尽全力去做好。

相对来说,泌尿外科的老年患者较多,为了保证患者的安全,防止出现意外,护理人员专门制定了特殊的护理措施。她们在每张床尾都挂上一个警示牌,上面写着“请多饮水”、“防止跌倒”等安全用语。对于一些活动不方便的老人,她们在病床上增加床挡,让老人在起身活动时更方便。

除此之外,高危患者下床有专人扶助,增加护士的巡视次数等。患者的手腕上还要戴腕带,腕带上注明“科室、床号、姓名、性别、年龄”,以预防出现医疗差错。

泌尿外科护士长靳胜燕介绍,安全意识已经渗透到全科护理人员的心中,他们变被动为主动,提前预防各种安全隐患。

4 护理更具个体性

糖尿病住院患者很多都需要注射胰岛素,而注射胰岛素有很多讲究,如打一针换一个地方等,怎样才能掌握这些知识?

在内分泌科病区的走廊里挂满了糖尿病健康教育计划单,每个患者可以随手拿下来学习。上面有糖尿病的饮食治疗方法、延缓并发症到来的措施以及使用胰岛素的误区等。糖尿病患者出院

后,在日常生活中,需要自己注射胰岛素,并且严格控制饮食以便控制血糖。仅是关于胰岛素的注射问题,内分泌科的护理人员就专门制作了定位注射卡。

该病区的护理人员自己制作娃娃,并将娃娃身上可以注射胰岛素的部位用不同颜色的布料缝制,让患者一眼就能看出哪里是注射部位。

据内分泌科病区护士长李玲

介绍,糖尿病住院患者使用的胰岛素种类不一样,吃饭的时间也不一样。为此,护理人员专门针对不同的患者,制订不同的健康教育方案。为了让糖尿病患者记清楚注射胰岛素的部位,她们编了注射歌:“周一左上臂(上下左右4个方位均可各注射一针),周二右上臂,周三左腹部,周四右腹部,周五左大腿外侧,周六右大腿外侧,周日臀部注射。”

5 把时间还给病人

许多读者或许会奇怪,医院的病人那么多,护士哪有时间做这么细致的工作?对此,记者也有同样的疑问。但是,采访过护理部主任李黎后,这一个个问号被拉直了。

据李黎介绍,按照国家卫生部精神,该院成为河南省卫生厅“优质护理服务”示范工程重点联系单位。如何把时间还给护士,让护士把时间还给患者,是保证优质护理服务全面推行的关键。

医院领导召开全院动员大会,号召护士要改变过去的工作模式,基础护理与专科护理要齐头并进。护士从事的工作,除了简单地为患者打针、吃药等服务外,还要加上生活护理,如清洁皮肤、送餐、洗头、洗脚等。过去由护士承担的维修、取药、回收、陪检等工作,现在由医院的后勤部门完成。为了进一步加强护理工作,医院为各个病区配置了移动床边餐桌、洗头车、洗头盆、护理车、电吹风等护理用具。

在排班上医院也做出了相应的安排。首先,为这4个示范病区增加20名护士。其次,实行弹性排班制,根据工作量和患者数量来排班。每天早晨和晚上,是护士们较忙碌的时间,这时会有4个护士上早晚班,即6时~10时上班,18时~22时上班。在此时间段内,护士为患者洗脸、洗脚、进食等。洗头、修剪指甲等工作可以放到其他时间段,由别的当班护士来完成。

护士需要详细记录每个住院患者的护理内容。为了达到节省时间的目的,护理部专门设计了表格式护理记录单,护士只需在上面打对勾即可。现在写一份患者护理内容,比过去节省了5分钟~10分钟。

李黎说:“4个示范病区都以患者为中心,以提供优质的护理服务为宗旨,开动脑筋、集思广益,设身处地为患者着想,竭尽全力为患者服务。护理人员的主动服务意识增强,对每个住院患者,不分年龄大小、职位高低、病情轻重,都能按照分级护理标准制订工作流程,如洗头流程、进餐流程等20多项,将基础护理工作充分落实到位,提高了患者的舒适度,真正做到让病人家属只陪不护。5月20日,卫生部副部长马晓伟到医院指导工作,对医院开展的‘优质护理服务示范病区’给予了充分肯定和高度评价。”



卫生部副部长马晓伟视察优质护理服务示范病区。



普外三科护士长给患者洗头。



示范病区护士给患者梳头。



示范病区护士给患者喂饭。