

眼科病房人文关怀护理模式的建立与实践

Establishment and Implementation of Humanistic Nursing Care in Ophthalmic Ward

罗姗姗,王盈欢,李卓琼,杨春艳,陈蔼环*

中山大学中山眼科中心,中国,广州 510000

Shanshan Luo, Yinghuan Wang, Zhuoqiong Li, Chunyan Ynag, Aihuan Chen*

Zhongshan Ophthalmic Center, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510060, China

摘要

目的:探讨人文关怀护理对提高眼科专科病房护理质量及病人满意度的效果。

方法:建立人文关怀护理模式,优化环境,细化工作流程,注重护士人文关怀技能的培养,应用多元化的宣教工具,实施全程、连续、无缝隙的责任制护理。

结果:人文关怀护理措施落实,护士沟通能力提高,转变过去的被动服务为主动服务,护理的质量及患者满意度明显提高,零差错,零投诉,患者满意度为99%。

结论:将人文关怀护理体现在临床护理工作中才能给患者提供高品质的护理。*眼科学报* 2015;30:125-127.

关键词:眼科病房;人文关怀;护理

Abstract

Purpose: To discuss the role of humanistic nursing care in improving the nursing quality and patients' degree of satisfaction in ophthalmic ward.

Methods: A mode of humanistic nursing care was established, hospital environment was improved and work flow was arranged in details. Nurses received professional training of humanistic care skills. By using multiple educational approaches, nursing care with responsibility system can be delivered in a continuous and seamless manner.

Results: The measures of humanistic nursing care were fully implemented. The nurses' communication ability was improved and the nurses worked more actively. The quality of nursing and patients' degree of satisfaction (99%) were equally significantly improved. No mistake occurred and no complaint was received from the patients.

Conclusion: Proper application of humanistic care in clinical nursing provides high-quality nursing for patients. (*Eye Science* 2015; 30:125-127)

Keywords: ophthalmic ward; humanistic care; nursing

前言

随着社会的发展和文化生活水平的提高,住院患者不仅需要获得满意的诊疗、优质的护理,更重要的是可以获得生理、心理、精神上的舒适、安慰,治疗上的参与、选择和多元的服务需求^[1]。2015年1月,国家卫计委发布了《进一步改善医疗服务行动

计划》,其中就特别提出要改善患者的就医体验、注重人文关怀、构建和谐医患关系等工作要求。为了进一步深化活动主题,提高患者满意度,我科开展对住院患者实施全程人文关怀护理,通过实践、改进,取得一定成效,现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2015年1月-2015年8月住院患者50例,其中男32例,女18例,平均年龄50.5岁,文化

DOI: 10.3969/j.issn.1000-4432.2015.03.009

* 通讯作者:陈蔼环, E-mail: aihuan8210@163.com

程度:大专以上 13 例,高中以下 37 例。病房护理人员 11 名,全部为女性,年龄 22-52 岁,职称:主管护师 2 名,护师 3 名,护士 6 名。

1.2 实施方法

1.2.1 优化病区设施布局、营造温馨就诊环境

环境文化是护理文化的外在表现。为减轻术后患者视觉冲击引起的不适,病区装潢以黄、绿为主色的暖色调,色彩柔和,病房安装窗帘,避免强光刺激;走廊两旁安装扶手,以便视力障碍、年老体弱患者行走,确保患者安全,墙壁悬挂各种艺术画,以营造文化氛围。为了减少患者在住院期间生活起居的不便,病房内配备有饮水机、冰箱、电视机、微波炉等生活必需品,给患者宾至如归的感觉。此外,根据科室特点,为患者制作各种造型美观的温馨提示卡:在病房醒目处挂有责任护士牌,需禁食患者在窗旁桌放置“手术、治疗需要,请禁食”座牌,高风险患者在床头卡贴上“防跌倒、坠床”标签等,从细微之处体现护理人员人性化、亲情化的服务内涵。

1.2.2 细化服务流程,实施全程、连续、无缝隙的责任制护理

第一,患者办理入院时责任护士热情接待,详细向患者介绍病区环境,消除其陌生感,并对患者进行入院评估,根据患者病情、心理状态制定个体化的护理措施;第二,主管医生接诊后,护士根据医嘱为患者合理安排各项检查,并告知其检查目的及交待相关注意事项;第三,专人全程陪同患者完成各项检查、会诊、治疗,增强患者的安全感,鼓励患者放松心情,积极配合;第四,住院过程中做好医护沟通,注意观察患者生理、心理、精神状况,及时解决患者所需;第五,患者出院前详细做好出院指导,并评估患者出院后的自我护理能力,及时给予指导,协助患者办理出院手续;第六,出院后开展延续性护理,通过电话回访,了解患者眼部情况、用药、体位依从性等情况,及时解答患者有关自身健康的咨询问题。专业、细致周到的服务流程使患者消除了对医院的陌生与恐惧感,享受更为优质的服务。

1.2.3 注重护理人员关怀技能的培养

定期组织护士培训,包括“护士礼仪”、“沟通技巧”、“人文关怀知识”等内容对科室护士进行业务学习及模拟演练,如对刚术后安返病房的患者,根据马斯洛需求层次理论,首先应关注其伤口是否疼痛,是否口渴、饥饿,是否需解大小便,衣服是否汗湿等,而不是一味地、灌注式地进行术后健康宣教。通过每一次的学习和模拟演练,提升护士的服务内涵,从细节处改变护士的行为,让患者得到更多贴心、细心的关怀,深刻体现人文关怀护理^[2]。此外,眼

底病患者大多视力低下,内心会恐惧、忧虑,在与患者交流时,缺少眼神的情感传递,会使护患之间产生距离,因此,遇到患者主动上前搀扶,给予安慰和关爱,对于接受治疗或手术的患者轻抚患者肩背,鼓励其勇敢面对,巡视病房时主动为患者添衣盖被,通过小小的举动传递亲情和关爱,促进心与心的沟通,使患者得到更多的关爱和安慰。

1.2.4 应用多元化的宣教工具

根据患者的文化程度、接受能力,制定具有多元化的宣教工具:如每位责任护士配备 U 盘,里面刻录了眼科常见疾病健康教育视频宣传片,通过电视播放形式比较直观地为患者及家属进行教育宣传,使其更清晰地了解围手术期应注意的事项,减轻患者术中的紧张情绪,更好地配合医生完成手术^[3];设计手术前、中、后配合知识知晓情况调查表,通过通俗易懂的问答形式,加深患者对术前、术中、术后知识的理解,提高患者的依从性,更好地配合治疗及护理工作;此外,科室还配备了眼科常见疾病知识宣传小册,图文并茂,使患者通过不同的途径获得相关的健康知识。有效的健康宣教不仅可以建立良好的护患信任关系,也可以使患者感受到护士对他们的关心、温暖和重视。

1.3 评价方法

采用我院设计的住院患者满意度调查表,由责任护士在患者出院前取得其同意后发放问卷调查表 50 份,回收有效问卷 50 份,有效回收率 100%。

2 结果

顺利在眼科病房推行人文关怀护理模式,为住院患者提供全程优质的护理服务,从 2015 年 1 月至今护理工作零差错,零投诉,患者满意度 99%。

3 讨论

人文关怀是一种主动关怀人的意愿、意识或责任,并在具体行动中体现出来的价值观和态度。医院护理文化建设,是将人文关怀概念渗透到护理的理念、规章制度、服务流程、管理方法及工作指南中去,让护士自觉将人文精神运用于护理工作中,更是用行动在护理实践中全面而整体地观察人,认识人,理解人,尊重人,关爱人^[4]。

眼睛是心灵的窗户,眼科病患者大多视力低下,常合并全身性疾病,易产生恐惧、焦虑、多疑、理解能力减弱等心理特点,对于眼科患者,不仅仅是给患者治好眼疾,使患者重获光明,更重要的是从思想上和情感上体现出护理工作的核心,即人文关怀,使患者在健康疾病及生存临终的人类情境中,保持生存的

高品质。而且人文关怀注入护患关系中,不仅是医院发展的需求,更是社会发展的必然趋势。因此,我们通过对住院患者实施人文关怀护理,营造温馨环境,实施责任制护理、加强病情观察、注重护士队伍人文关怀能力的培养、应用多元化宣教工具,使患者在住院过程中得到最优质的服务,使护理质量、患者满意度明显提高,达到三级眼科医院要求。此外,充分调动护士的主观能动性,在实施临床护理的每一个环节中自主地注入更丰富、更深层次的人文关怀,构建高品质的护理服务品牌,从而为医院创造良好的社会效益。

参考文献

- [1] 胡莉萍,钱叶枫,黄利平.全程人文关怀护理模式在特需病房的应用[J].护理实践与研究,2013,10(16):91-93
- [2] 黄培,刘义兰,胡莉萍,等.针对住院患者人文护理需求实施全程人文关怀护理服务模式的效果评价[J].中国实用护理杂志,2013,29(23):1-3.
- [3] 杨春艳,李卓琼,陈霁环.眼科病房开展优质护理服务的实践与体会[J].医学信息,2014,27(11):243
- [4] 宁小荣.从人文关怀谈护理文化建设[J].中华现代护理杂志,2011,17(35):4375-4376.