

融洽护患关系提升病人满意度

泰安市中医医院展开“优质服务年”活动

本报记者 梁敏 通讯员 张男

“竭诚协助医生之诊治,务谋病者之福利。”这是南丁·格尔一生恪守的誓言。一百多年前,当克里米亚战争的伤员虔诚地亲吻南丁格尔在烛光中的投影时,“提灯女神”诞生了。2012年,是确立“5.12国际护士节”的第100周年。从年初起,泰安市中医医院就展开了“优质服务年”活动,进一步完善护理服务流程,开展护理礼仪培训,努力塑造护士良好形象,提供优质服务。

“三分治疗,七分护理。”病人的康复在很大程度上依赖于良好的护

理照顾,可见护理对于病人来说起着至关重要的作用。为了进一步提高护理质量,泰安市中医医院不断创新护理模式,拓展服务领域,大力培养高素质护理人才,走出了一条以感动服务、亲情服务、温馨服务等人性化服务为主要内容的护理新路。

2011年,在泰安市委、市政府和市卫生局的正确领导下,市中医医院全院干部职工同心同德、攻坚克难,奋力拼搏,锐意进取,各项工作取得新成就,实现了“十二五”时期良好开局:全年诊治病人达50余万人,床位

编制数由260张增加到800张;新增诊疗科目22个;肝病科被卫生部命名为国家级临床重点专科;肺病科、内分泌科、预防保健中心等三个专科以优异的成绩通过国家中医药管理局“十二五”重点专科初审;医院管理年活动取得优异成绩;医院中医药文化建设得到国家中医药管理局高度评价,被评为全国中医药文化建设先进单位;山东中医药大学附属医院创建顺利通过初审。随着新病房楼即将投入使用和医院一系列改革的深入开展,泰安市中医医院正以一个崭新

的面貌呈现在泰安市民面前。2012年,该院又启动“优质服务年”活动,无论是硬件还是软件,都务求大跨步提升,努力创建江北一流的现代化中医医院。近期,医院护理部对护理人员进行了多次礼仪培训、业务培训和考核。

医院护理部工作人员认为,护士作为接触病人时间最长、最频繁、最密切的一个群体,良好的职业礼仪有助于形成美的职业形象和美的职业风气,可以创造一种和谐融洽的气氛,让患者倍感医院的温暖,为

护患沟通奠定良好的基础,进而融洽护患关系,提升病人的满意度。

2012年,泰安市中医医院工作的目标和任务已经明确,即一个目标,创建江北一流的现代化中医医院。两个确保,确保医疗质量,确保医疗安全。三个实现,实现整体业务步入良性发展轨道,实现服务水平整体提高,实现住院病人条件进一步改善。四个完成,完成新病房楼搬迁启用,完成“三级甲等中医医院”评审,完成山东中医药大学附院挂牌,完成各级重点专科创建。

完善的流程 贴心的服务



中医医院护理人员接受礼仪培训。



医院多位护士长考核护士职业技能。



开展护理岗位技能竞赛。

近年来,为了提高护理服务,泰安市中医医院做了不少工作。先后派遣了3名护理骨干前往香港护士训练及教育基金会培训。每年都会派遣多名骨干去新加坡、北京、上海、南京、湖南等地的大医院学习。“去年就派出去了30多人。”医院护理部主任说,医院还多次邀请谢永慈等香港护理专家到院分享多年的临床护理经验。

今年“5·12国际护士节”前夕,中医医院脑病康复科护士长周莹从香港护士训练及教育基金会顺利结业返院。她顾不上休息,立刻在科里分享了17天的系统康复护理培训经验。医院也积极组织召开专题学术讲座,将先进经验介绍给全院医护人员,提升所有医护人员的业务能力和学术水平。

在泰安市中医医院,记者看到一份详细的护理服务流程,这是该院借鉴了国内外顶级医院护理经验,结合医院实际情况制定的。从接诊到与患者的每一句交流,都有着详细规定,

一般患者入院护理服务流程

- 1、主班护士接到门诊电话,立即通知责任护士准备床位,并做好迎接患者的准备。
- 2、主班护士见到入院患者时,要起立面对患者,微笑相迎,并和声细语地说:“您好!请坐。我是护士××,请将您的入院病历资料给我,您的交费收据请保管好,不要丢失。”双手去接病历。
- 3、责任护士自我介绍:“××主任、××先生、××女士,您好!我是您的责任护士××,今后有什么事请您找我,我会尽力为您提供帮助的,请您测量一下体重好吗?”同时用手引导患者来到体重计前(如是老人、体弱患者要上前搀扶)。
- 4、介绍环境、院规、住院须知,签订告知书。“××(尊称),××是开水间、公共卫生间,标本存放处…我们的科主任是××,护士长是××,您的管床医生是××。这是护理告知书…请签字。”了解患者现病史、既往史、过敏史,评估患者对自身疾病的认识程度。
- 5、“您在××病室××床,请跟我一起到病房去”(酌情协助拿行李物品)。并协助放好物品。
- 6、“这是供您使用的壁柜及床头柜,这是呼叫器,有事您

可以按这里,我们会马上为您提供帮助。您的床头及床尾可根据需要升降。这位是您的病友××,希望你们相处愉快。”

7、“我现在为您测量体温、血压和脉搏,您的体温是…,血压是…,脉搏是…。您先休息一下,医生马上过来看您。感谢您的合作。”汇报管床医生,准备病历,作各种登记。

急诊患者接诊护理服务流程

- 1、危重患者或轮椅、平车推入的患者,护士应立即上前迎接,果断地采取措施。“您能告诉我哪里不舒服吗?”“医生马上就到,我先推您去急救室好吗?”“请您躺好,不用紧张。”“我要测量您的血压,我帮助您把上衣袖脱下测量好吗?”
- 2、意识不清的患者来就诊,护士应迅速而镇静的将患者推入抢救室,尽快向家属询问有关情况,抢救患者的同时做好家属的解释安慰工作。面对家属:“您请坐,别着急,我们会尽力抢救患者的,请您放心!”“请您讲述一下患者发病情况好吗?”“患者以前患过什么疾病?”
- 3、外伤、骨折患者来就诊,护士应迅速协助医生为患者止血或固定伤肢,同时为患者做好解释、安慰工作:“请您安静,您的急躁和躁动只会加重您的病情,我们会尽快为您做处理的!”“别紧张,我来帮助您压迫止血,现在就送您去外科诊室!”“医生立即为您缝合伤口,为便于缝合,我先帮助您把伤口周围的头发剪掉一些好吗?”“医生立即为您做手术,我先为您作皮肤准备好吗?”在患者能接受的情况下,做皮肤准备的同时为患者讲述术前、术后的配合及注意事项。

急诊患者入院护理服务流程

- 1、急诊科电话通知病区
急诊科护士:“您好!有一位××病的患者马上要收入您的病房,请做好准备(根据病情提醒准备吸氧、吸引器等急救设备)。”
- 2、病区准备床单位及用物
接到电话后,护士应根据病情安排抢救床位,准备好抢救用物(如氧气、中心吸引器、心电监护仪、抢救车等,不能翻身的患者酌情备气垫床)。
- 3、护送患者至病区

危重抢救患者由医生护士陪同,护送途中保持输液通畅,注意保暖,保护患者安全。

4、接诊护士迎接新患者

迅速将患者安置妥当(必要时安置在重症监护病房),密切观察患者生命体征及病情变化,注意皮肤情况、输液、引流等情况。

5、通知医生查看患者,配合医生进行救治。

6、采取治疗、抢救措施

根据病情需要,测量生命体征,可采取护理措施(如吸氧,建立静脉通道,心电监护仪等),根据医嘱用药及采取各项治疗措施。

7、填写有关表格

填写住院病历及患者一览表,将测量的生命体征数据填写于体温单上。

8、为患者及家属入院介绍

护士应对家属说:“您好,我叫××,经过我们的抢救处理,现在患者的情况暂时稳定,我来给您做入院介绍。患者暂时由其他护士照看,您先熟悉一下病房环境好吗?”(为患者/家属介绍病区环境、探视、作息、陪护制度、订餐、热水开放时间、管床医生、责任护士、护士长、消防安全、呼叫器的使用等相关内容)

9、护理体检、填写护理文书

行卫生处置,协助患者更换衣服。评估患者,家属协助提供资料,完成护理病历的书写。

10、反馈

护士应对家属说:“您好!经过抢救治疗,患者病情现在相对稳定,请您不要担心。”如病情危重,正在抢救之中,应告知家属:“患者病情较重,医生和护士正在尽力抢救,请您先休息,有情况我们随时通知您。”

“刚才为您做的介绍还有什么不清楚的吗?如果有需要我们帮助的地方,请随时与我们联系。”

记者翻阅发现,除了上述流程外,医院还制定了《患者转科护理服务流程》、《护理技术操作服务流程》、《健康教育护理服务流程》、《住院患者出院护理流程》和《出院患者电话回访护理流程》,哪怕是普通的静脉输液服务,都要先询问患者是否要提前去卫生间,要主动向患者介绍药物的名称、作用,还要提醒患者今天药物滴速是多少,大约多久滴完,不可以自行调节滴速,以免影响疗效等,可以说每一个细节都照顾到。