



点新形象



当“大孩子”照顾 像“亲人”一样对待



为患者分发零食、发放药物、协助洗澡、喂水喂饭、修剪指甲、更换床单、巡视病房……这是精神二科5病区护士王聪聪的日常工作。当日,王聪聪和她的同事正给患者发放药物。

只见患者排着长长的队伍缓缓走到她面前,从她手里接过药物。每个患者把药放在嘴里后,不能让其立即离开,护士要逐一检查,防止患者藏药。期间,有几个患者把药吃进嘴里后掉头就走,王聪聪发现可疑立即跑过去,哄着她张开嘴巴检查。

“患者只是精神方面有问题,可聪明着呢,常常会把药藏在嘴巴里,趁我们不注意就偷偷吐掉。”王聪聪笑着说,所以每次发药时,不仅要核对患者和相应药物,还要仔细观察她们的面部表情,看他们有没有

吞咽动作,确保每个患者服药入胃。“还有些患者就像小孩子一样顽皮,明明已经吃过药了,却重复排队,想要再混一次药来吃,但是我们知道每个患者的名字,熟悉他们的面貌,不可能让他们蒙混过关。”

2008年进院工作的王聪聪,如今在这里工作已经11个年头。“面对这些特殊患者,常常要把他们当孩子来照顾。”众所周知,精神科的工作是繁

重的,甚至在日常工作中经历过不少突发事件,被患者打骂甚至受伤都是家常便饭,但在王聪聪看来,“这没什么,患者只是一时不清醒。”虽然,工作中存在种种令人难以预料的尴尬和危险,不过,每当看到患者从入院时的精神异常,到出院时面貌焕然一新,王聪聪的职业价值感和成就感就会油然而生,觉得所有付出都值得了。



耐心、爱心、包容心 她们为患者发声



“在我们病区年纪大的我们喊‘大娘’,年纪小的喊‘宝贝’。”精神五科11病区护士长高晓翠从事护理工作33年,大大小小的场面都见识过,在她看来,对待突发情况快速调整好自己的状态是每位护士必备的素质。

“重症患者发病时易暴躁,行为容易不受控制,病区护士几乎都遇到过,有时还会被误伤。”高晓翠说,但每当患者冷静下来之后,都会对当时的行为感到愧疚,有的还会跑来道歉。“精神障碍患者更需要得到关爱,在这种情况下,我们医护人员都会去包容、理解他们,保持乐观平和的心态去进行接下来的工作,不会因此给他们脸色看。”

对于照顾患者,高晓翠有

自己的一套经验。“最近有一名重症患者发病时对着护士不停地骂,虽然我们知道这是他的精神症状,但毕竟我们也是普通人,心理上也有些难以承受,有时也会偷偷的流泪,需要不断调适才能适应。”在日常工作中,高晓翠掌握了一些技巧。她说,平时与患者接触,一定要尊重对方,与他们平等交流,避免言语刺激。

“对于护士而言,与患者接触久了,也能通过他们的眼神、言语和举动,判断患者的病情变化。例如,对于妄想症患者,他们恐惧时会一动不动,这时不要去强行干扰,慢慢与他们沟通交流。”高晓翠坦言,精神障碍患者最需要的就是关爱,人都是有感情的,只要你对他们好,一言一行都能感受的到。

想患者所想 提升优质服务质量



亲切的问候,温和的话语,真诚的微笑,便利的就诊……近年来,山东省戴庄医院始终坚持“为人民身心健康服务”的宗旨,秉承“患者至尊 技术至精 服务至优”的服务理念,不断改善服务环境,完善管理制度,用细致入微的服务温暖人心。

现如今,一座座宽敞明亮、设施齐全的现代化病房楼拔地而起,病区内很多细节都是结合患者实际需要进行人性化设计,所有的病区都安装了数字电视,医院内无线WiFi信号全覆盖,系统化、规范化、精细化、智能化的病区,不仅使患者就医、住院环境得到了极大改善,利于他们康复,也为医护人员的日常管理和诊疗工作带来极大方便,提高了工作效率。

该院护理部主任李庆霞表示,医院一直都在推行精准医疗,把病种细化,成立新的专业科室,3病区、12病区、酒依赖科、老年心理科和儿童青少年心理科为试点病区,开展新的心理护理模式。以放松治疗、音乐治疗、绘画治疗、正念治疗、团体心理治疗和个别心理治疗等主要治疗方式,使患者的就医体验得到了提升。并安排护理人员外出学习新理念、新知识,给患者提供更具有针对性的专业治疗与护理,让他们尽快康复。

此外,护理部还采取全面检查和单项检查相结合、垂直检查与循环检查相进行,定期检查与不定期检查相互补,抽查监控看工作状态、追踪检查看落实等方式,重点加强护理人员环节、患者环节、实践环节及技术操作环

节进行重点监控。病房做到每日定时通风,保持病室安静、整洁、空气新鲜,落实岗位责任制,按分级护理标准护理患者,落实健康教育,加强基础护理,满足患者及家属的合理需要,院内压疮发生率为零。

同时,采取多项措施丰富患者的住院生活,提高患者住院期间的生活质量,把被动服务变为主动服务。李庆霞介绍,针对患者入院后的不同表现,作为护理人员除了提供个性化、人性化、及时准确的护理服务,加强与他们的沟通,给予安抚及信心,用真心当钥匙打开他们的心灵,让

患者有种入院即到家的感觉,这样才能使患者主动积极配合治疗,提高依从性。“当下,护理服务理念和管理理念都在不断发展,我们将继续履行‘健康所系、性命相托’的誓言,不断创新改善护理服务模式,加强护理管理,提高护理工作质量,使护理工作‘贴近患者、贴近临床、贴近社会’。努力满足群众日益多样化、多层次的健康服务需求,将‘爱心、细心、耐心和责任心’奉献给患者,为他们提供更加系统化、精细化、个性化优质护理服务,让更多患者早日回归家庭、回归社会。”



健康宣教进乡村。



为患者过生日。



脱帽仪式上,护理人员表演手指舞《天天向上》。