

【健康教育】

## 组建病人支助服务中心 切实做好门诊健康教育

刘桃英<sup>a</sup>, 陈红宇<sup>b</sup>, 陈 艳<sup>b</sup>

(华中科技大学同济医学院附属荆州医院 a.支助中心; b.护理部, 湖北 荆州 434020)

**【摘 要】** 门诊健康教育是医院开展防病、治病工作的重要组成部分, 联系当前形势和医院实际情况, 2005年9月, 组建了病人支助服务中心。由新分来的合同护士组成, 除日常工作外, 她们在帮助病人就医的过程中进行健康教育, 包括针对门诊病人的特点, 发放宣传资料, 利用VCD、电视机、展板进行宣传, 实施电话回访和问卷评价, 积极参与健康教育专科品牌建设。收到满意效果, 全面提升了医院的服务品牌形象。

**【关键词】** 门诊工作; 病人支助服务中心; 健康教育; 整体护理

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1008-9969(2007)01-0081-02

门诊是医疗工作的第一线, 是面向社会的重要窗口, 其服务质量的高低、环境的好坏, 直接影响到病人对医院的第一印象和第一感受, 同时也体现医院的综合水平<sup>[1]</sup>。随着社会的发展, 人民生活水平的提高, 以及工业化、城市化和人口老龄化步伐的加快, 医学模式和疾病谱有了很大的改变, 人们常因存在不良生活习惯、缺乏卫生保健知识, 因病致病、因病返贫的现象时有发生。实践证明, 通过开展健康教育与健康促进, 宣传普及医药卫生保健知识, 可以明显地预防控制疾病, 有效地促进健康。我院是湖北省首批集医疗、教学、科研、预防为一体的综合性三级甲等医院, 年门诊量达50万人次。近年来, 通过不断地探索和实践, 门诊健康教育已成为医院开展防病、治病工作的重要组成部分, 对全面提升医院服务品牌形象起到了良好的促进作用。现将做法介绍如下。

### 1 充分认识健康教育在门诊工作中的重要地位和作用

门诊是病人最集中的地方, 是进行健康教育的最好场所, 特别是经历了“非典”、“禽流感”疫情之后, 人们越来越深刻认识到健康教育对于应对突发公共卫生事件、保护人民身体健康、促进社会经济发展具有不可估量的作用。广泛深入开展健康教育, 是贯彻落实“预防为主”卫生工作方针的最根本、最直接、最经济、最有效的疾病预防控制手段。

### 2 门诊病人特点及其需求

**2.1 就诊特点** 门诊人流量大, 医学专科门类多, 我院门诊日平均约1400人次, 既有内、外、妇、儿、五官、中医等专科, 又有检验、放射、超声波、注射室、手术室等辅助科室, 病人就诊的环节多, 每个地方停留的时间短。

**2.2 病源特点** 我院地处江汉平原, 80%病人来自农村, 病源流量及病情的轻重与农活的忙闲密切相关。如在农闲时, 病人较多; 农忙时, 病人相对较少,

且大多较重; 在“春节”、“五一”、“十一”长假期间, 外出打工返回家乡看病的人较多。

**2.3 需求特点** 大多数病人来自较远的农村, 对环境不熟, 对医生不了解, 他们极希望得到帮助, 尽快找到一个好医生, 明确诊断, 由医生拿出最佳的治疗方案, 早日回家。而城区病人则关心采取哪些检查方法, 这些方法是否安全、可靠, 有无损伤及痛苦, 给自己诊治的医生水平怎么样, 什么药效果最好等。门诊也有相当一部分老病人, 如老年病和慢性病病人、孕妇及做预防保健的儿童, 因为需要长期治疗, 在固定择医的同时, 他们对防病、治病有着更高的要求, 希望医务人员能多传授一些医学知识。

### 3 有效利用现有资源, 全员全程做好门诊健康教育

**3.1 组建支助中心, 优质服务连接医患** 自2000年以来, 我院护理部在院领导的大力支持下, 组织建立了医院健康教育管理体系, 取得了较好的效果<sup>[2]</sup>。为了更好地为病人服务, 我院根据医院自身和服务对象的特点, 于2005年9月组建了病人支助服务中心, 由新分来的合同护士组成。除日常工作外, 她们在帮助病人就医的过程中, 充分利用知识针对不同季节、不同人群、不同疾病的病人进行健康教育, 受到了欢迎, 成为连接医患的桥梁。

**3.2 加强相关培训, 提高健康教育能力** 由于门诊支助护士与分诊护士素质参差不齐, 为了让她们做好门诊健康教育, 医院从提高业务水平入手, 每月请各科专家及检验、放射、体检中心等辅助科室主任为这些护士授课, 讲授专科或专项检查的相关知识。运用电视片指导护士进行健康教育<sup>[3]</sup>, 使其正确掌握沟通技巧及心理学等方面的知识; 同时, 分批派支助护士到各临床科室, 通过在手术室观摩手术过程及听医生讲解, 更直观、更详细地了解各科手术的过程; 通过到急诊室和创伤外科参与病人的急救及病情观察和处理, 提高护士的应急能力。

### 3.3 门诊各科团结协作, 扎实开展健康教育活动

**3.3.1 针对病人需求, 做好随机健康教育** 门诊护

【收稿日期】 2006-09-07

【作者简介】 刘桃英(1968-), 女, 湖北天门人, 本科学历, 主管护师。

士是病人的第一接触者,在导医、预分诊、护送检查、护送入院、接待病人的各个过程中进行健康教育,利用一切机会进行检查、服药、疾病的防治指导。做到主动热忱,将“有我在,就诊请放心”的门诊服务理念转化成护士的自觉行为。如对于采集血样本的病人,首先看清医生要求检验的项目,如血脂、血糖,核实病人有无进食,向病人讲解进食对检验结果的影响;在护送病人做胃镜时,告知病人做胃镜的过程,需要配合的要点,做胃镜后需要注意的事项等等。

3.3.2 发放宣传资料,广泛开展健康教育 在护理部的组织和部署下,我院护理人员编制了图文并茂的各科健康教育知识手册、单病种健康教育折页、健康教育处方、专科健康教育手册、就医指南等。支助护士和门诊各专科分诊护士根据病人的情况,在门诊大厅及各科发放资料,进行广泛的宣传。对来做健康体检的健康和亚健康人群进行健康教育,促进人们培养有益于健康的生活方式。

3.3.3 利用多种形式,普及各类健康教育 将现代化的电教方式与门诊特有的条件相结合,充分发挥各自的优势,通过群众喜闻乐见的方式进行健康教育。在病人相对集中的候诊大厅、候检大厅,使用了VCD、电视机进行健康教育宣传。如在内镜室,将做内镜和息肉切除的整个过程摄制后进行播放,并配以解说,让病人直观地了解检查、治疗全过程,消除其紧张、恐惧的心理。在各楼走廊、大厅,通过使用橱窗灯箱片、墙报、展板等载体进行宣传教育,并及时结合各专科的常见病、多发病、季节性疾病、传染病防治,进行宣传教育,普及健康教育知识。

3.3.4 实施电话回访,延伸医院健康教育 支助中心电话回访工作实行分科到人,每人负责1~3个科室的电话回访工作。要求回访护士对该科的业务和人员非常熟悉,每月到病案室登记分管科室病人资料,选取手术病人和住院时间超过1周的病人,从病情、饮食、药物、休息、康复指导等方面进行电话回访,并征求病人意见,同时为病人预约复诊专家,将医院的人文关怀带给他们。运用现代通讯手段,解决出院病人的后顾之忧,增加医患双方的互动性,稳固了病源的来源渠道,提高了病人的满意度,提升了医院的品牌形象。

3.3.5 完善评价体系,落实门诊健康教育 支助中心每月对病人和各科医护人员发放调查表,了解病人对健康教育的反馈意见,通过各科医护人员的反馈意见和支助护士相互之间的月测评,了解护士的健康教育能力及是否将健康教育落到实处。成立了健康教育质控小组,通过观察病人的行为、直接与病人交谈、书面测试、问卷调查等形式对健康教育进行评价,找出不足及需改进的地方,使病人真正得到实惠。

3.3.6 积极参与健康教育专科品牌建设

3.3.6.1 引导病人了解、参与“糖尿病病友之家” 糖尿病为慢性终身性疾病,其发病率的逐渐增高与人们的不良饮食习惯、生活习惯密切相关,治疗此类疾病除药物外,通过健康教育改变病人的不良行为是实现病情控制的有效手段。医护人员通过对“糖尿病病友之家”进行的健康教育活动,为实现健康教育从“普及卫生知识”转变到“建立健康行为”,起到了积极的作用<sup>[4]</sup>。随着人们生活水平的提高及不良生活方式的影响,糖尿病发病率逐渐增高,门诊许多病人是在不同的专科就诊时发现患有糖尿病,他们并未意识到此病的危害性。针对病人比较分散、对糖尿病专科不了解的情况,支助护士和各专科分诊护士做到及时了解病人的情况,及时宣传指引,让更多的病人了解、参与“糖尿病病友之家”,让其最大限度地发挥作用。

3.3.6.2 协助“抗癌俱乐部”开展各项活动 2002年12月,我院肿瘤中心在借鉴国内外同行肿瘤防治经验的基础上,摸索创建了健康教育服务部——抗癌俱乐部。结合我院特点,开展了人性化的健康教育,已具相当规模<sup>[5]</sup>。为了更好地为广大癌症病友服务,支助中心专门聘请肿瘤相关科室主任每月为支助中心的护士讲课,提高了护士对癌症疾病本身及癌症群体、家属的认识,增强了护士的专业素质,使支助护士能熟练利用专业知识进行癌症病人的健康教育,积极协助“抗癌俱乐部”开展各项活动,如发放各类宣传资料、走进社区、大型义诊等,促进了癌症病人健康教育工作的开展。

3.3.6.3 加强急诊病人的健康教育 针对急诊病人个体差异大、病情危急、停留时间短的特点,以及针对支助护士缺乏临床经验及应变能力的实际情况,为了确保病人在院内护送中的安全,支助中心多次与急诊科联系,举办急救知识的讲座、急救技术的演练,请急诊科教学组长为支助中心护士授课,传授搬运病人法,运送过程中的病情观察及如何做好急诊病人的心理护理等方法、经验,并与急诊护士结成“一帮一”的对子,每名支助中心的护士认1名急诊室护士做老师,增强了急诊、支助护士的协作精神,在护送病人检查如CT、拍片和入院的过程中,能积极地为病人进行健康教育及心理指导。

#### [参 考 文 献]

- [1] 陈新丽.设立门诊服务中心的做法和体会[J].南方护理学报,2005,12(3): 91.
- [2] 陈红宇,倪利蓉,刘桃英.医院健康教育体系的建立与实施[J].中华护理杂志,2005,40(12): 920.
- [3] 刘桃英,陈红宇,倪利蓉.运用电视片指导护士进行健康教育的尝试和体会[J].南方护理学报,2005,12(12): 63.
- [4] 李 瑛.运用PDCA循环进行糖尿病健康教育管理的绩效[J].南方护理学报,2005,12(5): 64.
- [5] 肖莉蓉,袁 红.医院创建抗癌俱乐部开展健康教育的实践[J].南方护理学报,2005,12(2): 66.

[本文编辑:陈伶俐]