

【临床护理】

人性化护理在老年患者实施过程中存在的问题及对策

易红梅

(浙江省新华医院 内一科, 浙江 杭州 310005)

【摘 要】 笔者报道老年患者人性化护理存在问题: 不向老年患者问候; 护理操作缺少人性化护理; 健康教育工作不细致; 解释工作不到位。采取相应对策: 增强服务意识, 语言、行为热情、周到; 制定人性化护理的服务流程, 体现人性化护理的服务理念; 实施人性化的健康教育, 开展“感受衰老”活动; 创建人性化护理的服务环境; 开展服务品牌科室及爱心天使评比活动; 实施人性化护理, 制定质量考评指标。人性化护理提高患者对责任护士的工作满意度, 护士对患者的指导、健康教育满意度, 护士尊重患者的隐私满意度, 进行各项操作时, 给予屏风遮挡满意度; 提高护理人员综合素质以及医院的美誉度、医院的服务档次。

【关键词】 老年患者; 人性化护理; 满意度

[中图分类号] R473.5 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2006)02-0035-02

Existing Problems of Humane Nursing of Senile Patients and their Countermeasures

YI Hong-mei

(First Section, Dept. of Internal Medicine, Zhejiang Xinhua Hospital, Hangzhou 310005, China)

Abstract: The author reported existing problems of humane nursing of senile patients: improper greetings and addresses, inadequate humane nursing during nursing process, careless health education and poor explanation. The countermeasures were: increasing consciousness of serving, warm words and deeds, making out humane nursing process in order to realize the concept of "humane nursing"; performing humane health education, having the activity of "feeling old"; creating humane nursing environment, having service competitions among departments and selecting "Care Angel"; performing humane management and ascertaining the criterion of estimation. The author believed that improve humane nursing could improve duty nurses' satisfactory rate and patients' comfort rate toward nursing guidance and health education and patients' satisfactory toward protecting privacy and using screen. This improves comprehensive quality of nursing personnel, hospital holistic nursing, reputation of hospital and service level of hospital.

Key words: senile patient; humane nursing; comfort degree

近年来, 我院把医院文化作为满意服务的原动力, 重视人文关怀^[1], 将人性化护理融入医疗护理中。内科病房老年患者比较多, 需要一种温馨感、亲近感和家庭感。2002年4月-2004年4月对260例老年患者进行护理工作满意度调查, 统计老年患者人性化护理存在的问题, 采取相应对策, 现报道如下。

1 一般资料

共260例, 男172例, 女88例, 年龄62~87(70.4±2.4)岁, 其中慢性阻塞性肺病102例, 伴有肺心病39例, 哮喘病19例, 冠心病79例, 其他21例。

2 方法

我院护理部于2002年4月-2004年4月每季度向全院住院患者发放满意度调查表, 本科老年患者共发放260份, 调查表内容是患者对责任护士的工作满意度: 护士对患者问候、称呼, 解释工作满意度, 对患者健康教育满意度, 护士尊重患者隐私的满意度, 患者对护理技术操作的满意度。采取现场填写问卷的方式, 答卷完毕后即收回, 共收回260份, 有效率100%。经护理部统计、分析后将结果反馈本科。

调查显示: 260份答卷中对本科护理工作中人性化护理存在的问题为4个方面。

3 存在护理问题

3.1 不向老年患者问候 我科65岁以上老年患者260例, 病房护士为20~30岁的年轻人, 缺乏一些人文知识, 与患者沟通缺乏人文关怀。如病房的晨间床边大交班, 进入病房后, 夜班护士与责任护士只交接病情, 不向患者问好。

3.2 护理操作缺少人性化护理 (1)作为教学医院, 每年进入许多实习生及新护士, 老年患者的静脉相对来说比较难于一次穿刺成功, 有时实习生或新护士静脉穿刺2~3次不成功, 造成患者不满。(2)在给患者做导尿等操作时, 未注意保护患者的隐私, 抢救患者时, 未考虑到同病房其他患者的感受, 未使用屏风遮挡, 缺乏周到的人性化护理。

3.3 健康教育工作不细致 护士在工作中, 只忙于完成各种治疗、护理操作, 忽视了对患者进行细致的健康指导, 认为进行过一次健康指导就算完成了任务。

3.4 解释工作不到位 (1)患者入院时, 若是医生查房时间, 护士忙于各种治疗、护理操作, 接诊护士未能向患者仔细交代、解释, 以致患者入院后处于不安的等待中, 容易导致患者的不满。(2)护士在发药、注射中, 没有详细地告诉药物的名称、服用方法

[收稿日期] 2005-10-26

[作者简介] 易红梅(1970-), 女, 浙江杭州人, 本科学历, 主管护师, 内科护士长。

及注意事项,导致患者追问护士:“这是什么药,起什么作用”或出现患者擅自调节输液滴数、降糖药未按时服用等情况。(3)护士在告诉患者做某些检查时,未详细告诉注意事项,比如:尿标本留多少为宜,痰培养标本的留取注意事项,空腹的时间等。老年患者易忘记空腹时间,护士需要班班交接,安排好做检查时间、顺序,有些护士未做到位,导致患者不清楚做什么检查,易发生纠纷。

4 护理对策

4.1 增强服务意识,语言、行为热情、周到 制定人性化护理语言,规定文明语言“六个先”,见面先问“您好”,开口先加称“大伯、大妈”,话前先用“请”字,操作失误先道歉,操作结束先谢谢,妨碍休息先表抱歉。对住院患者做到“八个一”服务,即:多说一句话,多跑一回路,多陪一分钟,多送一个微笑,多提供一次方便,多减轻一份负担,多攻克一道难关,多奉献一点爱心。对责任护士要求做到“九知道”:患者的床号、姓名、诊断、病情、治疗、护理、饮食、心理、家庭。常用忌语“五个不”:称呼患者不直呼床号,患者询问不说“不知道”,遇到难办的事不说“不行”,患者有主诉不能说“没事”,对患者不说“等一会儿”要说“马上来”。晨间床边大交班向患者送出清晨的第一声问候,带给患者一天的好心情。规定合适的测体温时间为14:00。从患者新入院热情、亲切地接待到患者出院真诚地相送。

4.2 制定人性化护理流程,体现人性化护理理念 根据老年人的静脉特点,实施温馨注射工作流程,注射前向患者介绍药名、剂量及用途,推行“一针准”制度;实习生、新护士给老年患者穿刺时,如第1次未成功,主动请技术娴熟的责任组长完成。加强对实习生带教,新护士的岗位练兵,建立新护士的操作与理论考核制度;在病房进行各种护理操作时,给予屏风遮挡;抢救濒危患者时,转移其他患者至安静的病房,或给予屏风遮挡,避免不良刺激。

4.3 实施人性化的健康教育,开展“感受衰老”活动 在病房护士中开展“感受衰老”活动,让护士模拟患者,假如我老了,我想让护士为我做什么。按照护理程序,制作通俗易懂的健康教育卡发给患者^[2]。

4.4 创建人性化的护理环境 患者走进病区,首先看到面带微笑、亲切有礼的接诊护士,热情地接待并进行自我介绍,若遇到医生查房,先向患者介绍病区环境、医院规章制度,解释医生正在查房,先休息一下,进行常规处理,使患者感到温暖、安全。每个护士掌握发药、注射操作流程,详细解释、熟练实施,形成自觉行为。班班交接各项检查,为患者安排好检查顺序,反复告知程序。制作科室名片,名片正面印有“您的健康,我的心愿”等祝福语及联系电话、地址,背面印有呼吸、心血管专家、专科门诊时间,方便患者再

次门诊就诊。患者出院时,护士送到电梯口或大门口,建立病情随访联系电话及地址,为患者提供治疗及护理后的追踪服务和访视。病房里实行承诺服务,如建立一个服务袋,内装针线、干粮、一次性水杯等用品,每个病房提供服务指南卡,包括介绍病房环境、主管医生和护士、床位使用情况、科室特色及安全提醒等项目。建立一块白板,每日提示天气预报、温馨问候语,给患者送生日贺卡等等。

4.5 开展服务品牌科室及爱心天使评比活动 我院从尊称患者、微笑服务、人性化护理、健康教育、患者满意度、护理质量、病房管理、业务学习的积极性等8个方面制定了服务质量与考核标准,每季度评出品牌科室和爱心天使各1名。

4.6 实施人性化管理,制定质量考评指标 对提出的护理对策实行优中选优,将人性化护理管理对策的质量考评指标列入护理质量管理体系,成为考评护理质量的重要指标^[3]。医院成立了护理部主任、科护士长、病房护士长组成的三级质量控制网络,进行督查、考评,发现问题及时讨论、总结改进,对评出的品牌科室及爱心天使给予奖励。

5 体会

开展人性化护理后,注重细节服务,把“以人为本,以患者为中心”的服务理念渗透到工作的每一个环节,融洽了医患关系,赢得了患者的好评。患者对责任护士的工作满意度从91%上升至99%,护士向患者说明需要做的检查、操作及用药满意度从88%上升至98%,护士对患者的指导、健康教育满意度从84%上升至98%,护士尊重患者的隐私、进行各项操作时给予屏风遮挡满意度,从76%上升至96%,对护理技术的满意度从90%上升至96%。人性化护理取得的成绩,多次得到有关护理专家和领导的好评。通过实施人性化护理,提高护理人员综合素质,护士在人性化护理中实现了自我价值的升华,患者与医院形成了长期固定关系;护士经常的电话随访让患者感受到了无限的关怀,提高了医院的美誉度,提升了医院的服务档次^[4],社会效益和经济效益达到了双赢的效果。

[致谢] 本文承蒙护理部何桂娟主任的指导,在此表示感谢!

[参 考 文 献]

- [1] 陈谷霖,李才平.全程优质亲情护理工作模式的构造与实施[J].中华护理杂志,2005,40(1):52-53.
- [2] 欧佩芳.体检过程中健康教育的人文关怀[J].南方护理学报,2003,10(6):63-64.
- [3] 陈婉珍,薛金增.住院患儿人性化护理问题分析及对策[J].中华护理杂志,2005,40(6):450-452.
- [4] 戴县娇.人性化护理在职业病人中的应用[J].南方护理学报,2005,12(1):30-31.

[本文编辑:杨玩华]