

优质护理服务理念在护理临床带教中的应用

张敏敏

上海永慈康复医院 201106

[摘要] 护生在进入临床护理工作之前,需经过护理临床带教,才能树立正确的职业观,才能熟练掌握护理学基本理论、基本知识及基本技能,为正式进入临床护理工作做好思想上及专业上的准备。护理临床带教作为护理教学的重要阶段,其临床带教质量会对护生产生直接影响。因此,在护理临床带教过程中,临床带教老师应因材施教,制定出科学有效的带教方案,才能让实习护生做到理论联系实际,并将两者有机结合。优质护理服务理念是一种新兴的护理理念,我院在临床护理带教过程中有效融入了优质护理服务理念,取得了良好效果。本文对该理念在我院临床护理带教中的具体应用方法进行探究,为优质护理服务理念在护理临床带教中的相关研究提供参考。

[关键词] 优质护理服务; 护理; 临床带教

优质护理服务是从患者入院到出院为其提供全程化、全面化、专业化的无缝隙优质服务,满足患者的基本需求,是深化整体护理的有效途径^[1]。将优质护理服务理念应用于护理临床工作中,不仅可以提高护理服务质量,还能提高患者满意度,有利于和谐医患关系的建立^[2,3]。为保证优质护理服务的顺利开展,实习护生作为临床护理人员的优质储备军,更需要护理临床带教中向其传授优质护理服务理念,增强对优质护理服务理念的认识,确保护生在今后临床护理中的专业性以及优质护理服务的落实度。优质护理服务内容繁多且复杂,护生难以在临床带教过程中全面掌握,因此如何在护理临床带教中结合实际应用优质护理服务理念,达到预期的临床带教效果,是目前需要解决的主要问题。我院在临床护理带教过程中有效融入了优质护理服务理念,本文对该理念在我院临床护理带教中的具体应用方法进行探究,为优质护理服务理念在护理临床带教中的相关研究提供参考。

1. 加强对临床带教老师优质护理服务理念的培养

要成为优秀的实习护生,需要有优秀带教老师对其进行专业及职业方面的榜样带教。我院护理临床带教老师选拔需具备以下条件:首先,专业知识储备良好,熟练掌握常见疾病护理相关知识;业务能力突出,及时应对处理临床突发情况。其次,具备良好的个人形象,端庄得体,温柔大方,耐心细致,为实习护生树立良好的形象榜样。再次,具备良好的素质修养和道德品质,为人师表,责任心强,敢于担当,帮助护生树立正确的职业观。最后,具备良好的优质护理服务素养,能将优质护理服务理念有效融入到护理带教过程中。总之,带教老师只有言行合一,才会帮助实习护生树立正确的工作态度和良好的职业道德,真正做到将优质护理服务理念贯穿到今后的护理工作中。

2. 将优质护理服务理念应用到护理服务带教全过程

优质护理服务理念的出现,是护理服务行业不断自我学习、自

我反省和自我提升的结果。优质护理服务理念的核心就是“以患者为中心”,不仅仅包括在患者住院治疗期间护理人员的行为,还包括护理人员在思想上设身处地为患者着想。带教老师在护理服务带教过程中,要将优质护理服务理念贯穿到护生入科、科内实习及出科的全过程。

2.1 全方位入科培训,增强护生对优质护理服务理念的认识

在进行临床护理实习前,带教老师需给护生进行全方位入科培训。培训内容除包括科室基本情况外,着重对护生进行优质护理服务理念的培训,让护生在思想上接受优质护理服务,同时科室还要将优质护理服务科室实施情况向护生进行介绍,让护士对科室优质护理落实措施有初步了解,为后期实习工作顺利开展奠定基础。

2.2 多维度基础测评,了解护生基本情况

在正式实习之前,需对实习护生基础情况进行测评,包括护理理论知识、护理操作以及优质护理服务相关知识考核,提前了解护生护理服务水平,为临床护理带教老师在实习期间可以因材施教,有针对性地进行指导和教学提供参考。同时也要全面了解实习护士的个人情况、就业计划,根据不同的性格和不同的专业基础,采取不同的教学方式。

2.3 实行一对一带教模式,提升带教质量

对护生实行一对一带教模式,在带教老师指导下,实施床位包干制,对患者进行全流程护理,涵盖患者入院、出院及转运交接全过程。

2.3.1 加强护患沟通带教,减少护生与患者距离感

针对新入院患者,带教老师要对护生进行入院沟通方面的指导,消除护生与患者及家属的紧张感及陌生感,为护患沟通建立良好的基础。带教老师应重视护患沟通能力的培养,住院期间指导护生多与患者及家属进行沟通交流。每月科室定期召开护生与患者及家属沟通座谈会,座谈会上患者及家属对护生护理服务进行满意度测评,

护生在座谈会上汇报现阶段护理工作感受,为护生及患者与家属提供一个沟通交流的平台,更好促进优质护理工作的开展。

2.3.2 加强健康教育带教,提高患者满意度

健康教育作为护理工作的重要内容,在优质护理服务中发挥着重要作用,涵盖入院宣教、住院期间宣教及出院宣教等内容。带教老师要让护生参与患者健康教育计划的制定,让护生参与到患者入院、住院及出院期间整个健康教育宣教过程中,此外带教老师要制定科室常见病种的健康教育标准化流程,遇到新病种,及时补充,为护生提供健康教育学习素材。①入院宣教:包括护生自我介绍、科室简介、医院及科室规章制度等内容;②住院期间宣教:包括疾病护理常规、常见护理操作注意事项及围手术期护理常规等;③出院宣教:包括疾病居家护理知识、出院带药注意事项及复诊时间等。护理部每年召开护生健康教育授课比赛,评选“健康教育之星”,作为护生评选新进的依据。

2.3.3 规范护理技术操作带教,提升患者体验感

带教过程中,带教老师要注重对护生护理技术操作的培养,提升患者体验感。为保障患者安全,带教老师必须培养护生的病情观察及实践操作能力,增强护生学习的自信心,以便后期护生能更积极地投入到护理操作学习中。此外,带教老师应该认识到自身行为对护生的影响,将优质护理服务理念融入到每项护理操作示范中,让护生耳濡目染,自觉践行优质护理服务理念。

2.3.4 注重心理护理带教,提升专业素养

优质护理服务强调的是以患者为中心,这就要求护生在思想观念和护理行为上,处处为患者着想,一切活动都要把患者放在首位,患者的心理护理显得尤为重要。患者由于身患疾病,承担着相当多的生理、心理及经济压力,通常会存在焦虑、紧张、烦躁等负面情绪。带教老师要指导护生不仅要关注患者的生理健康,还要关注患者的心理健康,为患者提供有效的心理护理。比如,在进行宣教时,带教老师要指导护生态度和蔼、语调适中,针对患者的年龄及学历层次,选用通俗易懂的语言与其交流,住院期间及时发现患者的不良情绪,及时给予患者疏导排解,减轻或消除患者的不良心理反应,从护生阶段就培养护生的同理心及奉献精神。

2.3.5 加强护生培训,定期开展集中学习及总结会议

护生虽在医学院已学习护理相关专业知识,但进入临床实践后,仍有诸多专业知识及技能需要学习。科室定期组织集中学习及总结会议,由科主任或护士长授课或主持,对之前出现的专业问题进行解答及强调,加深实习护生的印象,以免再次犯同样错误,此外加强对护生优质护理服务理念的培训,指导护生从患者角度出发,设身处地为患者着想,及时为患者提供帮助支持。另外,实践是最

好的教学方式,科室定期组织实景演练,通过多媒体播放典型病例出现的突发情况,请护生回答最佳应对措施,由带教老师补充不足之处;或进行情景模拟进行实际操作,以提高护生的实际操作能力。

3. 双向测评带教老师及实习护生,多角度衡量带教效果

护理部每月组织实习护生沟通交流会,征集护生对临床带教的意见或建议,同时组织护生对上月实习科室进行临床带教质量满意度测评,护理部对数据进行分析汇总,在带教座谈会上进行结果公布。此外,护理部在每月临床带教老师座谈会上,会向带教老师了解护生实习情况,同时要求带教老师就实习工作表现、实习态度表现、实习成绩及实习纪律四方面对护生进行打分。带教老师根据实习护生表现,及时调整教学方法及内容,提高带教质量。通过对带教老师及护生进行双向测评,不仅可调动带教老师工作积极性,还可提高护生实习质量,实现医院临床护理教学质量及实习质量的“双赢”。

4. 小结

优质护理服务理念,不仅是一种需要护理人员在日常工作中要贯彻到底的精神,还是一种护理方法,一种需要护理人员采取多种且全面的护理措施才能达到的程度。随着护理学科的发展,医院愈发重视护理人员的综合实力,不仅要求护士具备过硬的专业知识,还要具备良好的素质和服务意识。在临床护理带教中应用优质护理服务理念,是一种科学有效的教学方法。通过优质护理服务理念进行临床护理带教,有助于做到现代化带教,增强护生的综合实力,为临床护理造就适合的人才,属于很有实用价值的带教模式。研究显示,在临床护理带教中加入优质护理服务理念,会取得很好的教学效果^[4,5],可培养出专业知识过硬且具有服务意识的优秀新兴护理人员。综上所述,优质护理服务理念加入到临床护理带教中,不仅能让护生学习到诸多在学校学不到的专业知识和临床实操经验,而且还能够从根本上培养实习护生的优质护理服务意识,提高综合护理实力。

参考文献:

- [1] 陈纓,刘玉梅.我国优质护理服务现状的研究进展[J].中华现代护理杂志,2012,18(12):1478-1480.
- [2] 刘明洁,田俊华,范梅莉.优质护理服务对门诊抽血中心患儿的影响[J].齐鲁护理杂志,2020,26(17):71-73.
- [3] 宋金明,王小清.个性化优质护理服务在门诊换药室患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2020,26(07):5-8.
- [4] 黄红英,王艳,陈文娟.优质护理服务模式下的临床护生带教的应用[J].甘肃医药,2015,34(11):860-863.
- [5] 包淑兰.优质护理服务理念在神经内科临床护理带教中的应用[J].吉林医学,2015,36(15):3411-3412.