

优质护理在内分泌护理方面的临床应用体会

张美丽 高菲 李静 胡双英 陈欢

(西安交通大学第二附属医院 陕西 西安 710004)

【摘要】随着人们健康理念的提升和人们对医疗护理的需求不断增长, 优质护理的概念应运而生。如何有效的为患者提供优质护理服务成为医院和相关人员工作的重中之重。医院和相关人员要针对病患的特点和病症开展有针对性的护理服务, 提高医疗护理水平, 促进病患的早日康复, 建设和谐的医患关系, 促进医院的健康可持续发展。本文针对优质护理在内分泌护理方面的应用, 谈几点个人体会, 希望对促进优质护理服务质量的提升做出积极贡献。

【关键词】优质护理; 内分泌护理; 临床应用

引言

内分泌科的病患需要优质的护理才能够有效的实现康复, 确保身体健康水平的提升, 因此在内分泌科开展优质护理服务是非常必要的。医院要建设以病患为本的医疗体系, 一切为了病患的身体健康, 从意识上转变观念, 提高护理服务水平, 落实护理责任到人, 深化护理项目及内容。同时要对优质护理的效果进行考评, 确保相关部门和人员的护理工作落实到位, 真正做到以病患为中心, 提供人性化的医疗护理服务。

1 转变护理观念, 开展以病患为中心的护理工作

首先, 相关部门和人员要从自身做起, 从思想层面转变服务理念, 树立优质服务新理念, 深刻理解优质护理的主题, 有效整合基础护理服务, 为病患提供满意的服务。优质护理的意义在于密切监测患者的生命体征和病情变化, 以及妥善治疗、服药和采取护理措施。其次要严格遵守《护理条例》、《护理基本规范》、《临床通用指南》等规范和条例, 确保为病患提供专业化的贴心服务。优质护理的目标是患者满意、社会满意和政府满意。通过对优质护理相关文献的不断研究, 要充分认识到基础护理是临床护理工作的重要组成部分。其中微笑热情的服务、良好的沟通、有效的宣传教育可以直接影响患者的诊治。要促进优质护理的发展, 将以病患为中心的病患护理理念和人文关怀融入病患护理工作中。在与患者进行沟通和交流时, 要根据患者的需求为患者提供人性化的服务, 让患者在医院能够感受到家的温馨, 从而更加积极的配合治疗, 早日康复。

2 提升服务态度, 打开病患的心扉

目前在内分泌科已提供广泛的优质护理服务, 我们通过提升服务态度, 运用礼貌性的语言, 耐心真诚的对待每一位患者, 真正做到以病患为本。护理中经常使用请进、请坐、请稍等、请不要紧张、请放心、请配合等语言, 以减轻患者的心理压力。在手术过程中为患者提供安慰性建议, 让患者感到安心; 早上护理时再次问候, 使患者感到舒适; 检查和治疗前再作说明, 以减少患者的焦虑和害怕。确保患者在离开医院时能感受到医院的温馨和温暖, 在护理工作中努力给患者留下好印象。良好的服务态度和行为是提高护理质量和为患者提供最佳服务的关键。

3 加强基础护理, 为病患提供专业化的医疗服务

在内分泌科的早晚护理中, 加强了基础的护理服务。我们每天早上都提早到岗, 7:30 准时来到病房进行晨间护理。开窗通风, 用湿拖把拖地进行房间的清洁, 并整理床铺, 必要时更换。询问病人晚上的睡眠情况和排便情况。对于生活不能自理者, 帮助患者洗漱、喂食、翻身、剃须、剪指甲等, 检查各经络的固定和通畅情况, 并进行晨间锻炼。了解患者白天进行的特殊检查和程序, 给予适当的指导并了解患者的状态。同时检查各管道是否固定且无障碍物, 对生活不能自理的患者, 睡前做好口腔护理、洗脚、排便等工作。并且需要注意的是保持安静的环境, 使患者容易入睡。在重症病房保持走廊照明, 以方便对病人监护。

4 落实护理责任, 提高对患者的关怀

推行护理责任制整体模式是推进优质护理服务的关键环节。

从病患入院到出院, 都有专门的护士, 为患者提供始终如一、全面的基础护理和专业技术服务。责任护士面带微笑, 站起来, 向新病人打招呼, 给病人和家属留下了良好的第一印象。并准备好床铺, 将其带到病房, 妥善处理好患者生活方面的事情, 并通知医生。及时完成体重和生命体征数据的收集, 并主动自我介绍, 告知患者入院情况, 向患者及家属介绍医生、床位和护士、科室护士长, 介绍病房环境、传呼机使用、工作和休息时间及相关管理规定等。对年老体弱、完全不能自理的人进行评估, 防止出现跌倒、褥疮等情况, 根据评分标准, 及时采取预防措施。同时主动了解患者的诉求、症状和心理状态, 鼓励患者和家属表达他们的需求和担忧, 建立信任, 减少患者在医院的不适或孤独感。早上是治疗最忙的时候, 一个责任护士通常负责几个病房的病人。输液过程要确保严格无菌, 输液穿刺成功率 100%。过去患者换液体时需要按按钮叫护士, 现在在内分泌科护士通过不断巡视病房, 积极及时地为患者提供护理服务, 改善了医患关系, 减少了矛盾, 提高了护理服务质量。当患者出院时, 护士长会根据患者的病情和恢复情况提出出院建议, 包括用药建议、用药时间和剂量、出院后饮食和运动、定期检查等。

5 为患者进行健康教育, 促进病患的早日康复

糖尿病患者占我们内分泌科的绝大多数, 糖尿病教育在糖尿病患者管理中更为重要。为糖尿病患者提供的优质护理包括饮食、运动、药物、血糖监测、健康教育以及糖尿病的原因、诊断和并发症。我们每天在每个病区宣讲一到两个方面, 每个病区都有不同的内容, 以便患者能够接受并相互交流。同时对患者提出的问题进行详细解答, 对不明确的问题进行翻书、查资料、问医生, 最终给患者一个满意的答复。此外每天对患者的住院清单及时发放, 合理收费, 向患者说明费用的产生和收费标准, 让患者一目了然, 从而有效提高了内分泌科患者的服务水平, 有效的促进了病患的早日康复。

结论

综上所述, 面对新形势下医患关系的紧张, 医院和相关人员要提供优质的服务, 真正做到以病患为中心, 为患者提供专业化贴心的医疗护理服务, 从而有效的减少了患者的担忧, 促进患者的早日康复。有效的减少医疗矛盾的产生, 建设和谐的医患关系, 实现医院的健康可持续发展。同时在优质护理方面, 要转变护理观念, 开展以病患为中心的护理工作、提升服务态度, 打开病患的心扉、加强基础护理, 为病患提供专业化的医疗服务、落实护理责任, 提高对患者的关怀、为患者进行健康教育, 促进病患的早日康复, 有效提高医疗服务水平。

参考文献:

- [1] 杨辉, 赵秀兰. “优质护理服务示范工程”内涵之刍议 [J]. 护理研究, 2011, 25(7C): 1954-1955.
- [2] 黄会. 医院开展优质护理服务重要性浅析 [J]. 中外妇女健康, 2011, 9(9): 323.
- [3] 刘雅玲, 张振露, 叶晓青. 对护理服务态度行为的调查 [J]. 中华医院管理杂志, 2009, 25(7): 407-408.