

护理服务前移提高妇科护理服务质量提高效果探讨

王甜甜 热吾夏古力·木尔扎别克

(新疆医科大学第三临床医学院(附属肿瘤医院)妇外一科 新疆 乌鲁木齐 830011)

摘要: 我医院是专科医院大多数收治肿瘤病人, 肿瘤患者对护理服务要求较高, 我院为解决病人就医难, 改变以往患者医流程和环境, 在护理部大力支持配合下成立患者服务中心, 护理部从临床上抽调有临床经验服务态度好的优秀护士来服务中心, 从病人办理入院手续到服务中心做四测, 抽血, 做心电图, 到入院宣教再到病区, 减少了繁杂的手续, 节省病人时间又使部分护理工作前移同时也减轻了病区护士护理工作, 节约病区护士人力资源又能使病区护士有更多的时间为病区患者进行术前化疗前的健康宣教, 护士的耐心服务减轻病人的焦虑烦躁情绪, 积极配合医生护士治疗对病人的康复也起到积极作用

关键词: 护理服务前移 护理服务质量提高

我医院是专科医院大多数收治肿瘤病人, 肿瘤患者对护理服务要求比较高, 我院为解决病人就医难, 改变以往患者医流程和环境, 在护理部大力支持配合下成立患者入院服务中心, 护理部从临床科室上抽调有临床经验服务态度好的优秀护士来服务中心, 从病人办理入院手续到服务中心做四测, 抽血, 做心电图, 到入院宣教再到病区, 减少了繁杂的手续, 节省病人时间又使部分护理工作前移同时也减轻了病区护士护理工作, 节约病区护士人力资源又能使病区护士有更多的时间为病区患者进行术前化疗前的健康宣教, 护士的耐心服务减轻病人的焦虑烦躁情绪, 现将我们护理服务前移提高护理经验总结如下:

一、改变以往护理服务模式建立新理念

由于病人就医的需要以及解决病人看病难就医的问题, 我院领导派专人区考察学习以实际行动解决病人看病难的问题, 护理部各病区护士长大力配合抽调科室有经验护理服务好的护士前往患者服务中心工作, 建立我院患者入院服务中心使护理工作部分前移, 改变以往护理服务模式建立新的服务理念, 从病人办理入院手续到服务中心做四测, 抽血, 做心电图, 到入院宣教再到病区, 减少了繁杂的手续和流程, 方便患者就医, 简便病人办入院手续流程使部分护理工作前移, 减轻病人的焦虑的情绪和烦躁心理, 深受病人及家属的好评, 节省病人以及家属时间没有繁杂手续, 病人以及家属感到快捷方便。

二、提高妇科患者护理服务质量

护理工作部分前移, 节约了病区护士人力资源, 病区护士有更多时间为病人做术前宣教化疗宣教以及个性化人文护理, 护士更加了解病人的需求, 把护士更多的时间还给病人, 护士为病人交流更有耐心细心, 护士巡视多了与病人沟通交流多了, 病人疑虑减少了, 住院牢骚少了, 投诉少了, 纠纷少了对医生护理解信任增加, 患者积极配合手术, 化疗增加对肿瘤疾病治疗的信心, 增加医患的和谐关系, 医生护士患者交流增加, 使护士更多的时间投入病区护理

服务, 妇科肿瘤病人快速康复节省了病人的费用, 使妇科护理服务质量不断提高。就医环境不断提高和改善。

三、不断探索不断提高护理服务

随着社会进步和发展病人服务的需要以及护理服务不断的提高和改进, 护理服务前移也给科室病区护士长及护士提出新思考和考验, 新的观念新的要求, 不断改变护理模式更好地为病区肿瘤病人服务, 护士长根据病区病人需求调整好病区护士人力资源, 更好的把护士的时间用到护理病人中去, 护士长护士都在改变以往护理模式^[1], 接受新的服务理念更好地为病区肿瘤患者服务, 肿瘤病人更需要护士的关心帮助, 更需要优质的护理服务, 护士了解病人更深入, 护士为病人解释更耐心, 更好的了解肿瘤病人的心理变化, 护理服务更有诚信, 使肿瘤患者对生活充满信心。

四、护理服务前移效果评价

患者护理服务中心成立, 不但改变护理模式, 节约病区护理人力资源, 使部分护理工作前移, 主要是提高病人就医环境, 减轻病人就医难问题, 减少了病人就医流程节约病人以及家属的时间^[2], 病区护士长针对护理工作前移改变以往的排班模式, 节约出病区护理人力资源使病区护士更好更多时间与病人沟通交流, 病区护士更多的时间深入病房关心病人了解病人病情, 真真解决病人困难和疾苦, 改变以往护理工作方式^[3], 手术康复加快节约病人住院费用缓解了医患矛盾, 使医患关系更加和谐稳定, 使肿瘤病人更加信任护士医生, 更加有利于肿瘤病人康复。我们将不断探索新的护理服务模式更好地为肿瘤患者服务。

参考文献:

- [1]陆倩. 移动护理系统的开发与应用[D].南京理工大学,2018.
- [2]尹慧梅,全凤英.协同护理模式研究新进展[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(98):140-141+143.
- [3]王秀莹.以患者为中心的护理工作模式与传统常规护理模式的对比分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(10):129-130