

■ 护理管理

# 加强人文关怀 提供优质护理服务

□徐金艳 胡佳美 袁利琴



随着科学的发展、人们生活水平的提高、疾病知识的普及以及医学模式的转变,护理工作也迎来了新的挑战。多数患者及其家属对护理工作的要求已不仅限于传统的“治病救人,救死扶伤”,而是将它提升到更高、更深层次的护理理念,即人文关怀。

人文关怀是对人的生命与生存质量的关注,是对人应有的人格、尊严和需求的肯定以及对人类的解放与自由的追求。护理工作中的人文关怀,其核心是把对患者的关怀作为一切护理工作的出发点和归宿,集中体现在对患者自身的价值、患者的生命与健康权及其他权利、患者的需要和要求、患者的人格与尊严的关心和关注上。积极开展“以人为本”和“以患者为中心”的人性化关怀护理,既是人性的呼唤,也是护理专业准确定位、把握未来发展方向的具体体现。河南省胸科医院心血管内科七病区在创建“人文关怀示范病房”的过程中,开展了一场护理与人文的对话。

## 制订工作计划,成立工作小组

在人文关怀护理工作开展之前,病区护士长召开动员大会,号召全体护士积极参与

到人文关怀护理工作中,同时将人文护理工作纳入病区年度工作计划并制订详细的工作进度表,要求根据病区实际情况进行效果评价,以便实时更新、持续改进。在工作计划

这一大框架下,病区成立了人文关怀护理工作小组,并进行角色分工,以明确成员职责,为开展人文护理工作的顺利开展奠定了坚实的基础。

## 开展多元化人文护理学习

病区护士长组织全体护士学习人文护理相关的团体标准、专家共识及关怀科学理论,将人文关怀的理念渗透到意识层面;同时购买相关书籍,设立读书角,每月开展读书报告会、人文护理故事分享会,营造积极的人文氛围;定期进行护士关怀性沟通、关怀性护理技术等培训及考核,旨在持续提升护士的人文素养与技能水平。

## 从细节入手,为患者提供优质的护理服务

人文护理就是在人文精神在护理工作中的应用。尊重每一位服务对象,善待每一个生命,是人文关怀的首要因素。病区设置了清晰、醒目的“温馨提示”标识牌;病区公共卫生间配备卫生纸、洗手池、洗手液及干手纸;病房卫生间安装了扶手、应急呼叫按钮、输液挂钩;病床间安装了隔断、仪器架、物品储藏柜,按需增加挂架;护士站设置了患者便民服务箱,配备针线、指

甲剪、镜子、梳子、软尺、花镜、床上洗头盆、电吹风、便民伞等,为患者的生活和安全提供基本保障。

在生活护理的基础上,病区还配备了舒适安全的轮椅和具有可升降与防护功能的平车。病区里智慧服务设施应有尽有,如多媒体自助机、智能医技预约检查系统等。除此之外,病区还精心制作了病区文化墙,设置了患者候诊休闲区、科普活动区,进一步为患者及其家属提供优质的护理服务。

## 点滴关怀与照护,让护理更有温度

在病区里,护士长以身作则,将患者的需求放在首位,每天早上巡视病房时问候患者,了解患者的诉求,并及时指导护士为患者提供相应的帮助。在护士长的带领下,病区护士均严格落实患者的床头交接班工作,责任护士主动、及时巡视病房,评估患者的病情及风险隐患,并提供相应的帮助。助理护士协助患者打水、订餐、办理出入院手续及病历复印、邮寄手续等。

## 磁性化管理,以爱点亮人文之光

人文护理体现的不只是“以患者为中心”,还包含着

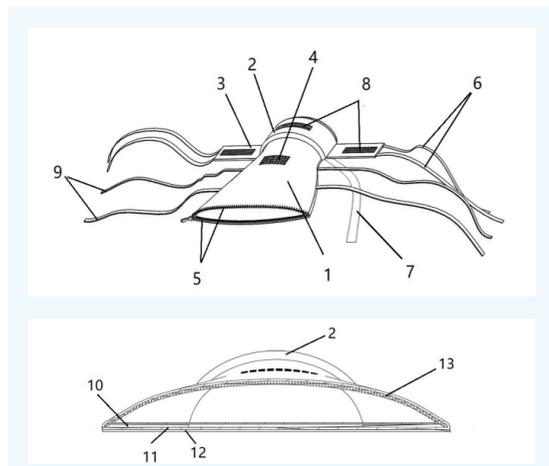
“以护士为中心”的理念,而磁性化管理就是“以护士为中心”的最好体现。护士长在保证工作需要的情况下,做到弹性、灵活排班;阶段性地与护士进行沟通、谈心,了解护士们的心理状况;定期选派护士外出学习,满足个性化的职业发展需求;科主任及护士长会在节假日给大家送鲜花、蛋糕,祝祝福福红包等。这些举措不仅深化了优质护理的内涵,也让护士们的工作效率得到了提高。

自开展人文护理工作以来,我们也取得了一系列成绩。如护患关系愈加亲密,住院患者满意度持续提高,患者就医体验显著提升。此外,医护、护护更加团结一心。人文护理工作的开展,增强了大家的职业认同感与归属感,个人价值与职业发展也得到了不同程度的实现,受到了护理同行的高度评价。

路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。心血管内科七病区将以此次创建工作为契机,不忘初心、牢记使命,将人文关怀理念深入每一项日常护理工作中,为人文关怀护理事业的发展贡献自己的力量,为患者提供全面的、全程的优质护理服务。

(作者供职于河南省胸科医院)

## ■ 小发明



多功能约束手套

在临床治疗中,特别是神经内科临床实践中,经常会遇到一些危重患者处于意识障碍、烦躁或无自控能力状态。在救助过程中,医护人员需要对患者的手部进行约束,以便输液等治疗顺利进行,并且防止患者出现拔管、伤人等情况。传统的约束行为一般是采用约束带将患者的双手束缚在床帮等固定位置。这种约束方式简单粗暴,不仅不易被患者及其家属接受,而且无法限定患者手部的运动,往往会造成腕肘或手部挣脱的现象,甚至会因手部束缚过紧对患者造成压迫性损伤,不利于医护人员采取诊疗行动。

## 作品的科技含量及创新亮点

手套本体是由下方的手心层及上方的手背层由左右两侧连接而成。手心层与手背层之间形成手部容纳空间。手心层为平板状,手背层为向上凸起的拱形层。手心层结构由上至下分别为手心层衬里、防抓板及手心层外衬。手心层衬里由于贴合皮肤,因此由棉质或无纺布材料制成。防抓板可以使患者手指具有一定的活动空间,但又不至于抓扯到手套本体,防止挣脱。手套本体的前方设置有向后弯曲的弧形指端开口。需要对患者使用脉搏传感器时,可通过弧形指端开口将患者的手背侧向翻转,便于医护人员操作。弧形指端开口上设置有用于开闭指端开口的拉链,拉链可以闭合指端开口,保持患者的手部温度,增加舒适度。手套本体上对称设置有四条缚手带。在使用时,将缚手带缠绕手套本体后系紧,可以进一步限制患者的手部动作。在手背层内部设置有柔性缓冲层,材质为海绵或丝绵等柔软材料,防止绷紧的缚手带对患者的手部造成伤害。手套本体的后方设置有置腕部,置腕部前端与手套本体连接。置腕部的后端设置有手部进口,患者的手部可通过手部进口进入约束手套内。手套本体靠近置腕部的上方设置有弹性网帽观察窗,弹性网帽观察窗贯穿整个手背层,便于医护人员观察到患者手部的血管情况。输液时,医护人员可以通过弹性网帽观察窗观察液针的情况。置腕部左右两侧设置有两个紧固耳,紧固耳内侧及置腕部上侧设置有相互配合的魔术贴,两个紧固耳上分别设置有两个腕部约束系带,在使用中腕部约束系带绕过置腕部系带,可以防止患者的手从约束手套中挣脱。置腕部设置有由柔性材料制成的腕部缓冲层,可以保护患者的腕部,防止腕部约束系带对患者造成压迫性损伤。置腕部上设置有将多功能约束手套固定在外物上的约束带,可以对患者的手进行固定,便于诊疗。相较于传统的约束带,多功能约束手套增加了使用的安全性及舒适度,保证了医护质量。

## 作品的应用价值及意义

多功能约束手套可以方便、有效地约束患者的手部运动,防止医疗器械意外脱落、患者伤人等发生,方便诊疗活动,并且增加患者的舒适度,有利于患者配合治疗。

(作者供职于安阳市第二人民医院)

# 一种多功能约束手套

□刘晓俊 关月英 文/图

## ■ 护理感悟

作为一名医护人员,我的工作性质决定了我要遇见许多人,碰见许多事。虽然我抬头只能看见挂在病房墙壁上同生命赛跑的时钟,俯身也只能看见患者们踩过的足印,但是,在你来我往的岁月更替中,有些人和事总是感动和激励着我。

自从成为南阳市中医院的一名医护人员,我便开启了一段与中医的奇妙之旅。还记得第一天来医院时,走进门诊大厅,阵阵的中药香扑面而来,沁人心脾。就是从那一刻起,我对自己即将面临的工作心生向往。正式上班后,我看到很多饱受疾病折磨的患者,在中医中药的治疗下恢复健康,这让我感受到中医的神奇之处,也让我对中医产生了浓厚兴趣,

更是对身边的中医专家敬佩不已。随着春夏秋冬的不断更迭,我看到身边许许多多医生在面对形形色色的患者及其家属时,一直坚守初心,没有怨言。就从我们科室副主任李然说起。他1993年毕业于河南中医药大学,参加工作后,曾用过西医治病救人。当时的他已经能够运用西医知识进行危重患者的救治和大部分疾病的治疗,并取得了很好的疗效。可后来,他发现,针对头

# 一片冰心在玉壶

□翟继双

晕头痛、中风后遗症等病症,运用西医达不到他想要的效果。2016年一次偶然的机会,他跟随中医专家学习,让他的思想发生了很大转变。他发现通过运用中医知识辨证论治,解决了西医解决不了的问题。直到现在,他还经常自费外出学习。他每天不离手,总会利用空闲时间看书。除了日常生活,他一心扑在患者身上,运用中医思想和方法,治好了很多患者的头痛头晕、中风后遗症,得到了患者及其

家属的好评。曾有一名55岁的患者来院时神志不清、全身瘫痪、吞咽功能丧失、大小便失禁,治疗多次仍未见起色,且病情一直加重。患者家属准备放弃时,经他人介绍认识了李主任,便抱着试一试的态度,来到南阳市中医院脑病一科接受中医治疗。李主任运用中医技术为患者治疗。经过两个月的治疗,患者完全恢复,现在可以像正常人一样生活了。患者及其家属

感动得逢人就夸赞李主任是神医。这个患者的故事让我感受到中医中药的神奇,也让我体会到中医人的精神。自此,我成了名副其实的“中医粉”。中国的文化讲究天人合一,“中道和谐”、顺势利导是中医的核心思想和治疗手段。我想很多时候,我们生活中也需要有这样的平和心态吧。中医的魅力,使得中医人怀着“悠悠我心”的真情,沉浸其中,不断修行,这里有豁达,有情怀,有激励,使得无数中医人从经典中汲取“九万里风鹏正举”的力量,掷地有声地回答“如何修得冰心在?尽在纯洁玉壶中”。(作者供职于南阳市中医院脑病一科)

动得逢人就夸赞李主任是神医。

这个患者的故事让我感受到中医中药的神奇,也让我体会到中医人的精神。自此,我成了名副其实的“中医粉”。中国的文化讲究天人合一,“中道和谐”、顺势利导是中医的核心思想和治疗手段。我想很多时候,我们生活中也需要有这样的平和心态吧。

中医的魅力,使得中医人怀着“悠悠我心”的真情,沉浸其中,不断修行,这里有豁达,有情怀,有激励,使得无数中医人从经典中汲取“九万里风鹏正举”的力量,掷地有声地回答“如何修得冰心在?尽在纯洁玉壶中”。

(作者供职于南阳市中医院脑病一科)

# 践行安宁疗护,让生命安然谢幕

□栗彦伟 文/图



清晨,走进疼痛康复与姑息医学病区,轻柔的音乐环绕在耳旁,为新的一年助力。每天早晨7点,动听的音乐会从护士站的一个小音箱中传出来。这些音乐都是科室护士们整理的,她们把平时听到的好听的音乐整理并播放出来,分享给患者。这个习惯持续至今有8年之久。住院患者王先生的家属第一次听到音乐时,动容地说:“王先生已经两年多没有听过音乐了,生病后性情大变,时常焦虑、烦躁,没有心情听音乐。在这里住院后,每天可以听到动听的音

乐,我感觉他内心平静、放松了许多。听音乐可以让我们暂时忘掉烦恼和痛苦,太好了。”对正常人来说,看绿叶、闻花香,享受大自然的美好是平常事,然而对于长期住院且生活不能完全自理的肿瘤患者而言,这些都是奢望。于是,科室护士们自发在病区的走廊角落布置了一个“心灵花园”。护士们从家里带来花架,放置一些植物盆栽,挂上壁画,再购买一些工具。经过一番收拾,小小的角落里呈现出一片生机勃勃的春天景色。患者不仅可以观赏,还可

以自行认领盆栽,在闲暇时间打理花草,通过动手栽培,体验劳动的辛勤与快乐。自“心灵花园”建好后,每天都有患者在这里停留,他们一边欣赏,一边交谈,不时还有笑声传出,给寂寥的住院生活增添了一抹彩色。

王老师是一位晚期癌症患者,随着病情的加重已经无力下床活动。护士长查房时得知他的愿望是“就想出门看一看”,便记在了心里。为满足王老师的愿望,护士长在科室发布了倡议书,希望大家可以把自己看到的美丽风景拍下来给王老师看。护士们积极行动,纷纷参与其中,拍摄了许多唯美的照片和视频,有晨起的太阳、日落的夕阳、漂亮的建筑……每当看到这些美好的图片时,王老师总会露出笑容,竖起拇指为护士们点赞。活动进行到第八天,王老师安详地离开了人世。护士们将照片制成一本图文并茂的相册,珍藏起来,大家都因帮助

到患者倍感骄傲和幸福。据有关资料显示,肿瘤患者发生焦虑性障碍的概率远远大于健康人。于是,科室将每周四定为“心理疏导日”,并且在特殊节日举办活动,如三八妇女节举办“三八女神节·团体艺术治疗”等,帮助患者释放负面情绪,纾解压力。

安宁疗护又称临终关怀、缓和医疗、姑息照顾等,是指为疾病终末期或老年患者在临终前提供身体、心理、精神等方面的照料和人文关怀等服务,控制痛苦和不适症状,提高生命质量,帮助患者舒适、安详、有尊严地离世。对患者和其家庭而言,在生命即将结束时,提高照护质量是最重要的事情。河南省肿瘤医院疼痛康复与姑息医学学科的护理人员每天都为此努力着。

2020年6月1日起施行的《基本医疗卫生与健康促进法》第36条提出“各级各类医疗卫生机构应当分工合作,为

公民提供预防、保健、治疗、护理、康复、安宁疗护等全方位全周期的医疗卫生服务”。据相关资料显示:我国的安宁疗护与世界先进水平相比,还有很大的差距,需要继续努力。笔者在此呼吁,要通过宣传、政策引导、资源调动、实施以及持续监测和评估来改善生命终末期患者的状况,护理工作要在此发挥更大的能量,让生命得以安然谢幕!

安宁疗护创始人西西里·桑德斯女士说过一句话:“你是重要的,因为你是你,你一直到最后一刻仍然是那样重要……”肿瘤医院的护理人员者在临床工作中,不仅要关心患者生命的长度,还要关注患者生命的质量。安宁疗护就像一艘摆渡船,护送患者在生命的最后阶段安详、舒适地到达生命的彼岸。虽然我们无法改变患者最终生命的轨迹,但至少可以呵护生命的余晖。

(作者供职于河南省肿瘤医院)

# 做一个有温度的护士

□张凤鸟

病房里,一位满头银发、胡子斑斑的老人半卧在病床上,神情淡漠地望着我,仿佛想说什么,却欲说还休,然后又闭上了眼。

这天早晨,我从主治医师与护理人员交接班中得知,这位胡子斑斑的老人姓鲍,71岁,因肺部感染前来住院,而且是一个人来住院,他的孩子在外地工作,不能及时赶回来。

交班后,我和巡房的护士长前去了解患者的情况。在聊天的过程中,我发现鲍伯伯是一个淳朴憨厚的本分人,说话时总是面带微笑。因为病情原因,鲍伯伯不能下床活动,必须卧床休息。当我询问他是否需要帮助时,他黝黑的脸上露出了不好意思的神情。我看出了他的困窘,开口道:“鲍伯伯,是不是还没有吃饭呢?”鲍伯伯很小声地回答道:“不饿,我担心病情加重,吃不下饭。”我说:“正因为这样,您更应该吃饭,只有加强营养,才有助于身体恢复呀!”

鲍伯伯沉默不语,害怕自己的身体恢复不好,生活不能自理,给家人带来心理和经济负担。看穿鲍伯伯的心思后,我对他说:“鲍伯伯,您要相信我们,只要好好配合治疗,就一定会有效果的。您现在正在输液,买饭肯定不方便,我去

包子里,先垫垫肚子。到中午时,您再自己去买吃的,可以吗?”随后,我向同事简单交代了一下,很快就把饭买了回来。鲍伯伯看着我给他端来的冒着热气的豆浆和包子,点点头说:“闺女,特别感谢你。我一个人在外住院,你们的关心和帮助让我很感动。”

下午,鲍伯伯的儿子从外地赶回来,特地到医院护士站给我们送来了水果,说:“谢谢你们,我的父亲已经告诉我了,很感谢你们的帮助。有你们的精心护理,我作为家属很放心!”我对鲍伯伯的儿子说:“这是我们应该做的,护理好每一位患者是我们的职责,你刚从外地回来,有什么不明白的随时可以来护士站咨询我们。”

护理,三分是技术,七分是服务。我们始终怀揣优质护理服务理念,给患者送去温暖的护理服务。动之以情,胜似千言万语。在鼓励鲍伯伯的过程中,安慰患者的情绪,帮助行动不便的患者打饭,这些都承载了我们的责任与爱心。我们将爱渗透到每一个细节中,将每个患者都当成自己的亲人来对待,您要做有温度的护士,有时治愈,总是安慰,常常帮助。

(作者供职于宜阳县中医院;文字整理刘永胜、王向云)