

资深护士满意度的调查

高兰各

作者单位: (054001) 中国河北省邢台市眼科医院
作者简介: 高兰各, 女, 本科, 主管护师。
通讯作者: 高兰各. sjsglg@163. com
收稿日期: 2011-03-16 修回日期: 2011-05-10

高兰各. 资深护士满意度的调查. 国际眼科杂志 2011; 11(6): 1113-1114

0 引言

我们医院是河北乃至华北地区最大的眼专科医院。护理人才作为科技人才的一个组成部分, 是医疗机构的一种重要战略资源, 而眼科资深护士更是我院护理发展所需要的骨干人才, 是构成医疗和手术管理的一个重要部分。她们熟练掌握了一定专业范围的业务技能, 具备成熟的人际沟通能力以及专业的可信性, 我们医院充分发挥资深护士的资源优势, 建立良好的医患关系, 造就和谐医疗环境^[1], 提高了医院整体护理质量, 提升了医院的服务品牌。

1 临床资料

我们把护理工龄达 10a 以上并具有主管护师以上职称的护理人员作为资深护士, 她们具有基础功扎实、经验丰富、服务周到、家庭结构及生活相对稳定等优势。我院现有护理人员 263 名, 其中资深护士 102 名, 护理本科 57 名, 大专 23 名, 其余为中专。自行设计问卷表, 内容包括服务态度、业务知识、业务技能、沟通能力、解决问题能力、同事之间关系、信任度、着装仪表等。向 100 例患者发放问卷调查表, 收回 100 张, 调查显示对资深护士满意度 95% 以上。

2 讨论

资深护士不仅具备专业素质, 还具备人文素质, 利用高年资护士良好的交流沟通能力、娴熟的操作技能, 提高护理服务满意度和护理质量。

2.1 临床护理 没有满意的护士, 就没有安全的护理质量^[2]。我院采用定期短期培训、业余自学、多媒体讲座等形式开展健康教育理论及技能方面的训练, 培训包括理论和实践两部分。在理论培训阶段, 通过模型和图表传授基础解剖学、生理学和一些常见的眼科疾病, 包括结膜炎、角膜溃疡、白内障、青光眼、糖尿病引起的视网膜病、年龄相关的黄斑退化和常见的屈光不正等。通过不断学习, 具备了专业理论知识和护理技能。对患者而言, 她们是健康咨询顾问、心理治疗师、宣教培训师。对医生而言, 他们是临床、科研、教学的得力助手。

每个患者都应该了解疾病的实质和医生建议的治疗方法的益处。但是, 可能每个医生要面对很多的患者, 因此没有足够的精力和时间, 为每个患者做出耐心细致的解释, 以消除他们的焦虑和怀疑。对年轻护士的解释, 患者

又缺乏足够的信任。这时资深护士要留出充分的时间随时与患者进行面对面交谈, 针对患者最关心的问题及他们没有意识到的问题, 不失时机地进行必要简短的解释说明, 并给予指导与安慰^[3]。首先要对患者进行访问, 仔细阅读病历上医生的建议, 了解他们的问题并给出好的建议, 并与患者讨论他们提出的问题, 包括个人问题。例如有些患者希望把手术时间推迟到下一个收割季节, 这样他们就会有足够的钱来支付手术费用; 有些患者希望上学孩子放假后, 这样他们就多一个帮手等。在这个时候我们就要仔细察看病例, 如果手术紧急, 就要尽力从医学的角度说服患者。有些老年性白内障患者即使已失明, 也不想去手术治疗, 认为自己年龄大了治不好, 甚至误认为白内障手术后会复发, 何必经受手术的痛苦。告知他们, 手术治疗是目前世界公认的、白内障唯一确切有效的治疗方法。如白内障成熟后不及时手术, 可因白内障过熟而引起继发性青光眼、葡萄膜炎等并发症, 患者可出现头痛、眼痛、流泪、恶心、呕吐等, 这时如再手术, 效果较差, 有时甚至失去手术复明的机会。对斜视患儿的家属更要耐心、细致地讲解。现在, 儿童是家庭的宠儿, 一般家长看来, 在孩子很娇贵的眼球上进行手术是件难以接受的事情, 应告知他们斜视不仅影响美观, 给患儿造成心理和生理的双重阴影, 还会导致全身骨骼发育畸形, 更严重的是, 斜视影响双眼视觉功能, 严重者没有良好的立体视力。告知他们, 其实斜视手术是眼科手术中最安全的一类手术。首先斜视手术不破坏眼球的内部结构, 不会对视觉功能产生不良影响。另外, 该手术只是将眼球表面上的支配眼球转动的肌肉移动不同位置来矫正偏斜的眼球。斜视术后的患者, 眼外部皮肤不会留有瘢痕。青光眼患者尤其需要我们的建议和劝告, 特别是那些开角型青光眼患者, 告知他们无论是药物还是手术治疗都看不到明显的好处, 让患者有充分的心理准备等。视网膜脱离患者手术如果有注入气体, 告知一些特别的体位(如面向下伏 2wk), 而且 6~8wk 内不要乘坐飞机等必要的指导。

2.2 宣教 患者住院后进入一个陌生的生活环境, 对手术常抱有焦虑、恐惧不安的心理, 情绪波动较大。现代护理管理在追求医院社会效益和经济效益最大化的同时, 越来越追求医护人员满意度的最大化^[4], 我们应同情、理解、尊重患者。患者入院后应主动与患者亲切交谈, 介绍病区环境、住院须知, 宣传卫生健康知识, 多深入病房, 评估患者的心理状况及要求, 了解患者的主要顾虑, 用科学知识进行疏导^[5]。要鼓励已经做完手术的患者, 利用他们成功的范例带动他的同乡也来医院接受手术。

2.3 带教 制定具体、实际的培训计划, 改变以往单纯说教方式, 采用多媒体教学、操作示范和讨论交流等多种形

式,因人施教。要着重培养临床年轻护士的综合能力、评判思维能力,培养高度强烈的责任感和心理素质。增强沟通和交流的能力,更好地实施健康教育,强化理论知识和熟练操作技巧。熟悉各班次的岗位职责和护理工作制度并进行考核,发挥高年资护士对年轻护士的传、帮、带作用,协助护士长加强对年轻护士、实习护士的管理,帮助年轻护士尽快成长起来,积极推广和应用新技术、新业务,对提高护理质量,保证患者安全起到积极作用。

2.4 其他 眼科资深护士可以就有关患者医疗设备问题向医院的管理机构提出很好的反馈信息,可以直接同患者探讨他们的问题,就医疗服务提出必要的修正意见,同时也是提供所需患者信息的最佳人选。有些患者往往不喜欢在夏天接受眼科手术治疗,因为有一种错误的观念认为该时节手术效果会不好,容易感染、受风。这样造成的后果是医院的眼科病房在夏天闲置而冬天则过分拥挤。可以看出,和患者有效地沟通劝告可以改变他们对于季节的偏好,医院也就可以全年进行有规律的工作。另外,她们在与医院各层人员的接触中建立了各种社会关系和支持

网络等,这些都有助于资深护士护理能力的发展和改善。

总之,质量和服务水平已成为患者选择就医最直接最重要的指标^[6]。通过我院眼科资深护士不断努力工作,已明显提高了护理质量,展现其职业素质,提高了患者对护士的信任度和满意度,创造良好的医患关系,造就和谐医疗环境,提高医院整体护理质量,产生了良好的社会效应。

参考文献

- 1 路静. 聘高年资护士为病区总责任护士的临床实践. 护理学杂志 2010;25(5):53-54
- 2 楼建华,朱海英,徐丽华. 临床护士工作满意度调查分析. 护理学杂志 2006;21(3):46-47
- 3 张杰,邬小微. 门诊健康教育的形式与策略. 中国社区医师 2004;20(9):5
- 4 崔嫣,董振红. 场动力理论在护理管理中的应用研究. 中国实用护理杂志 2008;24(31):1-3
- 5 刘鲁霞. 糖尿病性眼疾患者的健康指导. 西南军医 2007;9(4):130-131
- 6 丁小容,吴清香,王琦,等. 门诊护理投诉原因分析及对策. 护理学杂志 2007;22(3):49-51