

无缝隙护理管理在泌尿外科患者中的应用现状

徐寅 杨如美 顾美珍 龚蕴珍

摘要 综述了无缝隙护理管理在泌尿外科患者中的应用现状。主要内容包括无缝隙护理管理的概念、实施方法以及效果。认为无缝隙护理是国外新衍生而来的一种管理模式,通过对护理服务中存在的缝隙进行分析,对组织结构、人员管理、管理方式及服务过程进行改革,紧密医护合作,加强护士工作积极性和进取心,可以达到促进患者康复、减少医疗纠纷、提高患者对护理工作的综合满意度等目的。虽然无缝隙护理理念现已经在包括泌尿外科等许多病区中得到了良好的应用,但仍只是处于起步探索阶段,还拥有较大的发展空间。

关键词: 无缝隙管理模式; 泌尿外科; 医院到家庭; 护理

中图分类号: R473.6

文献标识码: A

文章编号: 1006-6411(2016)10-0010-02

近些年,健康服务进家庭成为了当前护理发展的具体要求之一^[1],在泌尿外科肾盂、输尿管术后留置双J管的患者因其疾病的特殊性,面临着家庭护理的难题。无缝隙护理模式通过强调患者出院后的家庭护理,将患者寻求健康服务过程中的断点连接起来,充分发挥了医护人员、患者及其家庭的积极作用,确保了患者的健康护理中的任何一个节点均可以获得连续、安全和健康的护理服务^[2]。本文对泌尿外科患者实施从医院到家庭全程无缝隙护理服务现状进行探讨,现报告如下。

1 无缝隙护理管理的概念

无缝隙护理是现代护理管理的新突破,它以患者的需求为导向,以患者的满意为目标,对患者从入院到出院实行全方位无缝隙护理服务,使患者整个治疗及康复过程更完整、更仔细,充分体现了以人为本的人性化、个性化的护理理念^[3]。

2 无缝隙护理管理的实施方法

2.1 成立工作服务小组 服务小组成员为全科护理人员、科护士长及护士长为小组负责人。

2.2 学习无缝隙护理管理概念,提高服务意识 首先组织科内护士多次进行无缝隙理念相关知识、管理方法及意义的培训与学习,并针对本部门的护理服务现状、工作特点及患者护理服务需求,制定出无缝隙的护理服务的具体要求:持续、专业、主动、及时、方便、全面、个性化、个性化^[4]。

2.3 找出现存的服务缝隙 通过查阅大量文献后总结发现,主要存在的护理服务缝隙集中在以下五个方面:①人力资源无妥善安排,使质量标准不能体现整体护理的内涵,流于形式^[5];②护理服务缺乏全面的专业化;③在持续服务方面有很大缝隙;④缺少与患者的沟通,患者参与护理不够;⑤人性化、个性化服务不到位。

2.4 根据存在的缝隙,针对性进行变革

2.4.1 人员管理无缝隙 根据每位护士的职称、学历、从业年限等安排与能力相符合的岗位,制订各能级护士的职责和要求,使人力资源得到最有效的发挥。各病区根据本科室的工作量和科室特点采取弹性排班,通过各项人力资源的合理分配,保证各

时间段护理工作的连续,以提高护理服务的及时性和医生、患者的满意度。病区建立质量监控小组,每月进行质量监控,出院患者满意度测评,通过原因分析,总结会议,意见汇总的方式对每月的工作进行总结^[6]。

2.4.2 护士业务能力无缝隙 专科护士必须具有良好的知识和业务技能,为患者提供优质的护理服务,加强培训和专业知识的培训是必要的。参与医生的查房与业务学习,利用晨会甚至护士的业余时间组织学习泌尿外科护理方面的最新进展,学习疾病的病理、生理、流行病学特点、手术方式及过程等方面的知识。通过反复学习并结合护理查房、培训考核等形式提高护士的专科技能水平,改善全方位、专业化服务不到位的状况。

2.4.3 护理持续性服务无缝隙 无缝隙护理是现代护理管理的新突破,主要目的是保证护理的连续性和完整性^[7]。准确、及时协助患者完成辅助检查是现在护理工作中不可或缺的一部分内容。然而,在临床工作中常会因为部门衔接环节上的缺陷而引起患者的投诉和纠纷。无缝隙化护理模式可以缓解此类现状的频繁发生^[8-9]。责任护士要按照患者病情的需求来安排每日检查的顺序,事先通知患者及家属,并做好相关的健康宣教。同时与辅助科室做好联系工作,尽量减少等待的时间。特别在泌尿外科病区,需要饮水的辅助检查频繁,这要求护士根据患者前列腺的功能和年龄来安排提前饮水的时间。

2.4.4 健康宣教无缝隙 实施无缝隙个性化健康宣教为患者提供了个性化、连续、全面的健康教育,既满足了患者的需要,建立了良好的护患关系,又减少了护患纠纷的发生,提高了满意度^[10]。健康宣教无缝隙化讲究方式、方法,为了建立良好的护患关系,护士在与患者交流的过程中要掌握沟通的技巧。①给予针对性健康教育,在实施健康教育的过程中,首先要评估患者的需求,针对不同的个人、不同的时期、不同的健康问题和心理状态,进行有效的教育。②使用通俗易懂的语言,泌尿外科病区的患者年龄、文化差异很大,护士在宣教的过程中尽可能避免使用专业术语,引起患者过度的紧张感。健康宣教的内容要规范、准确,避免因理解差异而导致不一样的宣教效果^[11]。

2.4.5 家庭健康服务无缝隙 家庭健康服务是当今护理发展的要求之一,但患者出院后容易受外界因素影响,医嘱依从性很低,破坏了治疗的连贯性,降低了治疗效果^[12]。电话回访是一种快捷经济实用易被患者接受的健康教育方式,使患者出院后

工作单位:200020 上海 上海交通大学医学院附属瑞金医院 卢湾分院

徐寅:女,本科,护师

通讯作者:龚蕴珍

收稿日期:2015-12-18

仍能获得医护人员及时的指导,把被动变为主动,将服务延伸到家庭^[13-15]。让患者感觉在出院后医护人员仍然关注着自己的健康,增强了自己的自护能力和保健意识,也方便了与医护人员的联系,为下一次治疗合理地安排时间。为此多家医院给护士长及主管以上的护士提供了工作手机,以供回访使用。在电话回访时要注意向患者表达关切的问候,给予他们健康性的指导。对于肾盂、输尿管和膀胱手术后留置双 J 管出院的患者,应建立咨询档案,通过回访指导患者出院后的生活、饮食及活动。患者初期可能有尿频、尿急、尿痛、甚至血尿等症状,嘱患者不要紧张,应多饮水、勤排尿,症状严重时可服用抗生素、解痉药物以减轻或消除症状^[16]。其中双 J 管留置的患者,在拔管前不要突然下蹲,并做大量体力劳动,避免剧烈运动,防止双 J 管滑脱或上下移动。针对患者不同的情况,由专门负责的护士安排拔管的住院日期及床位等事宜,解决了患者因入院手忙脚乱又无从下手的现状。现有数据显示,回访使患者的健康教育覆盖率达 95%,提高了患者的依从性和生活质量^[17]。

3 无缝隙护理管理实施后的效果

3.1 患者方面 从医院到家庭全程、完善的无缝隙服务,提高了遵医行为的依从性,使患者的综合满意度得到了极大的提升。满意意味着更高的服务质量,患者通过护士所提供的专业服务,有目的、有计划的健康指导,增加了对疾病及相关护理知识的了解,从而愿意积极配合治疗,提高治愈率,减少并发症的发生。所有的护士全程无缝隙的护理患者不仅获得了优质的护理服务,而且让患者对护理工作也有了一定的认识,提高了护士的自我成就感^[18]。

3.2 护士方面 管理方式的改革让全体护理人员成为了管理的主体,激发了护士的工作热情和学习欲望。同时,有大量文献显示^[19] 护理岗位青年人才流失的情况十分严重,究其原因护理岗位带来的满足感过低,社会地位相比医生差距太大。全程无缝隙化管理通过管理方式的改革为年轻护士对其职业生涯的规划起到了帮助,绩效管理、奖金与岗位、护理质量相匹配、人才梯队的培养更是提高了年轻护士对职业的认同感和工作的积极性。

3.3 医院方面 在日趋激烈的医疗环境竞争中,对医院的选择取决于该医院给予患者在诊治期间提供的医疗服务^[20],因此,患者对医院的满意度,对于吸引患者的到来起着关键的作用。从医院到家庭无缝隙护理管理模式在泌尿外科患者中的开展,提高了患者的综合满意度,带来了更多慕名而来的忠实患者,医院的经济效益和社会效益得到了明显的提高,增加了医院在医疗市场中的竞争力。

4 小结

无缝护理是现代护理管理的新突破,是文化理念的护理实践,它传达的信息是一致的,为患者提供更高效、更周到、完善的服务^[21]。从内涵建设、服务流程到家庭护理的延伸,不仅追求细致的人性化服务,更追求专业化、及时主动的护理服务,这种服务正好满足了现代患者对医疗服务的需求,也真正表达了整体护理的深刻内涵,因此值得推广^[22]。

参 考 文 献

1 Brackett N. Nurses take center stage in private duty home care

[J]. Caring 2013, 32(5): 32~33.

- 2 曾友燕,王志红,季晓鹏.基于无缝隙服务理念的城市家庭护理模式的研究[J].护理研究 2009,23(6):1493~1495.
- 3 王欲晓,陈焰烈,方丹.妇科病房实施无缝隙护理管理体会[J].全科护理 2009,7(2):530~531.
- 4 陈世清.泌尿外科病房全程无缝隙护理服务模式探讨[J].护理实践与研究 2009,6(20):90~92.
- 5 任爱花,石小丽.无缝隙护理模式在优质护理服务中的应用[J].中国民族民间医药 2011,20(18):123~124.
- 6 罗南,李溪晶.无缝隙护理服务模式在 CCU 的应用[J].中国实用护理杂志(上旬版) 2011,27(1):72~73.
- 7 王玉兰,黄正文,亢林萍,等.产科无缝隙护理体会[J].齐鲁护理杂志 2006,12(4B):772~773.
- 8 楼仙,盛美玲,高赞美.无缝隙管理模式在住院患者辅助检查中的应用[J].解放军护理杂志 2013,30(11):67~68.
- 9 Marcotte L, Kirtane J, Lynn J. Integrating health information technology to achieve seamless care transitions [J]. J Patient Saf 2014, 11(11):804~806.
- 10 管付岩.开展优质服务护理无缝健康教育的做法和体会[J].中国美容医学 2012,21(1):430.
- 11 汪巧娅,李春艳,李纳新,等.对肝移植患者实施健康教育的方法与效果[J].中华护理杂志 2007,42(1):60.
- 12 丁艳.电话回访对肿瘤化疗患者遵医行为的影响[J].现代中西医结合杂志 2011,20(8):1001~1002.
- 13 吴燕.回访出院患者在医院服务中的作用及影响[J].中外医疗 2010,29(31):141.
- 14 Guss DA, Gray S, Castillo EM. The impact of patient telephone call after discharge on likelihood to recommend in an academic emergency department [J]. J Emerg Med 2014, 29(1):1024~1028.
- 15 Guss DA, Leland H, Castillo EM. The impact of post-discharge patient call back on patient satisfaction in two academic emergency departments [J]. J Emerg Med 2013, 44(1):236~241.
- 16 冯永娟.留置双 J 管的护理进展[J].中国社区医师 2012,14(18):311~312.
- 17 王玉娥,牛立志,黎满霞,等.建立住院肿瘤患者全程“无缝隙对接”护理服务机制[J].现代医院 2011,11(12):106~108.
- 18 刘迎红,姚依坤,陈颖,等.无缝隙服务在乳腺科临床护理中的应用[J].中华现代护理杂志 2010,17(26):3309~3311.
- 19 甘丽英,冯正直,刘可愚,等.我国护士心理压力的研究与展望[J].解放军护理杂志 2013,30(6):28~31.
- 20 王艳林.无缝隙护理管理模式在妇产科的应用[J].当代护士 2013,7:183~185.
- 21 王芳,张红丽.无缝隙个性化健康教育在子宫肌瘤手术患者中的实施效果[J].浙江医学 2011,33(6):879~880.
- 22 刘国蓉,刘红艳.全程无缝隙优质服务在骨科疾病住院患者护理中的应用[J].齐鲁护理杂志 2013,19(14):105~106.

(本文编辑:王 萍 王 莎)