

海外护理

梅奥：如何锻造临床人文胜任力

□王一方

如何将医学人文的理念、意识融入临床实践，并使之转化为医务人员的一种能力、技能？如何以共情（又译作同感、同理心、投情等，是指体验别人内心世界的的能力）为基础改变服务心态，减少医患冲突？这是当前医院管理者、医务人员共同关注的话题。

当前，医院竞争的发力点面临着发展规模、高精尖设备、新技术开展、重点优势科室以及临床科研与论文发表等方面的瓶颈；“人本位”医疗模式创始人张中南曾经说过患者求医的“四大诉求”是快点治好病、千万别出事、少花冤枉钱、把我当人待。笔者认为，医疗机构只有不断打

造以服务品质、服务文化为核心的硬实力（而不是单纯把这些当成软实力），才能让患者感到更加舒适。

医学人文不只是道德启示、道德献身，更是临床技能和胜任力。临床医学人文，又称人文医疗，是医学人文五大谱系（人文医学、人文医疗、人文医教、人文医管、人文医改）中最重要的分支，是实用的临床技能和人文胜任力。

在临床护理工作中，护理人员主动参与患者的部分生活照料尤为重要，尤其是在患者入院前期（患者对陌生环境的适应期），可为患者做生活照料的示范，适时将生活照料与心理疏导

（针对焦虑、恐惧、忧伤、有自杀倾向的患者）、健康辅导融为一体。在对患者进行生活照料的过程中，护理人员更容易跟患者拉近关系、达成诊疗共识，患者也能在交流中了解医务人员的辛劳。此外，进行生活照料还有利于护理人员通过肢体语言提高护理工作的亲和度。

人文医疗的基石是医院内部的人文管理理念，以及以人文管理为原点的流程再造。美国梅奥医学中心以共情为抓手，推进“以患者为中心”，以下几种做法值得借鉴。

微笑服务 注重诊疗环境与场所精神，着力构建有温度、有

磁性的服务气场。

注重对患者的教育 如阅读、绘画、观影、祈祷等，帮助患者及家属接纳痛苦，豁达面对生死。

丰富沟通纽带与内容 包括加强床前沟通、召开有品质的家庭会议（帮助患者的家庭成员对疾病的诊疗与预后达成共识），以及组建由医务人员、社会工作者、志愿者、宗教人士等组成的复合团队，为患者提供全方位的服务。

此外，美国梅奥医学中心提示，在医患沟通、护患沟通过程中，护理人员一定要做到眼中有戏、耳中有戏、手上有戏、嘴上有

戏、身体有戏。

眼中有戏 眉间有神圣，眼神里有悲悯，目光中有关爱、有迎送，不是视而不见。

耳中有戏 宁静、专注地倾听，不是充耳不闻或不耐烦地听。

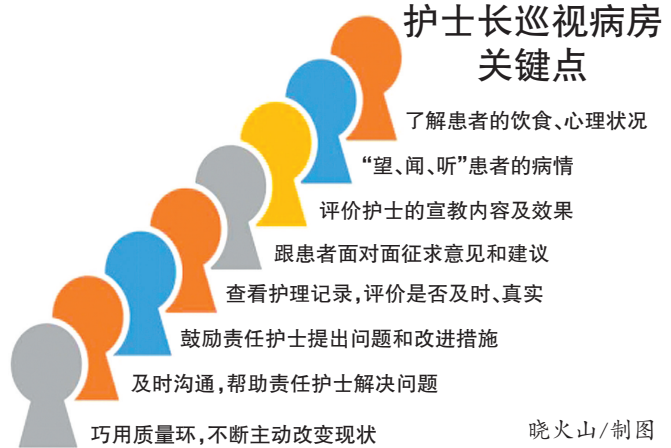
手上有戏 尊重的手势，接纳的手势，抚慰的动作。

嘴上有戏 微笑的表情，同情的语气，关切的提问，开放的问题，客观的分析，安慰性的解读，艺术性的告诫与预警。

身体有戏 身体前倾、俯探，凸显无所不在的友善和真诚，传递勇气与希望。

（作者为北京大学医学人文研究院教授，本报记者杨冬冬整理）

护理管理



护士长巡视病房八个『关键点』(一)

□虎娟

护士长的职责中提到：“护士长有计划地组织科内护理查房，及时总结科室护理工作中的经验和教训。”进行科学有效的查房，有助于护士长发现工作中的问题甚至弊端，及时提出改进意见，有助于改进护理质量，促进医患和谐。

当前，各医院护士长查房的团队成员，有的是护士长和上行政班的护士，有的是护士长和责任护士，有的是护士长和全科护理人员。此外，每家医院每周的查房次数也不同。护理查房制度中提到，护士长每天上午巡视病房，查病房秩序和护士岗位职责执行情况；每周进行一次专科护理查房……

且不论每周一次的护理查房大多是业务查房，本文在此单说巡视病房。根据临床经验，笔者建议护士长一定要坚持每天两次（晨间和下班前）巡视病房，尤其要注重每天下午下班前巡视病房，那是最容易被忽视的盲点。上午为患者输液时，巡视病房的间隔时间短，下午的间隔时间则会长些。巡视病房时，护士长要组织行政班人员或责任护士巡视病房，发现问题及时解决，有助于夜班工作的次序进行。

那么，护士长在巡视病房过程中需要关注哪些关键点呢？

一、了解患者的饮食、心理状况

晨间查房时，护士长可以询问患者的睡眠状况、晨间饮食情况，指导患者给病房通风换气，以美好的心情迎接新的一天。下午下班前的巡视病房，如果患者提及夜晚睡眠不好，护士长可在给予心理疏导的同时，将相关情况反馈给医生或护士。如果患者情绪异常，护士长也可以及时反馈给主管医生，当班护士、夜班护士也会给予重视，避免意外发生。

二、“望、闻、听”患者的病情

护士长通过观察患者的面色、听患者说话的语气，就能在一定程度上了解患者的病情。在查房时，护士长要仔细查看患者静脉置管的局部皮肤状况，手术患者手术部位的敷料状况，静脉通道是否通畅，是否感染、是否有渗出、是否固定良好等。一旦发现异常，护士长要及时解决。

比如，有一次笔者下班前巡视病房时，发现患者的锁骨下静脉置管脱出，询问得知是患者下午外出时不小心把静脉置管挂出来了。笔者及时进行评估并通知医生，最后医生要求拔管。

三、评价护士的宣教内容及效果

护士长巡视病房时，可以通过提问的方式检查宣教效果。“护士长是谁？”“主管医生是谁？”像这样的问题，以及饮食要求、手术前护理要点等内容，都是护士长提问的要点。通过提问，护士长能发现宣教工作存在的不足之处，促进责任护士改进宣教工作。责任护士参加巡视病房，知道了自己的不足之处后，也会更加努力。

别担心 我们在您身边

□马荣洁

刚见到28床的老太太张美丽（化名）时，我着实吓了一跳，用“骨瘦如柴”来形容她一点都不过分。张美丽因患脑梗死卧床在家、鼻饲饮食1年，前不久因肺部感染、呼吸衰竭被送到医院，瘦得只剩下一把骨头，连肌肉都萎缩了。想到要为她进行护理，我打了个冷颤。

张美丽已经80多岁了。一般来说，长期卧床极易导致压疮，两小时翻一次身的常规防压疮护理对她来说根本就不够，我们便每小时给她翻一次身。和病床接触的肘部、肩部、骶尾部、两侧髌部、膝盖两侧等部位，皮肤都很容易被压红，我们便在其所有骨隆突处放置防压疮贴，每次翻身都在她被压红的皮肤上涂抹防压疮药物。此外，我们还为她应用气垫床、帮她把床头抬高、在她背部放置翻身垫等。

每小时翻一次身，翻一次身需要5~10分钟，从没有人抱怨这样做太过繁琐，因为大家认为理应当如此。更让我们不能懈怠的是张美丽那双清澈有神的眼睛。每当我们附在她耳边提高分贝告诉她“我们给您翻个身、叩叩背”时，她都会定睛看着我们，眼神里充满信任和依赖，没有一丝不安和痛苦。

我们小心翼翼地抬起张美丽的身体，避免她的皮肤和床之间的摩擦，轻轻地帮她变换体位。有时候，她会有所期望地定睛看着我们，拉着我们的胳膊。排除渴了、饿了、要拉大便等需求后，我们知道，那是因为她想让我们陪在她身边。“奶奶，别担心，我们都在您身边呢！”我笑着安慰她。我知道，这是因为我们给了她安全感。

在大多数不了解重症监护病房的人的脑海中，这里可能只有各种冷冰冰的医疗器械和躺在病床上生息却在瞬息之间的患者，还有就是病房内来回穿梭的医务人员。实际上，不只如此。

患者躺在重症监护病房的病床上，我们期望患者早日康复的迫切心情不亚于患者的家人，我们对待患者的耐心和细心往往超过患者的家人，因为没有人比我们更懂得他们需要什么。我们与患者之间互相传递的是一种有温度的情感，是“有我在您放心”的信任，是“我一直在尽全力”的责任。

（作者供职于郑州大学第一附属医院综合重症监护病房）

护理小发明

降低患者脱管率 不妨试试“特殊装备”

□史尧文/图



携带管路患者服装，可有效降低患者脱管率。



携带管路患者服装，不仅能有效保护患者的隐私，还能增加患者的舒适度。

安阳市人民医院东院区门诊、急诊正式开诊

着力打造集中、方便、快捷、高效的服务模式

通讯员 曲莉萍 文/图



门诊导诊台



楼顶停机坪

2月5日，安阳市人民医院（安阳市中心医院）东院区门诊、急诊正式开诊。同时，该院西院区正常应诊。

安阳市人民医院东院区位于文明大道与光明路交叉口向南1500米路西，占地面积为247亩（约为16.5万平方米），总建筑面积为27.96万平方米，设计床位2500张。该院分设门诊、急诊、医技科室、住院部、后勤保障部等。参观过门诊和急诊后，笔者感受最深的就是“集中、方便、快捷、高效”。

引领科技前沿 推出惠民措施

安阳市人民医院东院区门诊、急诊正式开诊后，为了更好地服务患者，已经开诊的门诊均由副高级职称以上专家坐诊；同时，挂号、诊察、检查、检验等费用均有不同程度的优惠。

安阳市人民医院东院区更新了大量医疗设备，引进了德国西门子公司开罗CT、美国通用3.0T核磁共振、荷兰飞利浦数字减影血管造影系统（DSA）、日本奥林巴斯超声内镜诊断治疗系统、美国尼高力癫痫定位网络系统、德国西门子复合手术室、美国贝克曼全自动生化免疫流水线。

专业门诊 准确周到

走进门诊大厅，首先映入眼帘的是位于大厅中央的导诊台。导诊台旁，数位着装整洁、训练有素的导诊人员在耐心细致地为前来就诊的患者提供导诊服务。

据介绍，为了方便患者就诊，安阳市人民医院东院区门诊的24位导诊人

员均经过专业的技能培训和礼仪培训。导诊人员能为患者提供咨询服务，引导患者到相关科室就诊。同时，导诊人员还能对患者进行病情观察，第一时间发现候诊患者的病情变化，及时采取必要的急救措施。

除了细致周到的导诊服务，门诊大厅里有医院为患者免费提供的轮椅和平车；导诊人员能为患者免费测量体重、体温、血压；导诊台上还有老花镜、针线盒、一次性水杯、胶布、纸笔、指甲剪、剪刀、订书机等便民用品，最大限度地为患者提供方便。

诊室集中 医患分离 改善排队拥挤

门诊大厅的西侧是门诊诊室，内科、外科、儿科、妇产科、耳鼻喉科等科室门诊集中于此。宽敞明亮的候诊大厅能够容纳100多名患者，数位医务人员可为患者提供分诊服务。

据了解，候诊室分诊台配置了先进的电子排队叫号系统，可在5秒钟内根据信息将候诊患者准确分流到相应科室，各诊室门口都悬挂有电子显示屏。患者在候诊室候诊，听到叫号进入诊区后，可通过电子显示屏查找相应科室。电子显示屏上还会显示医生的基本信息、就诊患者的信息，让就诊变得十分方便。

自动发药机 减少患者等待时间

在药房，与以往药房里林立的药架不同，这里有很多大型自动发药设备。通过介绍，大家不难弄清各种发药设备的主要功能。盒装药快发系统储存量

大，可储存药品1.2万~1.5万盒，发药速度快，配齐每张处方的药品用时仅5~10秒钟，发药准确。智能存取设备可配发瓶装药品以及针剂、不规则盒装药品，能存放480种药品。智能拆零柜主要根据医院医师的协定处方存放分包装片剂或拆零针剂。这里还有一台智能毒麻柜，目前正在调试。

药房配备智能发药系统，实现了药品调剂由传统的“人找药”到“药找人”的转变，节约了空间及人力成本。该系统大大缩短了患者取药的等候时间，提高了患者就诊满意度。

智能采血系统 方便查询 提高准确率

检验科有一套新设备——智能采

血系统。医务人员通过手中的扫描设备将被采血人的信息扫描到信息平台上，随后采好的血样通过采血室内部的传输通道就能到达相应的设备中，缩减了工作时间。同时，整个采血系统的智能化，降低了采血错误率，给前来检验的患者带来更好的就诊体验。

据介绍，患者可通过医保卡、就诊卡或身份证在智能采血系统中录入个人信息，个人信息记录完毕后会得到回执单，患者凭回执单等待通知，改变了以往查找检验结果时的拥挤状况。

此外，安阳市人民医院东院区的建成，还解决了停车难问题。该院东院区地下停车场非常开阔，近2000个车位基本能满足患者的需要。

安阳市人民医院东院区整体投入使用后，将进一步优化医疗资源、改善医疗卫生基础设施条件，为城乡居民提供更加便利的医疗卫生服务，形成“集中、方便、快捷、高效”的服务模式，推动安阳市医疗卫生事业的科学发展。

