



“假如我是一名患者”

神外二科护士 葛爽

假如我是患者,我希望医院有良好的医疗环境、有热心周到的服务窗口、有耐心细致的医护人员、有明码标价的药品价格、有关爱温暖的公开承诺……

作为一名护士,我们整天都在与不同的病人和家属接触,但是否站在他们的角度想过问题,我们的服务是否到位?这次体验活动,我们模拟患者的身份,通过自己的眼睛和亲身感受来体验一次病人。我和我的同事们共体验了三个场景:测量血压、静脉留置针和头部包扎。

王金尧:“我戴上监测袖带半个小时后,能清楚地看到手臂上已经有几道紫色的痕迹了。绷紧的袖带让整个手都感觉麻木,整个手臂都很肿胀,手指皮肤发红。很难想象有的患者需要持续戴上一天或者几天的感受。以前总是觉得患者不配合是因为无理取闹不愿意戴监护仪,但经过此次互换体验到患者的感受

后,我们将在今后的监测服务中,为每位患者提供一块吸汗的棉布,让袖带和皮肤隔开,缓解皮肤的不适,并多做解释工作,更好地服务患者。”

牟禹潼:“有了这次互换体验,自己挨了一针才知道有多疼。在这里我要反省一下自己,有时候一针下去没看见回血,也会在血管左右找一下,但其实这样特别疼。这次的经历让自己有了感受和经历,一定要提高操作技术水平,找好进针的角度和深度,减轻病人痛苦,更好地体现人文关怀。”

葛爽:“在我带头套的第二十分钟,我深深地体会到了平时患者戴着头套的不适,固定的绑带勒着下巴,头套禁锢着头皮非常难受。在以后的工作中,我们会多询问患者的感受,适当调整活动患者固定的部位,更好地关心、关怀患者。”

“我的眼里只有‘你’”

耳鼻喉科护士 王梦楠

此次的角色互换活动,我们科有五名护士参与体验了眼科散瞳检查和前鼻道堵塞的操作。

在散瞳体验中,我们感受到了恐惧与担忧,在滴第一滴散瞳药时,眼睛有刺痛的感觉;第二滴散瞳药后就是觉得眼睛不由自主地睁大,这是由于滴散瞳药以后对睫状肌有麻痹作用强制性的使瞳孔散大。第二滴散瞳药10分钟后睁开眼睛,觉得有光亮的地方特别刺眼睛,远近事物都模糊不清,看地面凹凸不平,影响

视力很不舒服。

在前鼻道堵塞体验中,当鼻腔堵塞时感觉鼻腔特别疼,鼻部还有痒感想打喷嚏,尤其堵塞物保留半小时以上时,会有咽干、咽痒、头晕、头痛的感觉。

有了这份体验,以后的工作中,在各种检查治疗前,我们就会自然地站在患者的角度,去多沟通、多安慰,用我们的专业知识和温和耐心的语言,缓解、消除患者的担心和恐惧。

硬骨头 塑形象 软服务 传温情

骨一科护士长 徐莹

作为一个临床护理岗位的管理者,在工作中会承受不同程度的压力和委屈,在心底里也会对自己的职业产生自卑和倦怠。但这次的角色互换体验,让我真正感受到了,我们职业的伟大。因为患者这个特殊群体在病痛中的无助和痛苦,需要我们白衣天使来给予更多地呵护和帮助。

我们科室有一名来自山西籍的护士,她普通话不标准,说起话来很难听懂,工作中也因此闹出很多笑话。通过这次角色互换体验,她决心以后要勤练普通话,尽量放慢语速,让患者听清楚,更好地服务患者。

护士高原体验膝关节损伤患者如厕。短短的几分钟,感受到患者的不易:戴上支具后移动轮椅特别困难,而且腿不能弯曲,平抬起来很累。进入狭窄的卫生间,又怕磕碰、跌倒,

坐在便器上伤肢下垂时间过长,又胀又痛,真的很难受。通过这次体验,今后要更好地关心患者,做好病房地面管理,保持干爽以防跌倒。

护士刘建丽体验夹板患者自己穿脱衣裤。第一次体验失败,原因是衣袖过紧根本穿不上。通过这次体验,今后要注意提示患者一定要选择宽松的衣服,穿脱方便、舒适为宜。

护士赵旭帮助患者办理出院。我们熟悉医院环境的人还需27分钟才能顺利办完,患者则因环境陌生会耗时更久。所以,今后我们会向出院患者做好细致交代,还设计了门诊缴费流程图,大大方便了患者。

护士左芙蓉体验患者肌肉注射。通过体验后感受就是四个字,恐惧疼痛。通过体验,科室护士表示一定要努力掌握无痛注射疗法,减轻患者疼痛。

将“南丁格尔精神”浸染一生

干部科护士 马丹阳

弗洛伦斯·南丁格尔,树立了护士的天使形象,开创了护理专业。时至今日,南丁格尔的奉献精神已经成为我们护士永远追随的精神坐标。疫情防控期间,我有幸前往武汉支援抗疫工作,这段经历让我明白了什么是真正的“南丁格尔”精神。

在此次角色互换活动中,我和我的同事们分别进行了鼻饲管置管、动态血压监测体验、不合适穿刺部位静脉补钾体验以及测指尖血糖针刺疼痛感的体验。

史秋辉:“我体验了长期卧床

不能进食的老年病患者。正常插入胃管的长度大约45-55cm,我今天只插入了2-3cm,虽然只带管20分钟,但鼻孔处就有微微的刺痛感,固定胶布的位置不透气,皮肤有瘙痒。这个体验让我深深难忘,我知道,今后再给患者下鼻饲时,动作应当更加轻柔。”

田瑞雪:“血压计袖带体验20分钟之后,我感觉到当袖带充气的时候,肢体会出现麻木、不易回弯、活动不便等情况,有的还可以引起压力性损伤。通过体验,自己感到一个简单的血压监测都会给患者带来这么多的不适。在今后的工作中,一定要更多地体会患者的心情和感受,为他们提供更多地关怀。”

刘利坤:“我体验的是静脉输氯化钾。在输液20多分钟后,我的胳膊疼得受不了。而且静点的注射位置正好是在关节回弯处,自己一动不能动,由此想到患者一天需要打好几瓶氯化钾,一定会更痛苦。所以,我们护士在给患者进行操作的时候,对扎针部位选择也特别重要。”

马丹阳:“通过这次体验测指尖血糖针刺疼痛感,我认为,日常为患者测量血糖的时候,要通过交谈等方式,分散患者注意力,避免因引起患者情绪紧张,加重疼痛感。”

如果我是“你”

——市中心医院纪念第110个国际护士节开展“体验患者角色、践行人文护理”活动

“如果我是患者,我希望医院有良好的医疗环境、有热心周到的服务窗口、有耐心细致的医护人员;有明码标价的药品、有温暖的公开承诺……”

我们常常用“善解人意”来形容一个人品质好,而善解人意的人,都有一个共性——换位思考。我们把护士称作“白衣天使”,因为他们用实际行动践行救死扶伤、甘于奉献的崇高职业精神。5月12日,是第110个国际护士节。为纪念这个节日、提升广大护理人员的人文服务意识,市中心医院开展了“体验患者角色、践行人文护理”活动。通过这次“角色互换”,市中心医院的医护人员们体验患者就医及住院治疗过程中的各种状态和感受,深刻体会到了“病痛”的折磨,感受了患者内心的期盼,更加善解人意,且有了“跨越式”的成长。本版稿件即是部分护理人员体验“角色互换”之后的心得体会。



用心体验 温情共暖

肾病科护士 陈欣

近年来,随着人们生活水平不断提高,我国慢性肾脏病的发病率已达到了总人口的10.8%。近日,我们肾病科的护士们也进行了角色互换,体验了一次肾脏病患者的感受。

范琳琳、宫蕊、谢军3人体验了“颈内静脉插管术”。体验2小时后,他们纷纷感觉脖子僵硬,不能自如活动,眼睛只敢向没插管的方向看,并且联想到外出时别人看到外露的敷料会投来异样的眼光,心情会受影响。大家纷纷表示,今后要更加仔细评估患者,对于外在形象要求较高者,可以从股静脉插管,科室还自制了固定绑带,减少反复粘贴的次数,还可以自备小围巾固定。

田道月、谢军、朱晓航3人分别在白天和夜间体验动静脉内瘘术,烤电1个小时。体验前,他们认为这是最简单的体验项目,只要在床上躺着就可以。但没想到,因为烤电时被动体位和耀眼的灯光严重影响了夜间的睡眠,导致患者情绪容易烦躁。为此,科室准备为患者提供遮光眼罩,并将不刺眼的红外线治疗仪调整为夜间使用,而且还缩短了治疗时间。

朱晓航和田道月体验了动静脉内瘘术后如厕。看到体验者的手臂因为害怕牵拉疼痛一直端着,如厕时不能完全自理,需要别人从旁协助,这是个错误示范,实际上术后24小时就可以做适当的手指活动,随着内漏的逐渐成熟活动范围逐渐加大。在心理学上,这种现象是一种退行性的行为改变。所以,我们想,在今后的护患沟通工作中,不只是做普通的健康宣教,更应该从心理学层面对患者进行关怀和鼓励,使患者最大限度地做到生活自理。

做一名有温度的护理工作

康复科护士 张雪竹

4月27日上午,在护理部的指导下,我穿上了患者服,开启了患者一天治疗的角色体验。

躺在病床上,开始进行口腔护理。在躺上病床的过程中,我不由自主地望了一下窗外,顿时心中开始有点压抑。当生理盐水棉球开始擦拭牙齿的时候,和平时漱口的微凉感觉很像,可是当擦拭到上颚的时候,我就立马忍不住坐起来要呕吐,这让我想到在平时的护理操作中,我从来都没有询问过患者是否也像我一样患有咽炎,如果有咽炎,我们是不是应该和患者提前沟通,对敏感部位擦拭的时候动作要更轻柔一些呢。

在康复科,卧床患者比较多,又以老年患者为主,在平时的护理工作中,我们经常要协助患者进行翻身来预防压疮,但当我刚体验翻身的时候,不到2分钟就有点想小便,对于老年患者更是经常尿频。所以在平时的护理工作中,尤其是老年患者,每次翻身前一定要多几句询问的话语,尽量为患者着想。

体验拄拐时,以为很简单,可刚刚走几步就觉得腋下不舒服,慢慢开始酸痛,对于患者来说,每天都这样行走,实在是太不容易了。在以后的宣教工作中,我们应该督促拄拐患者适当多做一些上肢肌肉的练习,用来改善上肢力量,而且要帮患者把拐杖上端缠一些防止咯吱下的布垫,还要备好拐杖末端的防滑垫来预防滑倒。

通过这次体验活动,我们感受到了患者的亲身体会,更加深刻地理解了优质护理服务是何等的重要。在护理工作中,我们护理人员不仅要练就高超的护理技能,更要真心走近患者,倾听患者的心声,提升护理服务品质,做一名真正有温度的护理工作。



难忘的动静脉穿刺针

CRRT室护士 葛文婷

如果说,医生是“鲜花”,那我们护士就是绒绒的“绿草”,无处不在。

4月27日,我们CRRT室进行了“体验患者角色”活动。领导给在岗的六名护士上了特殊的一课,每人都扎了“难忘的一针”。当天科里气氛好紧张,每个人的脸上都有一种无奈的表情,嘟囔着:“谁先来呀,谁先来呀?”当时我心里美滋滋的,你们这是怎么了?不就是体验患者角色吗?我先来,我立马脱掉外衣躺在床上,当大表姐走到我床边时,我突然有些小紧张。随着自己的尖叫声,针瞬间扎了进去,当看到自己回流在穿刺针管里的鲜血时,我的眼泪立马流了下来,真是五味杂陈说不清楚。这一针不是扎在我的手臂上,而是深深地扎进了我的心里,让我永生难忘!

大家都纷纷感叹,这回可知道患者有多疼了,如果打针之前,能给患者多些安慰和鼓励会更好。这感同身受的一针,让护士姐妹们萌生了对患者的一份浓浓爱心……

科室负责人顾娟深有感慨地说:“有了这次经历,我们才能更好地服务患者,虽然疼,但值得。”

①市中心医院开展“体验患者角色、践行人文护理”活动

②葛爽汇报体验患者角色感受

③牟禹潼体验留置针穿刺

④刘建丽体验上肢夹板固定患者穿脱衣裤

⑤CRRT室护士集体体验动静脉留置针