

为工作常规;建立护患暖心沟通本,定期追踪回访,及时反馈患者意见与建议,对患者的康复有一个动态的了解,让患者更深刻感受优质护理服务的内涵。

1.2.6.6 强化护理理念、打造护理品牌 护理理念是创建优质护理服务示范病区的灵魂,它具有一种强大的内在驱动力,“以人为本,夯实基础护理,创新专科护理,患者满意”是妇产科护士的护理理念。在同一职业价值观的引导下,每一位护士都自觉按规范从事护理活动,将“五心”服务践行于基础护理中,把基础护理转化为护理行为习惯,用心打造“专爱女性、生命之舟”的护理品牌。

2 效 果

2.1 护理质量 护士理论知识及专科技能更加扎实,各项操作更加熟练,护患沟通增强,护理质量明显提高。严格的制度职责和标准的工作流程不仅避免了违规操作的发生,还可大大提高护士的统筹协调能力,确保了工作质量和效率的提高。护士在工作中能够做到主动的思考患者需要什么样的护理,怎样才能为患者提供更加优质的护理服务,从而强化了护士持之以恒的服务意识。同时,不断优化的职责制度、工作流程和细节管理也保障了护理服务的规范化和流程化,确保了优质护理服务的可持续性。

2.2 综合评价 患者满意度明显提高,对护理的投诉明显减少,最近几月出现“零投诉”。对护士态度及仪容仪表、健康指导、技术操作及交流沟通等方面的评价明显改善;医生感受护士在患者身旁的时间增多了,密切了护患关系,增加了信任度。护士的专业素质、沟通能力、观察病情的能力提高了,能够提供

更多有参考价值的病情变化信息,提高了医生对患者病情的掌握度;护理人员的感受护患关系和谐信任,护理价值在工作中得到了体现。

3 讨 论

作为一个新的服务理念的形成,一个新的服务模式的推行,它不是独立存在的,更不是一朝一夕速成的,而是需要不懈的学习,长期的积累,从个人到整体,从被动到主动,从点到面,从表面到深层^[3-4]。本科开展优质护理服务后,护士责任感、使命感增强,调动了其学习的主动性,在工作中自觉执行各项实施细则,拉近了护患之间距离,减少了护理纠纷发生,患者满意度明显提高。优质护理服务工作的开展,真正体现了护理工作的专业性,实现了护士自身价值,提高了护理质量。

参考文献

- [1] 姜小鹰. 护理美学[M]. 北京:人民卫生出版社,2006:104-110.
- [2] 任辉,李景波,宫海燕. 医院人性化护理服务的思考与实践[J]. 重庆医学,2006,35(1):36.
- [3] 徐婕,张前德. 浅论医疗服务的人性化[J]. 南京医科大学学报:社会科学版,2006,6(1):78.
- [4] 杨燕贻. 公立医院应加大人性化医疗服务的力度[J]. 中国现代医学杂志,2005,15(11):56.

(收稿日期:2011-05-22)

新生儿黄疸光疗的观察与护理

杨祥群(重庆市永川区人民医院儿科 402160)

【摘要】 目的 探讨新生儿黄疸的护理,提高护理质量,建立良好的护患关系。**方法** 对2010年收治的89例黄疸患儿根据其病情和对患儿家属的心理分析,采取正确的治疗方法和相应的护理措施。**结果** 所有患儿采用温箱加单面蓝光治疗20~80 h,住院时间2~5 d。2例新生儿母乳性黄疸效果不佳放弃治疗,5例ABO溶血转上级医院,7例血胆红素值在照射20 h后恢复至正常范围,23例照射40 h恢复至正常范围,其余80 h后恢复至正常范围。**结论** 在光疗过程中,通过护士对患儿精心的护理,能更好地促进患儿早日康复,提高医疗、护理质量,改善护患关系。

【关键词】 新生儿; 黄疸; 光照疗法; 护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.19.063 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)19-2407-02

新生儿黄疸是新生儿期常见的疾病,主要为血清未结合胆红素增高而引起的皮肤巩膜等黄染现象,该病预后差,病死率高。对较严重的新生儿黄疸如未及时采取正确的治疗手段和护理,有可能发展为新生儿胆红素脑病(又称核黄疸)。新生儿高胆红素血症可采用药物、光照疗法、换血等治疗手段,其中蓝光照治疗具有安全、方便、疗效好、见效快的特点,能有效降低血清未结合胆红素,且经济方便,患儿无痛苦^[1]。2011年1~12月,本科室共对89例新生儿黄疸患儿采用光照疗法和相应的护理措施,效果满意,现报道如下。

1 临床资料

1.1 一般资料 2010年1~12月收治的89例新生儿黄疸患儿,男51例,女38例,日龄最小2 d,最大28 d。其中早产儿35例,伴新生儿肺炎23例。通过检测血清胆红素等方法确诊,血清胆红素浓度为13~29 mg/dL,均达光疗指征。

2 护 理

2.1 对患儿家长的宣教 由于患儿家属对新生儿黄疸缺乏正确的认识,认为新生儿皮肤黄染是正常的,不需要治疗。再加上对光疗知识的缺乏,有焦虑情绪,有的会拒绝光疗。因此,向其详细介绍光疗的目的、意义、方法、注意事项及相关知识,以解除患儿家长的顾虑,取得其信任和配合,使患儿尽早接受光照治疗。

2.2 光疗前的护理 箱内水槽加水至2/3的高度,接通电源,检查线路及灯管亮度。将光疗箱温度加热到30~32℃或根据胎儿大小及胎龄大小把箱温调到所需温度,相对湿度55%~65%。照射前给患儿洗澡,忌在皮肤上涂油类或粉类,剪短指甲,暴露患儿全身皮肤,给患儿穿纸尿裤遮挡会阴,用一次性眼罩遮盖眼睛,防止视网膜损伤。

2.3 对患儿的观察与护理

2.3.1 严密监测箱温、体温、及病情 光照治疗中的患儿体温要控制在 36.7~37.3℃ 的中性温度^[2],每 2~4 小时测量体温 1 次,根据患儿体温调节箱温。发热是光照治疗最常见的不良反应之一,当患儿在光疗过程中有发热时,应暂停蓝光,待体温正常后再继续开灯照射。加强巡视,有出现抽搐、嗜睡及青紫者应及时采取抢救措施,必要时中断光疗。

2.3.2 保证足够的水分及能量 患儿光疗前后均称体质量,由于在光疗时患儿易哭吵、出汗,不显性失水增加约 40%^[3],而且,由于光照治疗分解产物经肠道排出时刺激肠壁,引起稀便,使水分丧失更多。每班准确记录出入量及大小便次数、性状。以便观察光疗过程中补充足够的水分。在光照治疗过程中进食不佳者,应及时给予静脉输液,以保证水分及能量的供给。

2.3.3 加强皮肤护理 防止皮肤破损及新生儿臀红,入光疗箱前要剪短患儿指甲,防止哭闹时抓破皮肤。箱内四周用布类与周围箱壁隔好,以免患儿撞到箱内硬物而损伤皮肤。用深色不透光的眼罩遮盖患儿眼睛,妥善固定。患儿会阴部用尿片遮好,特别是男婴,要注意保护睾丸。另外,新生儿在光照治疗中,分解产物经肠道排出刺激肠壁,引起稀便及排便次数增多,排出的粪便及尿液产生氨类物质,对新生儿皮肤刺激较大,易引起臀红发生。故光照治疗的新生儿除勤换尿片外,还需用抗感染治疗、润滑皮肤的物质保护其臀部皮肤。

2.3.4 预防呕吐,防止窒息 新生儿的胃呈水平位,且吞咽时,咽一食管括约肌不关闭,食管不蠕动,食管下部括约肌不关闭,易发生溢乳^[4]。故在护理上要采取防止新生儿呕吐引起窒息的措施。喂患儿进食时采取 45°,喂食的速度不能太快,进食后 30 min 内给予头部稍抬高,用柔软布类固定患儿右背部使其呈右侧卧位。这样,使奶汁尽快进入十二指肠,减少奶汁在胃内过长时间的停留及刺激,而且此体位在新生儿发生呕吐时,奶汁易吐出口腔外。如患儿在哭吵中,因吸入过多的空气而暂不喂食,否则容易引起呕吐。患儿哭吵烦躁时,护理人员应给予皮肤抚触,尽量使其安静后才喂食,以达到防止呕吐的目的。

2.3.5 安抚及体位的护理 患儿因与母亲分离,进入一个陌生环境,恐惧不安,躁动哭闹,护理人员可用手掌抚触患儿头部、背部、腹部、四肢,手法由重至轻,并配以轻柔的语言,使之慢慢安静,使光疗得以继续进行。抚触能使新生儿产生愉悦的心情,安静,少哭闹,有利于生长发育^[5]。长时间单一卧位,可

增加新生儿的不适,甚至可造成头颅畸形。因此,必须每 2~4 h 翻身 1 次,左、右侧卧位、俯卧位交替,使患儿胸背部轮流接受照射,保持舒适体位,使皮肤最大面积接受蓝光照射。

2.4.6 预防感染 新生儿免疫力低下,易受其他细菌感染。因此,在光照治疗中预防感染工作十分重要。护理人员在接触患儿前后要洗手,有上呼吸道感染者尽量不接触患儿,必须接触者需戴好口罩。注意做好新生儿臀部、脐部护理,防止皮肤破损后细菌侵入引起感染。进行光照治疗时光疗箱要清洁,并做常规消毒。光疗箱内湿化器的水箱均使用灭菌蒸馏水,尽量使用一次性眼罩。

2.4.7 光疗后的护理 光疗结束后应再次洗澡或温水擦浴,并检查全身有无破皮及炎症,继续观察皮肤黄疸有无反跳现象。停用蓝光箱后,做好终末消毒,在登记本上记录光疗结束时间。

3 讨论

高胆红素血症是新生儿期常见的疾病,病因复杂,病情发展快,但是许多患儿家长对该病缺乏正确的认识,未能引起应有的重视,患儿若得不到及时正确的治疗和护理,必然延迟患儿的康复,甚至发生严重的并发症。光疗是利用胆红素能吸收蓝光的原理,通过蓝光照射,加速氧化分解游离胆红素,改变胆红素的清除和排泄途径。从而达到降低胆红素的目的。光疗具有安全、方便、疗效好、见效快的特点,但也有其副作用,所以在光疗过程中,护士必须要做到规范操作,精心护理,勤巡视,发现问题及时处理,做好各项护理记录,重视患儿家长的心理护理,增进医护患之间的相互信任,促使患儿早日康复。

参考文献

- [1] 王秀铭. 新生儿高胆红素血症的护理体会[J]. 中国医药卫生, 2006, 7(11): 55.
- [2] 金汉珍, 黄德珉, 官希吉. 实用新生儿学[M]. 2 版. 北京: 人民卫生出版社, 1997: 247-251.
- [3] 曹玲. 新生儿高胆红素血症的护理[J]. 国际医药卫生导报, 2004, 10(1): 80.
- [4] 薛辛东. 儿科学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2005: 8.
- [5] 胡红霞. 新生儿黄疸光疗的舒适护理[J]. 中华现代护理学杂志, 2005, 3(5): 11.

(收稿日期: 2011-05-22)

五星护士评选活动促进护理服务质量改进

吴永珍(重庆市綦江县人民医院泌尿科 401420)

【摘要】 目的 探讨如何持续改进护理服务质量。**方法** 按“五星护士”评选标准,结合护理服务满意度、科室综合满意度,对评选出的“五星护士”进行物质奖励并授予“五星护士”胸牌。**结果** 护理不良事件从 38 件降到 16 件,护理纠纷投诉事件从 9 件降到 5 件,全院 19 个临床科室护理服务满意度均达 90% 以上。**结论** 通过提高护理人员整体素质,提高护理服务质量,营造良好护理团队,增进护患关系,进一步深化以人为本的优质护理服务,綦江县人民医院护理服务质量得到持续改进。

【关键词】 五星护士; 护理服务质量; 优质服务; 患者满意度

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2011.19.064 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2011)19-2408-02

21 世纪是一个服务质量的世纪,在医疗市场竞争日以激烈的条件下,医院能否完善基础管理,提高工作质量与服务质

量,以优质服务、良好的信誉赢得患者的信赖,是医院生存与发展的前提条件^[1]。为不断提高护理服务质量,进一步深化优质