

“塑温暖护理模式”温暖精神病人的心

——市第二人民医院开展优质护理活动纪实

■通讯员 洪恒飞 李孟伯

约百平方米的小花园内，十几位在此休息的患者或靠或站，或静或动。他们有的在使用健身设施舒展筋骨；有的悠然地晃着秋千；有的慵懒地背靠假山，一边享受着阳光的沐浴，一边望着其他病友一圈一圈地散步。在旁人眼中，这和城市里其他公园的景象别无二致。



护士正在给病人喂饭

见证了医院近十年的发展，曹建根在优化护理服务工作方面，也有自己的体会——将时间还给护士，将护士还给患者，即精简工作程序、简化护理文书，把更多时间用到患者身上；对康复期的患者施行奖励机制，由护理部统一购置零食水果分发给患者，让病人在住院期间也能感受到来自亲人般的关怀。

“人们在相对狭小的环境，容易敞开心扉，构建信任关系。”六病区护士彭琴说，“在人数较多的场合，人们常容易掩饰自己，患者也不例外。”医护人员以游戏、聊天的形式，组织患者互相介绍自己，均为日常会话内容，得以使患者放松心情，适应、融入病区生活。

除了患者之间的信任，面对每天都会接触到的医护人员，患者对其的信任也日渐加深。

在一病区，医护人员值班时，不时有患者上前与之交谈，通常三两句话后，患者便转身离开了。在确保对方情绪稳定的情况下，负责重度患者的医护人员显然表

现得胸有成竹。患者的性格、经历、学历等，会对其入院的言行举止产生影响。在诊疗、监测患者时，医护人员常采用类似“因材施教”的方式，来契合不同患者的心理。

“嘿，你知道吗？早上吃药的时候，那个王军（患者化名）把药藏在舌头底下了……”对于自己信任的护士，向其报告自己的发现，在患者群体中是正常的现象。由于在外界和常人的交流常常得不到有效的回应，有些患者便愈发重视每天低头不见抬头见的护士们。“我这样做对不对？这个行为怎么样？你有什么看法……”患者入院期间和医护人员保持交流，就自己的行为向他们征询意见，使每个病区都充满了人情味。

为拉近与患者的心理距离，医护人员在日常工作中，会给患者一些“特殊的照顾”，多问候多关注，让对方认为获得了更多重视，从而轻松愉快地接受治疗。实际上在医护人员眼里，这种“关注”是一视同仁的。

2 回归社会，才是真正的康复

“周阿姨，再见。”4月18日傍晚，正在护士站整理资料的周丽文，突然听到走廊上传来一个青涩的声音。透过玻璃窗抬头一看，一位年轻患者正朝她挥手致意。眼前的一幕，让这位具有30多年工龄的“衡阳市十佳护士”颇为感慨。

“这个患者有自闭症，他不乐意和我们医护人员接触。”周丽文对该患者一个月前入院时的表现，印象极为深刻。“经过一段时间的药物治疗和康复训练，情况好转很多了。”“其他患者打乒乓球时，他会主动当裁判了！”康复训练的护士对周丽文说。

从刚入院时对医护人员表现的排斥、警惕，到渐渐地习惯和他们进行眼神交流；从有选择性地接触极个别医护人员，到接纳更多人……改进后的训练方法，使患者得以更快地减轻病状。

近年来，以往“行为控制+药物治疗”越来越被视为不完整的治疗方式，因其有“造成患者性情孤僻、受药物副作用影响”等弊端，已不再符合新的精神疾病的医护理念。

门诊部与住院部均配套了沙盘治疗室、音乐松弛治疗室、暗示催眠治疗室等区域设施，团体治疗有时结合传统节日、邀请家属们与患者共庆佳节，或喜庆或温馨，从“小家到大家”地逐步适应。

针对患者最终回归社会，而日常开展的游戏，主要分三个阶段：保证作息规律，训练生活自理能力的生活篇；恢复基本劳动能力的技能篇；在医护人员的配合指导下进行的打电话、购物等情景模拟的社会篇。可以说，患者入院的同时，医院也为其开始了恢复健康、回归社会的倒计时。

3 做有温度的护士

门诊部为了塑造更好的服务模式，提升患者就医体验，制作了入院流程卡，指导病人办理住院手续；候诊大厅播放视频专科健教，让病人在候诊的同时得到视听享受，缓解病人心理上的焦虑情绪；候诊大厅设饮水机，方便候诊病人饮用水；备雨伞便于下雨天病人取用。

针对服务对象的特殊性，老年科备微波炉、老花眼镜、移动餐桌、沟通小卡片等，这些接地气的改进措施为服务对象带来极大地便利。心理科采取“背靠背留言”，建立“病友心声本”，及时掌握病人的心理动态及需求，从而有针对性提供服务，提高病人和家属的满意度。各重症精神病区为了降低精神残疾，为病人进行有针对性康复训练，同时，准备便民盒，及时为病人缝补衣扣，剃须理发、修剪指甲等，帮助病人料理个人卫生，以阳光形象面对生活。通过一系列暖心措施，有效地拉近了护患之间“心”的距离，护士们用温柔和善良温暖了那些与疾病抗争的生命。

各临床病区依据本科收治疾病特色准备了健康教育宣传册，有些科室更是别具心裁地制作病人和家属喜闻乐见卡通宣教卡片进行发放。

在探视区，患者会在医护人员的陪同下，与家人寒暄。每周二与每周五的工作日对家属开放探视，这是患者在入院期间和外界交流的主要方式。对于恢复良好的患者，每周五工作日下午可安排与家属主动打电话联系。在正式拨通号码前，实际上也需经过多次“演练”。

低投诉率乃至零投诉的现象表明，市第二人民医院不断优化完善的护理服务，营造了充满人文关怀的医疗环境，为我市医疗建设树立了标杆。

市第二人民医院开展“塑温暖护理模式”活动一年以来，以严谨细致的病情观察、精湛过硬的专业技术、细致周到的基础护理、舒适安全的修养环境、贴心全面的健康教育，有效提升了护理服务质量，使患者得到了实惠，对构建和谐医患关系起到了积极的促进作用。