

优质服务

为进一步改善服务质量,同时深入推进“医学人文关怀提升行动”,我院始终坚定不移地秉持以患者为中心的理念,持续深耕提升服务质量的新路径,力求为患者提供更优质的医疗体验。本栏目将持续为您呈现我院在门诊、医疗、护理等方面的“微调整、微改革、微优化”,展示我们为提升医疗服务质量所付出的努力和取得的进步,也欢迎您为我们的工作提出宝贵的意见和建议。让我们携手共进,共同打造一个更加温暖、更加专业、更加优质的医疗服务环境。

多维度管理 提高心力衰竭患者自我照护能力

在心脏疾病领域,心力衰竭作为各类心脏疾病发展的终末阶段,堪称心脏疾病的“最后战场”。当前,我国≥35岁成年人中,约有1370万心力衰竭患者,且这一数字呈逐年递增趋势。在庞大的心衰患病人群背后,是高患病率、高死亡率及反复再住院率的严峻现状。患者不仅要承受疾病带来的身体痛苦,还面临着沉重的经济负担与心理压力,生活质量严重下降。

尽管心衰治疗技术不断进步,但现实中患者的自我管理情况却不容乐观。以我院心脏诊疗中心为例,每年收治慢性心力衰竭患者平均1300余人次,出院后3个月再入院率达20%。面对心衰患者服药依从性低、运动康复及营养等问题,我院心内科医护团队一直在积极探索综合管理方法。

临床中,心衰患者因缺乏自护知识技能和不当应对方法,病情易恶化并反复住院。为解决这些问题,我院护理团队积极响应2023年多部委聚焦患者体验与护理服务升级的号召,用专业力量构建多维度心衰管理方案,致力于提高患者自我照护能力,降低出院后3个月再入院率,优化患者自我护理策略,改善健康结局。通过查阅文献、循证总结出22条最佳证据,针对多学科团队、延续护理、评估与监测、水钠限制、健康教育5大方面的不足,提出“一个团队,2个平台,3个创新,4个关键”的管理方案。

MDT 团队

打造专业管理核心。首先,组建MDT团队,医院进行全方位质量管理,对小组成员开展多样化培训并考核,确保方案实施的同质化。

双平台驱动

实现精准管理与持续照护。在平台建设方面,针对心衰患者容量管理配合和依从的难点,首创“精细化分期容量管理”,指导患者精准限水,并设计“出入量预警监测智能平台”,实时追踪患者入量、出量及每日体重,当数据接近目标入量或达到容量负平衡预警值时,医护端和患者端同时发出不同颜色预警,以便及时干预,保障患者出入量平衡。同时,针对患者出院后居家自我照护难以维持的问题,升级健康教育渠道,建立自我照护风险预警平台,及时了解患者状况并提供指导,实现护理资源从院内到院外的全面渗透,确保患者自我照护的持续性与有效性。

三大创新

革新护理服务模式。在护理创新上,实现了三个突破:一是推出360全视角健康教育,基于健康信息框架理论制作心衰收益框架视频与损失信息框架内容,助力患者形成正确行为意向;革新健康教育策略,引入《红黄绿计划》表,让患者自我照护更清晰;提出互述式健康教育,促进患者知识吸收与巩固。二是应用原位模拟技术,模



拟居家自我管理真实环境,提高患者和家属自测脉搏血压、评估水肿等自我照护技能。三是针对心衰患者运动耐力低下问题,创新改良气功六字诀呼吸训练方法,通过特定呼吸发音增强呼吸肌力量,提高运动耐力,改善生活质量。

四个关键

把控全病程管理要点。此外,还把控住心衰全病程规范管理的4个关键时段和关键点:患者入院时准确评估自我症状感知;住院期间让患者和家属基本掌握自护知识技能;出院前进行有效评价与巩固;出院后保持高水平的自我照护维持。

通过一系列创新举措,我院在心衰管理上取得显著成效:患者满意度提升至98.11%,出院后3个月再入院率有效下降至13%。同时,科研成果丰硕,拥有在研课题5项、论文11篇(其中中华系列3篇,核心期刊8篇)、新型实用专利6项、科研获奖7项(国家、省、市各级获奖16项)。这些新举措在国内多家医院推广应用,成功经验还受到《中国护理管理杂志》和《健康报》的关注,在全国范围内广泛传播。

“医道虽难,但心怀慈悲;服务虽繁,但贵在用心”,改善就医体验永远在路上。

“我与住培共成长” 主题征文选登

从懵懂到坚定,生命的真谛在这里觉醒

钟琪凯(2023级泌尿外科专业住院医师)

每个人的生命中,都有那么一段时光,它如同初升的曙光,充满希望,却又在黑夜中悄然洒下光辉。对于我们来说,这段时光便是住院医师规范化培训。住培不仅仅是医学知识的延续,更是一段自我发现与蜕变的旅程。

住培的起点 青涩的梦想与现实的碰撞

住培之初,我们怀揣着一颗炙热的心,带着对医学的崇敬与憧憬,走进了充满挑战的临床战场。曾经在医学院的课堂上,我们心潮澎湃,梦想着有一天能像那些白衣天使一样,站在生命的最前线。而当我们真正走进医院,面对那些沉重的病例、繁杂的仪器、严苛的规定和不断呼喊的患者,我们才意识到,理想与现实之间的距离,或许比我们想象的还要遥远。

看到熟练操作的前辈,我为自己的无知而羞愧;面对一张张痛苦的面孔,我又开始怀疑自己的能力和价值。如何在这个陌生的领域中站稳脚跟,如何才能做到如他们般自如与从容?这些问题常常缠绕在我的心头,使我辗转难眠。

然而,正是这段青涩的时光,让我

开始明白,住培并不是一蹴而就的过程,它是一场逐步接纳挑战、逐步变得坚强的过程。

压力与挑战 在风雨中坚定前行

住培的岁月,充满了挑战。白天,我们在医院的各个科室忙碌奔波,夜晚,我们依旧在灯光下复习、总结、准备。手中的病例单,像是沉甸甸的石块,时刻提醒着我们肩上的责任。

记得在住培的早期,我负责为一位年长的患者进行术前评估。患者年事已高,患有多种慢性疾病,手术风险极高。面对复杂的病情,作为一个刚开始接触临床工作的住院医师,我的能力和经验显然不足以应对这样棘手的情况。通过不断学习,向前辈请教,耐心推敲每一项指标,我最终成功为患者制定了个性化的治疗方案。看到患者终于从手术中恢复过来,我才真正体会到,医学并不仅是冷冰冰的技巧,它更是一种艺术,是在有限的生命面前,发挥无限创造力与责任心的体现。

这段经历让我明白,挑战与压力从来不是生命的阻碍,而是生命的一部

分。而作为一个住院医师,面对压力与挑战时,我们不能止步不前,而是要学会在风雨中坚定前行,迎接更加光辉的明天。

责任与担当 在每个细节中关怀生命

住培的过程中,我逐渐意识到,医生的职责不仅仅是治疗疾病,更是对生命的全方位关怀。每一个患者背后,都有一个活生生的故事。疾病,也不仅仅是病理上的变化,它往往承载着患者的痛苦与希望,携带着他们对未来的恐惧与憧憬。

记得有一次在问诊一位工人时,他因重物压伤致使脊椎受损,面临着手术的选择。与他交谈中,我听到他话语中满是对未来的不确定和对家人的愧疚。作为一个年轻人,他不敢面对手术的风险,但又因为家庭的重担而迫于选择。每一个患者的选择,都如同生命中的一次抉择,医者的责任便是在这些抉择背后,提供科学的指导和温暖的陪伴。那一刻,我深深明白了“医者仁心”四字的真正含义。每一次对患者的关怀,都应该是从心底发出的真挚祝福

与呵护。而住培,就是在这样日复一日的医患交流中,让我们逐渐成长为有温度的医生,理解生命的可贵与脆弱。

勇于攀登 在集体中成长

在住培的过程中,我不仅在医学技能和理论上得到了提升,也在集体活动中获得了宝贵的团队协作与心灵成长。有一次,我们医院组织了一次集体活动——攀登皇藏峪。爬山的过程中,我和我的同事们互帮互助,大家相互鼓励,一步步克服了疲惫与困难,共同体验到了坚持与团结的力量。站在山顶,俯瞰大地,我深刻体会到,在住培的过程中,我们需要这份坚定的信念和团队的力量。面对医学的复杂与挑战,只有团结协作,才能在高山之巅看到最美的风景。回首住培的日子,它是一段充满挑战的旅程,也是一段心灵升华的历程。我们不仅学会了如何更好地为患者治疗,也学会了如何与自己和解,如何在压力与挑战中发现自己的潜力,如何在不断积累经验的过程中,成为更好的医生。住培赋予了我们力量,也让我们更深刻地理解了生命的意义。