

·国内外见闻·

日本神户大学附属医院护理研修见闻

李暘, 刘翠

(青岛大学附属医院, 山东青岛, 266003)

[关键词] 日本; 医院管理; 医院文化

[中图分类号] R47 [文献标识码] C [文章编号] 1671-8283(2018)07-0081-04 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2018.07.016

Academic visits to the Affiliated Hospital of Kobe University

Li Yang, Liu Cui//Modern Clinical Nursing, -2018, 17(7):81.

(The Affiliated Hospital, Qingdao University, Qingdao, 266003, China)

[Key words] Japan; hospital management; hospital culture

随着我国医疗卫生体制改革的逐步深入, 医院的生存与发展均面临着前所未有的新形势和新情况。医院文化作为医院软实力和内在驱动力的具体体现, 影响着医院的可持续发展能力^[1]。大型公立医院要树立良好的社会形象, 除了要具备一流的医疗服务能力以外, 还要建立一套科学高效的文化体系, 通过发挥医院文化的引导、教育、凝聚作用, 为实现医院可持续发展提供强劲动力^[2]。加强对外交流, 学习国内外先进经验是提升医院品质, 增强医院软实力的必由之路。2017年9月至12月, 在医院“南丁格尔”项目的支持下, 笔者于日本神户大学附属医院进行了为期3个月的研修学习。在研修期间对日本精细化的医院管理、以人为本的医院文化、重视可持续发展的护理教育模式等方面留下了深刻的印象, 现将研修期间的见闻和体会报道如下。

1 神户大学附属病院简介

神户大学附属病院所在的神户市是日本关西地区重要的港口城市, 风景优美、人民和睦友善。神户大学附属医院始建于1869年, 总床位数934

张, 工作人员2900余人, 其中护理人员946人, 是一座拥有悠久历史、厚重文化沉淀和学术影响力的区域医疗中心。

2 医院研修见闻

2.1 精细的医院管理

2.1.1 温馨舒适的医院环境 医院给人的第一印象是: 干净、整洁、安静、温馨、便利。医院的环境布置很用心, 整体色彩以暖色调为主, 注重绿色植物的培育和养护; 志愿者提供的手工艺品的展示随处可见, 配合不同的节日或主题, 不定期有书画或其他艺术作品展出, 让人一走进医院便有心头一暖的感觉, 而不似以往人们印象中医院冷冰冰的视觉印象。医院设有志愿者服务站, 除提供日常寄送包裹等便民服务外, 主要工作是做好在院患者的图书借阅工作, 书籍的来源除政府少量资金支持外, 绝大多数来自社会捐赠, 志愿者负责日常的维护和管理。图书借阅室仿佛是医院中的一片绿洲, 以书为媒慰藉着无数患者的心灵。目前, 国内医院的硬件设施不断提升, 内部装饰也趋向柔和和人性化, 但专属的场地和专门的人员管理是限制患者图书借阅的瓶颈, 如果能在每个科室设立图书借阅角, 既可满足不同专科患者的个性化需求, 又具有管理的可操作性, 不失为一种可行性较强的解决方案。

[收稿日期] 2018-02-25

[作者简介] 李暘(1981-), 女, 山东青岛人, 副护士长, 主管护师, 本科, 主要从事内科临床护理工作。

2.1.2 合理便利的就医流程 医院的就医流程合理,有很多方便患者的措施,比如门诊大厅设有为患者提供导向服务的志愿者,随处可见陪伴患者做检查的工作人员,而且医院内所有的建筑都有通道连接在一起,带患者检查十分方便。电梯的设计别具匠心,一侧是员工和家属专用,一侧是患者专用,保证为患者提供更便捷高效的服务。出入院时,有类似于超市中的小推车,往来运送患者的随身物品,为患者提供方便,减轻负担。门诊实行预约制,患者按照预约时间前来就医,极大地缩短了等候就医的时间,同时也使门诊显得井然有序。最为特色的地方是设有为患者专门设置的“退院支援”部门,负责分流已达出院标准的患者,当患者明确退院支援需求后,由病区医生、护士、退院支持部门、接收方医生护士或介护士(“介护士”,一种在日本专门从事老年护理工作的专职人员)及患者家属共同商讨制订最佳的退院方案,为患者解除出院后无人照料的后顾之忧。近年来,我国民众医疗保障得到较大改进提高,但真正达到老有所医还有很大的差距。尤其是老年患者出院后的延续医疗护理服务呈现出“三少”的特点,即专业化部门少、可以报销的费用少、特色服务少。大力发展老年人医疗产业、健全完善老年医疗保障是我国老年人医疗事业的必行之路。

2.1.3 安全高效的设备设施 供患者日常清洁使用的一次性毛巾都放在专用的保温箱,护士取用高效便捷;卧床患者的移动和翻身活动,大到机械翻身架、小到适合身体不同部位的翻身靠垫一应俱全。日本的患者通常没有家属陪伴,为防止患者发生跌倒坠床的意外,保证患者安全,每位行动不便或跌倒坠床高危患者床前都配有一块小垫子,垫子上有与护士站的电脑设备相连电极,如患者移动到此护士可以及时发现并为学生提供必要的帮助。说到便利设施,除了为学生提供帮助之外,护理工作中所使用的一些实用小器具也常常让人觉得眼前一亮。比如一次性简易护目镜,就是一个大小、形状合适的透明塑料片,底端带有粘贴可直接粘贴到口罩上,成本很低但是方便有效;几乎每间病房门口有像手套一样提供的一次性隔离衣,材质轻薄,穿脱方便。在日本,体会是只要工作

中能想到、能用到的东西,都有专业的产品可供使用,非常方便。因此,在改善患者的就医体验及工作人员自身的工作环境方面我们还是大有可为的。良好的就医体验和工作人员自身工作环境的不断改善,无不体现着医院管理者和全体医务工作者对完美细节的孜孜不倦的追求。只有真正关注患者的需求,不满足于现状,细心观察工作中可改善的细节并付诸行动,才能满足广大人民群众日益提高的医疗服务需求。

2.1.4 合理的人力资源配置 按照日本政府的规定,普通病房护士是按照护患比 1:7 进行配置的^[3],采用护患比进行配置相比于我国采用的床护比进行配置的主要优点在于可以根据当日患者数保证实际工作人数,如科室当日人力不足,可向护理部申请进行人员临时调配。而我国护理人力资源的配置仍然沿用的是国家卫生计生委规定的 1:0.4 的床护比^[4]。也就是医院根据固定的床位数按比例雇佣的人数,如科室遇到护理人员外出进修或休婚产假等情况,势必造成实际工作人数的不足。病房除按照规定比例配置护理人员外,还有诸多辅助岗位配合护士更好地开展护理工作,如科室通常配备负责出入院手续办理及文档整理工作的办公室文档管理人员 2 名,护士助手 3 名,并且设有专门人员负责定期更换被服及出院患者房间的终末处理等。这样就可以使护士从繁杂的日常事务中解脱出来,专注于护理专业的工作,保证了护士护理患者的时间。近年来,我国众多学者对护理人力资源的配置方法进行了大量的研究,有的按工时测算^[5-6],有的按护理级别分类测算^[7-8],但以上的方法均被认为存在一定的局限性。“护理需要量”为原型评价法^[9],是根据患者的状况测定实际需要的护理服务量,无论护士繁忙与否,无论评价者是谁,患者需要的护理量都不会改变,这种评价法是从患者的角度出发,既保障了患者的权益又保证了护理质量,值得学习和借鉴。

2.1.5 先进的信息化管理 病房配有充足的电脑,除办公室固定电脑外,每位责任护士都配有 1 台小治疗车和笔记本电脑,随时可以录入采集的数据和护理措施等内容;医生、护士、药剂师、检验科医师等可分别书写同一个患者的病历,所有的

记录可同时显示在同一电脑界面,便于工作人员查阅患者的各项数据和资料。护理记录以“S (Subject)、O (Object)、A (Assessment)、P (Plan)”模式^[10]进行书写,除文字记录外,还可上传照片进行记录或对比,如压力性损伤的处理或伤口的愈合等,非常直观、准确和便捷。SOAP记录方式可以帮助护士有目标、有针对性地收集资料,起到事半功倍的作用,而且体现了护士独立思考的过程,有利于护理人员理论水平的提高,笔者认为值得国内医院借鉴和推广。不良事件上报系统不仅局限于医院内部,还加入了“QLNQC”系统,此系统由日本全国范围内的641家医院、5257个病房共同参与,可非常便捷地获得相同级别医院、相近地区医院,甚至全国范围医院的大数据,为医院做好护理质量管理,制订合理化目标等提供了重要的数据支持。

2.2 以人为本的医院文化

2.2.1 满足患者个性化需求 门诊大厅设有供患者和访客休息使用的沙发、咖啡厅,并且每一层病房都有独立的餐厅、洗衣房和浴室,满足不同患者的个性化需求。病员服的颜色和款式多样,患者可选择自己喜欢的颜色,根据自身需求选择分体、裙式、正襟或偏襟的病员服。非独立房间的床位间以长隔帘独立出患者的私人空间,每个床位的空间与国内病房相仿,但布局设计更加合理,每个床位都配有可供私人使用的电视、冰箱及可上锁的抽屉,独立空间内的物品摆放,医院并不做过多的规定和限制,很多患者的床头都放置有多张家人的照片,使病房的空间显得非常地温馨。

2.2.2 注重患者隐私保护 去日本学习前,医院相关人员就反复强调不能拍任何涉及患者信息的照片,可以说笔者对日本同行注重保护患者隐私的意识有充足的心理准备,但到了那里还是被一些小细节触动。所有工作人员对待患者都非常有礼貌,医生查房或护士做操作前都会先跟患者问好并解释后再进行,如果有实习学生或进修人员共同查看患者,要先征得患者同意方可进入病房并要逐一做自我介绍。护士进行操作结束后会立即非常认真仔细地用马克笔将输液贴、治疗卡等带有患者信息的部分遮盖后分类丢弃。我国护理

教育一向注重理论知识的教授,临床实习则偏重于操作技能的实践。笔者建议在今后的护理教育中将人性化服务理念作为必修课程渗透到学生的日常护理教学中,使护理专业的学生懂得尊重患者生命价值、人格尊严及个人隐私。只有树立了人性化服务的理念,护士才能设身处地为患者着想,更好地为患者提供优质、安全的服务。

2.3 重视护理教育

2.3.1 设立教育办公室 护理部下设1个专门负责护理教育专项管理的办公室,由1名护士长、2名副护士长和2名护理教育专员共同组成。包括新护士培训,护理人员的继续教育,进修人员的学习安排等与医院护理教育相关的工作,都由这个办公室负责制订详尽的计划、评价标准并组织实施。

2.3.2 注重体验式教学 为了更好地达到培训目的,同时更好地保证患者的安全,对实习护生和新入职护士的培训多采用体验式的教学方法。如进行压力性损伤方面知识的学习时,与我们课堂教学常常是死记硬背不同,她们会让学生自己用压力测量仪测量不同床垫、不同体位及不同部位在受压时所产生的压力值,从而加深压疮好发部位及预防压疮措施的理解。在新入职护士关于沟通技巧的培训课程中,授课者并没有进行单纯的理论灌输,而是事先设计了几个场景,让新入职护士分组进行角色扮演,并用iPad录下来,通过回放来让新护士找出同伴或自身的不足,并加以修正。在技能培训方面,医院有一栋大楼专门进行示教使用,示教室除了有各种先进的设备外,还模拟了各种与医院内完全一致的场景,比如普通病房、ICU、手术室等,带教老师会设计一些突发情况让学生来处理,老师可以通过双面玻璃(室内看是镜子,室外看是玻璃)观察学生在逼真场景里所做出的真实反应,并在事后对他们的处置给出指导意见。这些护理教学的方式方法注重培养护理人员独立思考和实际解决问题的能力,收到良好的教学效果,给笔者留下了深刻的印象。与目前国内护理临床教学实践中普遍运用的传输式教学相比,体验式教学有助于培养学生沟通交流、团结协作、人文关怀及应变能力等综合素质^[11]。护理专业发展日新月异,临床护理带教老师也要勤于思考、勇于实

践不同的教学方法,以期取得更好地教学效果。

2.3.3 护理专业发展的可能性 专科护士的发展为护理人员的可持续发展提供了很好的平台和很多的可能性。神戸大学附属医院共有包括急救、感染管理、疼痛管理、缓和医疗等在内的 19 个领域的专科护士 30 余人,远远比我们现有的专业要丰富,而且非常值得一提的是,很多专科护士是在一个独立的团队工作,这个团队可以为临床患者会诊,并提供给临床医生专业的参考意见。他们在团队中有自己的话语权,可以发表护理角度的专业意见,在自己所在的团队中发挥着非常重要的作用,与其他专业一起为患者的身心健康做出自己的贡献,树立了良好的护理专业形象。

3 小结

本人在日本神戸大学附属医院进行为期 3 个月护理研修学习,对日本的护理理念有了进一步的了解,精细的管理、人性化的医院文化和认真细致的培训都给我留下了深刻的印象。虽然,中日两国国情不同,但国内医院可以在结合自身实际情况的基础上选择性地借鉴国外医院先进的管理和文化,注重自身专业发展和护理理念的转变与提升,从改善环境、改进流程入手,尽己所能为患者提供更好的医疗和护理服务,构建和谐护患关系,提高自身专业价值。

参考文献:

- [1] 张佳敏,邵浙新,陈屹一.新医改背景下大型公立医院文化建设的问题与思考[J].医疗装备,2016,29(16):68-69.
- [2] 杨敦干,董琳,史真真,等.北京协和医院文化建设的理念和实践[J].中国医院管理,2014,34(6):49-50.
- [3] 邓芳丽.日本临床护理人力配置方法及标准[J].中国护理管理,2015,15(8):1017-1019.
- [4] 田君叶,李晶,胡美华,等.医院护理人力资源配置与使用研究进展[J].中国护理管理,2014,14(12):1300-1304.
- [5] 郑雪梅,郑水利,车文芳,等.医院护理活动时间分配的调查分析[J].中华护理杂志,2004,39(12):915-917.
- [6] 邢琳琳.基于工时测定的普通病房护理人员配置探讨[J].中国护理管理,2015,15(1):61-64.
- [7] 田萍,张颖,吴雪,等.内外妇儿科护理工时及护士配置的测量与比较分析[J].护理学杂志,2014,29(19):60-62.
- [8] 成翼娟,谷波,张毅.综合医院直接、间接护理时间测量分析[J].中国护理管理,2003,3(19):1-3.
- [9] 邓芳丽.借鉴日本护理管理模式全面开展优质护理服务[J].护理学报,2011,18(10):30-32.
- [10] 王雪强,王茹,陈佩杰.SOAP 评估记录法在康复治疗教学中的应用[J].中国组织工程研究,2015,19(5):805-809.
- [11] 赵远莲,江智霞,吴永清,等.体验式教学在急危重症护理学中的应用[J].中华护理杂志,2011,46(11):1100-1102.

[本文编辑:刘晓华]

~~~~~

