

识和社会背景。在护理教学查房时要善于回答学生的疑问,并能及时解答患者提出的各种问题,并向患者及家属讲解有关疾病医疗护理知识,使他们认识预防疾病复发以及维持治疗的重要性,正确掌握及运用自我保健知识,促进早日康复。带教老师只有对各层次患者提出的问题有预见性,才能进行有效咨询。

4.4 护理措施提供者 带教老师随时对护生提出的护理措施的合理性及有效性进行评价和监控,以达到有效治疗和护理的目的。通过护理查房还能够对患者的紧张、焦虑等心理问题进行疏导,引导患者以最佳的精神状态配合医务人员实施治疗方案和护理措施,促进患者康复<sup>[2]</sup>。

## 5 教学查房的效果评价

根据教学大纲和教学计划的要求,定期对临床教

学查房效果进行评价。教学查房的效果评价内容包括:教学目标是否达到;学生对查房中相关问题是否理解;学生是否积极参与讨论;教学过程是否对患者产生不适影响;教学活动的合理安排的合理性与有效性;学生对教学活动的满意程度。评价的方法有教师自评、学生的评价、病房护士长或学校专职护理教师的评价。可以将这些评价内容制成简单的问卷调查表,发放给评价人员进行评价。评价信息要及时反馈给带教老师,以促进其改进临床教学技能,提高教学效果。

### [参考文献]

- [1] 方秀玲.护理临床教学[M].北京:军事医学科学出版社,2004:85-92.
- [2] 陈素坤.临床心理指导[M].北京:科技文献出版社,2002:28-39.

[本文编辑:方玉桂]



### 【短篇报道】

# 信息交流在门诊导医服务台中的作用

张维珍,范力明

(舟山市人民医院 门诊部,浙江 舟山 316000)

[关键词] 门诊; 导医服务; 信息交流

随着社会主义市场经济的建立和完善,医疗保健服务趋向市场化,医院行业进入市场、参与竞争。门诊作为医院的窗口,涉及面广,影响面广,接触的病人多,如何有效地将医院的技术、设备、服务向社会宣传,这也是医院参与竞争的重要手段。2005年2月开始我院门诊部对门诊导医台人员实行每周信息交流制,通过信息收集、交流、考核、宣教,取得明显成效。

## 1 信息交流方法

在门诊导医服务台人员中专题进行动员,使大家转变理念,充分认识到开展活动的目的和必要性。每周有1人利用业余时间,通过不同渠道(如周会信息、医院信息刊及信息栏、下科室等)收集医院信息,将收集到的信息在门诊导医服务台中进行中心发言并交流,时间20~30 min,每人做好学习笔记。根据掌握的信息,通过与病人接触的机会有针对性地进行宣教。

## 2 信息交流的范围

(1)每天出门诊的专家姓名及动态,专家、专科特色;特约专家信息、特长;医院名医特长,每个病区专科组成、特色及相关医生。(2)开展的新技术、新项目;医院内大型仪器、新设备的应用范围;医院内几个治疗中心特色。(3)医院内诊疗、护理、科研新信息动态。(4)特殊检查、治疗的时间及检查取单时间,常用检查项目的大致费用;各类审批程序:麻醉卡、转院证明、社保审批、疾病证明、渔农保报销等;医院特色服务,熟知各科电话号码。

## 3 制定考核标准

为提高信息交流的有效性,制定信息交流考核细则,分别从人员签到率、信息交流的内容符合率、信息掌握率、病人宣教的有效率、学习笔记记录的认真度5个方面自制评分标准,共计10分。

## 4 考核方法

根据考核标准,由门诊部科护士长、护士长每月定期或不定期进行考核,护理部抽查,签到率通过会议记录签名获取;信息交流的内容符合率,从学习笔记获取;信息掌握程度,则通过模拟病人咨询根据不同专科每次考核已交流信息5~10条,评估掌握率;病人宣教的有效性,现场观察导医护士如何向病人进行有效性宣传,每个导医服务台抽查5位病人对护士宣教的知晓率。每月每人所得成绩纳入月质量考核成绩并直接与个人奖金挂钩,将每月考核存在的问题在科会上进行反馈,存在的共性问题汇总分析,找出问题存在的环节和影响因素,提出措施,不断改进。

## 5 体会

5.1 更新服务理念,提高护士的自身素质 开展信息交流,使导医服务台人员摆脱老观念的束缚,认识到掌握信息、更新知识的重要性,自觉寻求努力掌握新信息、新知识,同时通过学习也提高了护士自身的素质。从2005年2月-2006年4月在门诊导医服务人员范围内共进行信息交流58次,发表大小信息326条。实施交流后信息考核成绩由原来的人均50分以下到3个月后人均分达80分以上。

5.2 提高了病人对护士的信任度和满意度 护士能全面解答病人咨询,直接提供相关信息,方便病人获取信息的途径,增加了与病人交流的内容,加强了与病人的联系,使病人获取更多的医疗信息,2005年度每月问卷调查对护理服务的满意度>98分。

5.3 有效向社会宣传医院 提高医院的社会效益和经济效益,根据医院统计数字显示:2005年门诊总就诊人次比去年同期增加12 838人次,增幅2.67%,总收入增幅25.93%。

总之,在医院竞争日益激烈的今天,医院每位员工树立营销意识是非常重要的。