

细致宣教缓解焦虑

医疗助理师筑起医患沟通桥梁

在上海市肺科医院,有这样一群人,他们了解患者病情,熟知患者的手术时间、术前术后注意事项,会及时与患者沟通,为其疏导情绪。他们是医生、护士和患者之间的桥梁——医疗助理师。作为公立医院,具有一定的公益性,该院设立医疗助理师的初衷在于提高患者的就医感受度,让患者得到更好的医疗服务。日前,上海市肺科医院拍摄了反映这项工作的公益宣传片《医疗助理师,为医患筑起沟通的桥梁》,获得了“健康中国,美丽上海”公益广告铜奖。

青年报见习记者 陆安怡



设立医疗助理师在于提高患者的就医感受度,让患者得到更好的医疗服务。

受访者供图

填补交流空白改善患者就医体验

近年,上海市肺科医院发展迅速,医疗业务量以约15%的速度增长,外科手术量连年保持20%-30%高位增长,去年操作了超过1.33万台手术。

与此同时,医务人员也承担着愈加繁重的工作任务和压力。记者了解到,胸外科共有48位医生,科室每天的手术量为六七十台,最高时达到八十余台。基于外科医生的工作特点,他们早上查房后,马上就要进入手术室做手术,那么在此期间,难以接待其他患者。

患者在病房里找不到医生,没有人及时与他们沟通,为他们疏导情绪,医患之间就容易产生误解。尤其一些等待开刀的患者容易情绪焦虑,他们其实很希望与医生沟通手术相

关事项。

为了填补这一交流空白,改善患者就医体验,提供优质服务,医疗助理师项目应运而生,医院将其定位为与医务人员沟通的桥梁。

上海市肺科医院副院长张哲民介绍说,目前,医院采用医疗助理师的外科手术组已经达到三分之二,均由具备护士背景、年资较高、富有临床经验的人员担任,在提供优质服务,改善患者就医体验方面,起到了积极作用。“他们跟着医疗组工作,清楚患者的整个手术流程,包括术前要求、术中恢复情况和术后注意事项等,并且熟悉医嘱,能及时传达医疗要求,让患者不再茫然,甚至有种VIP的体验。”

互相交流、补充知识不断探索沟通之道

为了让大众更直观地了解医疗助理师,上海市肺科医院拍摄了公益宣传片《医疗助理师,为医患筑起沟通的桥梁》,发布在医院的官方微信公众号上。据悉,这则视频的线上总点击量超过15万,还有许多患者留言表示对医疗助理师的感谢。

这则公益宣传片展示了医疗助理师一天的忙碌工作。80后的张秀是上海市肺科医院的医疗助理师,她早晨7点从家里出发上班,7点23分到达医院,7点36分与胸外科医生一起查房,随后为患者安排手术时间,进行术前宣教……下班回家之后,还要回复患者咨询。

张秀是医院内第一批报名应聘医疗助理师的人员之一,她有着多年护士工作经验,通过考核后担任医疗助理师岗位。

回顾上任初期,张秀坦言,自己

刚开始从护士转型为医疗助理师,还代入了一些护士的工作习惯,在与患者沟通时,发现只了解护理是远远不够的,还要具备医疗方面的理论知识和临床经验。于是,她常向医生讨教医疗知识,再用简单易懂的语言告诉病人,这样逐渐琢磨出了与患者的沟通之道。

与张秀同一批担任医疗助理师的还有徐奕。她说:“医疗助理师既不是医生,也不是护士,我们需要不断摸索,考虑如何缓解病人的焦虑感,让他们感到满意。”

三年前,徐奕从医院病区护士长岗位竞聘成为医疗助理师。即使自身护理业务能力过硬,她依然感到在医疗方面有所欠缺,常常利用空闲时间与和医生沟通,补充知识,以此更好地与患者沟通、解释,成为医生、护士、患者三者之间的桥梁。

平凡中见伟大 给患者吃上“定心丸”

医疗助理师对患者进行入院同步接洽、住院同步答疑、心理同步抚慰和出院同步指导,他们可以时常在病房里回答患者们疑问,缓解他们的紧张情绪,给患者在住院期间吃上“定心丸”。

在胸外科,患者最关心的就是手术时间和手术的注意事项。有了医疗助理师,基本上不等病人问出口,就主动向他们传达这些信息,包括口头和纸质宣教。

患者的需求各异,医疗助理师需要针对具体情况,进行沟通。徐奕举例说,有的病人对检查存在认识上的误区,觉得拍摄CT或进行核磁共振检查,与射线有关,不利于健康。对此,她会与患者解释检查的必要性、检查对于手术的帮助等,患者往往都非常理解。

“我们说话还是很有分量的。”张秀说,“患者对我们宣教的执行度很高,因为我们阐述得非常细致,患者和家属很容易接受。这也有助于患者的康复。”

此外,通过医疗助理师为患者解答疑惑,减少了医生反复回答患者和家属相同问题,提高了工作效率。

目前,一层外科病房配备了两名

医疗助理师,一个病房约有40余个床位,每名医疗助理师至少要负责二三十名患者。医疗助理师会为患者递上一张名片,上面印有自己的手机号码和微信二维码。患者有任何问题都可以随时联系。有些患者即使出院了,也会继续与医疗助理师交流。张秀翻了翻微信联系人列表,笑言,“我微信上已经加了1500多个患者。”即使下班了也会及时回复他们,已经模糊了上下班时间。

令张秀感到最高兴的时刻是当患者康复出院时,会真心真意地握着自己的手道谢,还有患者对她说:“我把你当做自己的女儿。”这些都令她非常感动。

有位患者在感谢信中写道:“医疗助理师,一个拉近医生与患者之间和谐关系的纽带人物。”

张哲民用“平凡中见伟大”来形容医疗助理师的工作。徐奕说:“我们是在点点滴滴的小事中,让患者满意。也许只是非常细微的事项,当我们笃定地,详实地告诉患者,他们的感受会非常好,也愿意去执行。”将来希望多多接触和学习心理学知识以及沟通技巧,不断完善自己。

缩短术前等待时间 提升患者满意度

医院医疗助理师服务自2016年开展以来受到了患者及家属的欢迎,不仅促进了医患之间的沟通和理解,有益于构建和谐医患关系,还提高了医疗工作效率,满足了医患双方的需求。根据病房的满意度测评显示,开展医疗助理师工作后,患者对医院服务的满意度明显提高。面对医院手术量高,患者周转快的情况,医疗助理师项目正在探索如何保障医疗安全。

通过医疗助理师对术前常规检查的安排,将患者的术前等待时间缩短为平均1.5天,缩短了整个医疗周

期。同时为患者进行术前准备工作,提供关怀,提高患者对手术的耐受度,让患者以最好的状态接受手术。

目前,医院外科整体的绩效,术前等待天数在全市名列前茅。张哲民表示,医疗助理师对患者整体的手术安排,医疗质量的保障,医疗服务的保证,以及安全保护、患者周转都起到了正向作用。

张哲民预计,今年医疗助理师在胸外科手术组将实现全覆盖。未来医院将对医疗助理师的工作内容进行梳理和规范,形成一种制度和模式。