

提升护理服务信息化水平推进和谐医患关系建设

王 燕

上海长征医院 200003

【摘要】 医疗水平的提升使得人们对疾病治疗效果及护理服务的要求越来越高,尤其是护理服务,不仅要求护理操作技术水平高,还要求建立良好的医患及护患关系。信息化技术是现代发展的产物,已经被应用到护理服务中,实现了护理服务信息化发展。尽管如此,当前我国很多医院的护理服务信息化程度依然不高,影响良好医患关系的建设,故为了建设良好和谐的医患关系,必须提升护理服务信息化水平。

【关键词】 护理服务; 信息化; 医患关系; 措施分析**【中图分类号】** R197.3**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1005-4596 (2018) 12-147-01

护理服务的目的在于提高患者治疗效果及其对护理工作的满意度,从而促进患者康复,但实际护理服务中总是会出现护理技术操作不熟练、疾病信息记录不正确、护理工作效率不高等问题,如果不及时处理则会降低护理服务质量,影响患者对护理服务的满意度,进而影响患者治疗,不利于和谐医患关系的建设,所以,要进一步提升护理服务工作质量及效率,而提升护理服务信息化水平则是提高护理工作质量及效率的重要途径,理应得到医护人员们的重视及关注。

1 提升护理服务信息化水平的必要性

1.1 能够有效促进医疗卫生行业进步

护理服务信息化水平提升过程中不仅涉及到各种信息技术及互联网技术的应用,还涉及到各种医学专业知识及医疗设备操作技术的应用,这在很大程度上提高了医院医疗水平,促进医疗卫生行业进步。另外,护理服务信息化适应我国信息化时代发展要求,而护理服务则是医疗卫生体系组成部分,故而推动移交卫生行业进步。相关数据显示,因为护理服务信息化水平提升而在医疗水平上提升到医院数量占总医院数量的70%以上,证实了医疗卫生行业进步离不开护理服务信息化水平的提升^[1]。

1.2 能够有效提高医院患者对护理工作的满意度

以往,我们到医院进行疾病诊断及治疗时总是会听见很多人说出“看病难”的言语,问其原因,很多都会总结出以下几点:挂号排长队、专家号难抢、费时费力取各种化验检测单、诊疗方案及费用不透明等,久而久之很多患者及其家属就会产生对医院的抵触心理,从而对护理及治疗工作产生很大的不满,尤其是护理工作,总是戴着放大镜看护理工作问题,降低了患者对护理工作的满意度。而提高护理服务信息化水平能够实现一体化护理服务,排队、挂号、费用缴纳等都可以通过网络信息系统来完成,解决了以往看病难的问题,同时还提高了护理服务质量及效率,进而提高患者对护理工作的满意度^[2]。

1.3 能够促进医疗卫生事业信息化发展

众所周知,信息化技术、互联网技术等高科技技术已经被应用到人们的生命及生产中,使我国迎来了信息网络时代。在该时代背景影响下医疗卫生事业也逐渐走向了信息化发展道路,尽管如此,医疗卫生事业因为各种原因,其信息化程度与其他领域尤其是传媒领域相比,其信息化程度依然存在很大的落差,而护理服务信息化水平提升则是一个突破口,是促进医疗卫生事业发展的的重要途径,足以见得护理服务信息化水平提升对医疗卫生事业信息化发展的重要性。

1.4 能够促进和谐医患关系的建立

上文也分析到提高护理服务信息化水平能够解决看病难等问题,这不仅提高了患者对护理工作的满意度,还在很大程度上增强了患者对医院医生及护理人员的信任,高效的护理服务工作更能够增加患者对护理人员的好感度,从而树立良好的医患关系及护患关系。

2 护理服务信息化水平与和谐医患关系建设的相关性分析

第一,护理服务质量高低是医患关系好坏的直接影响因素,

即护理服务质量越高则医患关系越好,护理服务质量越低则医患关系越差,而护理服务信息化水平的高低则直接影响护理服务质量的高低,故护理服务信息化水平直接影响医患关系的好坏。第二,护理服务信息化水平与和谐医患关系建设是相互影响、相互促进和相互制约的关系,即和谐医患关系的建设离不开高信息化水平的护理服务,而护理服务信息化水平的提升的目的就是促进和谐医患关系的建设^[3]。

3 提升护理服务信息化水平推进和谐医患关系建设的有效途径

3.1 利用移动互联网技术构建一体化护理服务信息系统

第一,对以往的护理服务工作进行总结,以找出护理服务中常见的问题,然后结合和谐医患关系建设要求,利用移动互联网技术构建护理服务信息系统,该系统要实现挂号、排队、诊断及缴费等的管理,从而实现一体化护理服务;第二,利用信息技术建立与护理服务实际相符的公众平台或官方网,诸如微信及微博等公众平台,以便于医护人员与患者的沟通及交流,从而提高患者对护理工作的满意度,进而促进良好医患关系建立^[3-4]。

3.2 利用信息平台发布护理部各种信息

医院各科室及部门要熟练掌握各种信息平台,然后在平台上发布各种护理信息,以保证患者及时了解各护理注意事项。另外,卫生部及卫生厅等上级部门,要通过信息平台将需要下发的文件传达到护士长,并督促护士长带领护理人员执行文件中的工作内容,以提高护理服务工作质量及效率。最后,关于护理满意度、业务学习手册或课件等信息要放在信息平台患者信息管理系统中,以便于护士长及上级随时查看,然后及时发现和解决护理服务中出现的问题,从而保证和提高患者对护理工作的满意度^[4]。

3.3 实行电子病历、电脑打印各种输液、处置治疗单等

以后各科室电子体温单全部上线,护士不用画体温时点圆线直了,直接输入数值自动产生体温、脉搏和呼吸曲线,避免了以往体温单绘制一旦出现错误,整页重新画的情况。既美观、整洁还节省了护士的时间;表格式护理病历目前陆续在推广,出入水量的统计自动完成,既规范还省时、省力。

4 结语

总之,提高护理服务信息化水平不管是对和谐医患关系建设,还是对整体医疗卫生事业信息化发展来说都是非常重要的。所以上文先简单分析了提升护理服务信息化水平的必要性,然后分析了护理服务信息化水平与和谐医患关系建设的关系,最后详细分析了提升护理服务信息化水平推进和谐医患关系建设的有效途径。

参考文献

- [1] 冷从玉. 信息化管理在优质护理服务中的应用分析[J]. 中国中医药现代远程教育, 2018, 16(01):137-138.
- [2] 姜兴宗. 提升医疗服务信息化水平推进和谐医患关系建设[J]. 通信管理与技术, 2017(06):73-77.
- [3] 何义芬, 徐禹, 杜爱平, 田永明. 信息化管理在优质护理服务中的应用效果分析[J]. 华西医学, 2016, 31(04):762-764.
- [4] 邓婉文. 护理信息化建设对优质护理服务的影响[J]. 护理实践与研究, 2016, 13(14):114-115.