

数^[2]。

3.1 灵活运用语言沟通技巧学会使用艺术性的语言去处理工作中的问题。首先,注意说话的速度,护士与患者说话不要直、快、粗,采用中等语速,当感到患者有不明白的地方时,要适当重复谈话内容;其次,注意说话的语调,如与老年人,听力下降的患者说话时,声音要大一点,而与正常人说话时,声音要亲切柔和;再次,交流要有针对性,要针对患者的年龄、性别、职业、病情、文化背景的不同,采用不同的交流方式。在工作场所,不要谈题外话,言语要有分寸,否则会给患者带来不良影响,为护患关系带来隐患^[3]。

3.2 恰当运用非语言沟通技巧。在人际交往中,约有 65% 是通过非语言交流完成的,若门诊导诊护士能熟练正确运用态势语言,可以增强语言交流的效果。因此,门诊导诊护士在工作中应注意通过正确的面部表情、目光接触等,让患者感受到护理关怀,融洽护患关系。触摸作为一种无声的语言也是一种很有效的沟通的方式,可以表达关心、体贴、理解、安慰和支持^[4]。当患者焦虑害怕时,护士可以紧紧握住患者的手,传递安全的信息,给患者安全感;当患者发烧时,护士将手轻轻地放在患者的前额,能使患者感受到关心;当患者情绪不佳时,护士可以应用触摸使患者安静下来;对婴幼儿实施抚摸,可消除其“皮肤饥饿”,产生安全感;轻轻抚摸老年人的肩膀或给以搀扶,老年人会觉得不再孤独,很受尊重。有选择性地使用触摸可以缩短护患之间的空间距离,对沟通交流有促进作用。

4 护士如何培养和应用共情能力

“共情”最早由 Edward Titchener 于 1909 年提出,是源自于心理学的概念;他认为人除了能够看到他人的情感以外,还能感受到他人的情感,他将这种情形即为“共情”^[5]。因此,作者认为共情不但是一种态度还是一种能力。共情能力是设身处地、认同和理解别人的处境和感情的能力。在实际工作中有意识地培养和运用共情能力,真正做到与患者换位思考,用心感知患者的情绪,准确判断和评价患者的情感状况,使患者感

受到护理人员是在用心服务,最终形成有效的护理干预,满足患者被理解的需求,从而建立良好护患关系^[6]。

5 结 语

随着现代医学模式的转变,人们的健康观念不断更新,就诊观念及心理需求已经不再局限于疾病的单纯诊治,患者对医疗技术、医疗环境、医务工作者的服务态度、人文关怀均有更高的要求^[6]。因此,尽量满足患者在生理、心理上的需求,使其获得足够的满足感与安全感,是护理服务的根本目标^[7]。本院门诊导诊护士从转变服务观念、提高认识,提高自身素质、掌握良好的沟通技巧、护士共情能力的培养与应用等角度构建和谐的护患关系,患者满意度提高,大大减少了医疗纠纷,对医院的社会效益和经济效益起到了推动作用,促进了医院健康发展。

参考文献

[1] 黄娟. 沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 哈尔滨医药, 2011, 31(4): 304-305.
[2] 赵荣玲, 姜东霞. 提高门诊护士沟通能力, 减少医患纠纷[J]. 福建医药杂志, 2008, 30(4): 173.
[3] 汪明灯, 张振伟. 急诊科医生要重视构建和谐医患关系[J]. 医学与哲学: 临床决策论坛版, 2007, 28(5): 62-63.
[4] 姜娅. 护士长共情能力作用研究[J]. 中国医药导报, 2010, 7(28): 92-93.
[5] 许佩珍. 提倡感受型服务对改进护理服务质量的作用[J]. 护理实践与研究, 2009, 6(10): 77-78.
[6] 李霞. 门诊儿科分诊护士与患者的沟通技巧[J]. 医学信息, 2013, 26(2): 337.
[7] 陈喜梅. 浅谈影响护患关系的因素与对策[J]. 中国实用医药, 2012, 7(36): 274-275.

(收稿日期: 2012-11-21 修回日期: 2013-06-12)

吉林省人民医院建设银行建康龙卡项目整体设计与应用

刘佳锡, 周显国(吉林省人民医院, 长春 130021)

【关键词】 建康龙卡; 先诊疗后结算; 医保卡后补结算
DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2013. 19. 082 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2013)19-2636-02

建设银行(简称建行)健康龙卡项目本着为解决门诊三长一短现象, 更加方便和快捷的实现挂号, 实现诊间及检查间直接缴费; 同时增加了银行预约方式, 建行网点自助机终端和建行网络交易平台服务中预约号源。通过多途径实现预约挂号, 尽可能将患者从院内挂号窗口进行分流, 缓解窗口压力, 同时减少了患者排队挂号等候时间。院内自助机服务终端同时包含了挂号、收费、取预约号三项功能, 建行龙卡结算, 更加方便了患者通过自助服务进行结算^[1]。

1 系统结构

1.1 网络结构实现 医院建设龙卡建设项目是以医院的 HIS 系统为依托, 通过定制的接口实现相互之间的信息互通, 在与外部网络连接中, 接口用于保障院内信息安全的作用尤为突出。医院具有相对独立的网络环境, 建行通过电信 2 M 专线

与医院建立了通路, 采用了防火墙、路由器等网络设备和严格的网络安全协议, 最大限度地保护医院网络及信息安全。

1.2 相关设备 院内局域网环境中在建行龙卡相关设备, 包括自助服务终端, 是直接面对患者的设备, 是患者挂号、结算的窗口。建行龙卡前置机服务器, 用于银行、医院 HIS 和自助服务终端交易的转发。建行龙卡退费服务器, 用于患者自助机刷卡消费后的退费服务。医保服务器, 用于实现医保患者医疗费用分割获取, 医保支付和统筹支付数据实时上传^[2]。

2 业务流程实现

2.1 建行预约 建行进行预约挂号, 实行实名制预约。在建行进行签约的用户, 需要同意签约声明通过专用网络, 实现患者院内 ID 和银行卡的绑定, 并同时签约记录发送至医院 HIS 数据库中^[3]。签约用户由于实现了银行卡与患者 ID 之间

的绑定,然后才能在医院挂号、缴费,就实现了一卡操作,即患者可以通过只用银行卡就可以进行挂号和缴费^[4]。

2.2 信息的发送模式 建行预约挂号成功的信息,按照建行与 HIS 约定好的文件格式,通过 ftp 方式于每日指定时间转发到银医卡前置机服务器,院方会负责将预约信息导入本院 HIS 系统,生成客户的预约挂号记录。

2.3 院内自助挂号、取预约号、缴费 院内自助服务终端支持的业务有挂号、取预约号和缴费。建行患者:指已经签约的患者或持有本人健康龙卡的患者。持有健康卡而还没有办理过本院就诊卡的患者,可以通过此功能模块实现签约,系统自动分配 ID 给患者,然后即可以通过健康龙卡进行相应操作^[5]。

2.4 持健康龙卡非医保的患者就医流程 进行预约挂号后,可以直接到门诊各科室调取患者信息优先就诊,医生根据患者情况开具各种检查单和药品处方。对于持健康龙卡做检查的患者可以不到交费处交款,而直接到检查科室,系统会自动提取患者当日的检查信息,并展示出来,患者确认后划卡、输入密码、缴费做检查;对于持健康龙卡购买药品的患者可以不到交费处交款,而直接到药房,系统会调用医保接口,对患者的费用进行实时分解,展示分解后,患者确认后,系统会调用银行接口验密银行卡、输入密码、缴费取药。就诊结束后,到门诊收费处,打印票据^[6]。

2.5 持健康龙卡医保的患者就医流程 在建行自助终端或网站进行预约挂号后,可以直接到门诊各科室调取健康龙卡的信息优先就诊,医生根据患者情况开具各种检查单和药品处方。对于持健康龙卡做检查的患者可以直接到检查科室划健康龙卡、输入密码、扣钱做检查;对于持健康龙卡购买药品的患者可以直接到药房划健康龙卡、输入密码、扣钱取药。就诊结束后,患者持医保卡到门诊收费处,划医保卡,根据医保政策补交所发生的费用,同时把健康龙卡已冻结的费用解冻。

2.6 健康龙卡退费 在退费的环节,不采用现金退费,而是采

用银行的隔日退费方式。患者在退费时,需要到指定窗口进行退费,退费方式采用健康龙卡退费。由于本院对银医卡退费采用的是隔日退费方式,所以在进行退费操作时,实际上只是暂时 HIS 端的退费成功记录,退费成功并给患者打印负的退费明细,以作为已退费证明。健康龙卡退费服务器会按设定时间从 HIS 抓取退费记录,并在指定时间及系统非繁忙时间将本日的全部退费信息以打包的方式转发至银行,接收银行退费是否成功的应答,更新本地系统已退费成功标记^[8]。

于本院推行健康龙卡项目是从患者角度出发,方便患者为目的,缩短患者挂号、缴费排队等候时间,提高门诊的周转效率。本院目前只与建行进行了合作,实现了网络对接,以后还会与其他银行进行互联,更大范围实现银医卡覆盖。总之,不断完善系统,提升服务质量,使医院与患者之间关系更加和谐,一切以患者为本,是不断提升的动力。

参考文献

[1] 张现辉. 医院信息化建设的经验与体会[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2009, 6(3): 57-59.

[2] 刘兴淮, 叶春晖, 漆文杰, 等. 实时结算“银医一卡通”模式的设计与实现[J]. 中国数字医学, 2012, 7(9): 59-61.

[3] 曾凡, 于鸿飞. 医院信息系统在医院管理中的作用[J]. 中国医院管理, 2000, 20(7): 28.

[4] 陆菲. 医院信息系统与电子病历系统医嘱交互模式应用探讨[J]. 医学信息学杂志, 2011, 32(7): 26-29.

[5] 佟子林, 吴皓达. 我国卫生信息标准化建设现存问题及建议[J]. 中国医药指南, 2011, 9(13): 172-173.

[6] 王革. 门诊数字标准化管理与一卡通缴费终端应用的探讨[J]. 中国医院管理, 2011, 31(9): 53-54.

(收稿日期: 2013-01-21 修回日期: 2013-04-08)

中国传统文化在现代护理管理中的启示

李 宁(重庆市中山医院江北院区护理部 400020)

【关键词】 护理管理; 传统文化; 现代护理
DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2013. 19. 083 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2013)19-2637-01

管理作为一种社会实践活动,是根植于一定文化的沃土之中,管理要真正地发挥作用,就必须与其所处的文化环境相适应。从护理管理的角度出发,传统文化的思想与现代管理理念与方法有着异曲同工之妙,如儒家的“以人为本”“修己安人”“正人正己”道家的“无为而治”等,都是总结、汲取和进行现代化护理管理的基础^[1-2]。

1 “以人为本”

在儒家思想中,“仁”的重要含义。一方面是重视人的作用,肯定人的尊严;另一方面是协调人与人之间的相互关系。主张人与人之间要相互尊重,建立爱和信任的关系,把“仁”作为最高的道德标准^[1]。从管理的意义看,就是一种对人的自我管理文化。在日常的护理管理中,不但要重视护士在护理工作中的地位和作用,保护护士的利益,把尊重人、关心人放在首位,充分调动护士的工作热情和智慧,规划护士的有效配置,不

断为护士提供学习、培训、进修的机会,提高护士的自身能力素质,增强其责任感、使命感。还要不断的增强护士以“患者”为中心的意识,在治疗上以“病”为中心,用精湛的技术把病治好,让患者放心满意;在服务上以“人”为中心,不忽视患者的情感和精神需求,充分考虑对患者人格和心理的关心和尊重,真正体现以人为本。

2 “修己安人”

“修己”指人的心性修养,就是要求管理者首先要管理好自己,培养好自己的仁义道德,然后在去管理别人,管理天下。“安人”就是要整个社会组织的人都能各得其所,各有所安。“修己安人”以德为先,以和为贵,以礼待人^[2]。以道德为首位,管理者必须具有高尚的道德品质和个人修养,并且将这些美德贯彻到实践活动中去,从而影响被管理者,能够上行下效,同心协力去实现组织目标。在护士面前护士长是管理(下转封 3)