

## 部队疗养院搞好疗养工作的几点体会

武警杭州疗养院 刘炳炎 龚玲玲 冯彩虹 余方 (杭州 310016)

**关键词** 疗养工作 制度整治 优质服务

我院担负武警部队师以上干部的疗养任务,自1989年5月建院以来,我们始终坚持以疗养为中心,注重在完善疗养制度、改善疗养条件、加强疗养管理、提高疗养质量上狠下功夫,热心为疗养干部服务,年年圆满出色地完成了上级下达的各项疗养任务,从未发生过任何医疗事故,年入院检诊率达100%,服务满意率达97.8%以上,多次受到总部后勤部领导和有关业务部门的表彰,近两年来连续被杭州市和市江干区评为“文明卫生先进单位”。在实际工作中,我们立足现有条件,着重抓了以下几个方面的工作。

### 1 正确处理好3个关系,确保以疗养为中心的方向不偏离、不动摇

我院是武警部队3所疗养院中唯一驻省会城市的疗养院,每年以春秋两季疗养为主,接待武警部队卫生部保健办下达的6批疗养任务,与其他两所疗养院相比,疗养期长,批次多,任务重。为完成好疗养任务,建院10a来,我们正确处理好以下3个关系:一是正确处理好中心工作和其他业务工作的关系。我们始终教育部队明确疗养工作是疗养存在的前提和先决条件,没有疗养,就不需要疗养院,也就不需要工作人员。因此必须确立疗养的中心工作地位。同时,要求各部门必须围绕疗养这个中心开展工作,部门之间虽然没有此轻彼重,但都必须服务、服从和保障疗养这个中心工作,决不能搞各自为政;二是正确处理好接待疗养干部与对外创收的关系。我们充分利用疗养间隙开发床位并实行对外门诊,充分开发人、财、物力资源,以求取得最大效益。但在创收活动中,我们始终坚持一条原则,即创收不能影响疗养,创收为疗养服务。对可能影响疗养工作的创收活动,哪怕回报再大,也坚决不干。同时,我们每年都要将30%预算外收入用于改善疗养条件,保证疗养干部生活水平的不断提高;三是正确处理好治疗与休养的关系。对疗养干部我们不是单纯地组织游览,而是将体检、治疗、理疗、健康教育、文化生活、外出游览融为一体,疗中有养,养中有疗,不断提高疗养质量。

### 2 以制度建设为重点,确保疗养工作规范、有序地向前发展

多年来,我们始终坚持把制度建设作为规范疗养管理  
万方数据

的根本手段,通过借鉴、摸索和不断实践,形成了一整套行之有效的制度,主要有:(1)疗养档案制度。疗养干部入院后经过细致的体检,询问病史,做好三大常规、血糖、血脂、肝功能、乙肝三系及心电图、B超等检查后,建立个人疗养档案,并根据健康状况制订疗养方案。(2)疗养值班制度和查房制度。疗养期间医务人员实行24h值班制,每天进行早交班,每期疗养肾做好“三级查房”。(3)疗养干部用药制度。由医务人员根据诊断开具药方,并保证免费使用。(4)急救医疗制度。院里成立了急救医疗领导小组和急救医疗小组,制定了急救预案,并与武警杭州医院建立了合作伙伴关系。对保健包、急救箱、急救车,统一制定了协定装包单、协定装箱单及协定装车单,并严格落实“四定”(定量、定位、定人保管、定期检查)。(5)健康教育制度。每期疗养保证6~8h的健康教育。运用电化教学及专家讲课、版报宣传等多种方式,使疗养干部增强自我保健意识,学习和掌握自我保健的基本常识。(6)订食谱和分餐制度。根据《营养学》的要求,结合老年人的饮食特点,科学合理地制定食谱。(7)外出游览制度。(8)文化生活制度。坚持每天为疗养干部送报,每周安排有电影、卡拉OK、舞会等。(9)疗养管理制度。每期疗养开始前,疗养科都要组织疗养干部学习解放军三总部印发的《军队干部疗养规定》,规定每位疗养干部及随员必须配戴疗养证,(疗养证背面印有疗养院所在位置、电话)疗养干部外出,须向值班医护人员请假,完成诊疗后方可离开,离院超过24h,须办理离院手续。

### 3 深化服务内涵,确保优质服务渠道畅通

我们每年都要开展优质服务活动,大力表彰先进,树立典型,不断强化部队服务观念。与此同时,以“让疗养干部趁兴而来,满意而归”为目标,大力演化优质服务的内涵。一是疗养中坚持做到“四有”。即:入院有检查、住院有查房、外出有保健、出院有小结;二是坚持开好“两会”。即:入院介绍会和疗养中期的座谈会;三是坚持做到“五个好”,即:“接好站”、“住好院”、“用好药”、“用好车”、“送好站”。四是坚持“首问负责制”,即:疗养院全体员工无论是谁,当疗养干部询问事项时,被问者必须态度热情、积极引导帮办,负责落实,不允许推诿不办或半途而废。同时制

定了《疗养院服务质量征求意见表》，设计 10 项指标全面反映疗养干部对我院开展优质服务的综合评价；五是坚持“疗养服务承诺制”。我们借鉴南京军区杭州疗养院的成功经验，以“窗口”部位为重点，在文明用语、接诊工作、疗

养工作、检查治疗、外出游览、接站送站 6 个方面实行了服务承诺，并定时跟踪问效，每期疗养座谈会上请疗养干部作“讲评”，听取疗养干部对我院服务工作的意见和建议，及时改进工作，创造一个文明有序的疗养环境。

(1999-10-15 收稿, 责任编辑 姚虹霞)

## 疗养院开展健康教育的体会

武警烟台疗养院 王 晖 (烟台 264001)

近几年来,我院在疗养员中积极开展健康教育,使她们通过疗养全面了解自身的生理、心理状态以及科学的养生之道,变被动接受治疗为主动参与医疗保健,收到了较好的效果。不少疗养员出院时高兴地说:短短的住院期间,不但治疗了疾患,而且健全了身心,学会了科学的生活方式。回顾几年来的实践,我感到疗养院开展健康教育,应注意把握以下几个环节。

### 1 必须加强医护人员的培训,提高健康教育的能力

首先要搞好思想教育,使医护人员增强开展健康教育的责任感、使命感。要大力宣传、普及健康理论知识,引导全体医护人员防止和克服认为健康教育是“份外事”的思想,认清开展健康教育是医疗单位义不容辞的职责,是医护工作的题中应有之义;防止和克服认为健康教育学术含量低、开展健康教育不利于医护人员业务水平提高的思想,认清健康教育是医院疗养院提高服务质量的重要方面,开展健康理论研究是提高业务素质的重要领域。从而从根本上调动大家开展健康教育的积极性。

其次,要着眼健康教育的需求,不断改善医护人员的知识结构。几年来,我院通过每周业务学习和定期举办学术讲座等形式,组织全体医护人员比较系统地学习了健康教育的相关知识和技能,并开展了教育手段、技巧的培训,使医护人员不断提高了抓健康教育的能力。

### 2 必须寓教育于服务,使健康教育渗透到疗养实践的全过程

我院开展健康教育中,注意了把握以下八个时机:一是入院时,及时介绍驻地地理环境、风土人情、气候特点,调查了解疗养员的身体状况、生活习惯,宣传海滨生活的常识和疗养中的各项要求。二是确定疗养方案时,既开病理处方又开心理处方,一方面对现有疾病提出治疗意见,另一方面提出对病员配合治疗的有益建议。三是在对病员进行技术服务的同时,进行健康知识的普及,讲解治疗手段的疗效作用机制,宣传健康理论的有关要求。

四是发药服药前,介绍有关药理机制及注意事项。五是海水浴前,进行海水浴知识介绍,讲清下水前准备:下水后自我保健,沙滩休息时注意事项等。六是举办健康理论讲座和健康咨询活动,把预防、保健、康复知识和常用方法传授给疗养员。七是就餐前后结合征求就餐疗养员意见,宣传营养常识,引导疗养员纠正不健康饮食习惯,学会科学膳食。八是出院前,对疗养员今后的医疗保健提出建议,使出院后的自我保健能和住院期间的治疗活动相衔接。通过以上这些环节,使健康教育真正入耳入脑,渗透到疗养员入院后的每一项活动之中,取得了应有的效果。

### 3 必须针对各类疗养人员的不同特点,科学设置健康教育内容

针对患有疾病疗养员的心理特点,我们通过举办各种慢性病专业知识讲座,根据各人的身体情况,详细介绍如何正确用药,如何进行运动锻炼,如何调整心理配合治疗,可能出现的各种并发症以及注意事项等,从而使他们对自己所患疾病有了科学的认识,在整个治疗过程中由被动接受治疗变为主动地、有目的地和医护人员合作。同时,也使他们明确了自我预防、自我保健的方法,增强了战胜疾病的信心,有的疗养员家属一起参加听知识讲座,对于配合治疗起到了很好的作用。对于退休不久的老年疗养员,我们针对他们刚离开数十年从事的工作岗位,在生理上、心理上的种种不适应,采取了 3 项措施:一是组织集体收看第四军医大学万承奎教授的录相报告《老年人身心健康五把金钥匙》,并氢重点内容打印成册发给每位疗养员;二是举办老年健康讲座,介绍老年人的科学定义、健康的价值、健康的新概念和身心健康的具体标志,协助老年疗养员调整好心态,进入退休以后的“新角色”;三是请有经验的退休老同志现身说法,介绍自己如何自我调整,保持晚年身心健康的体会。通过这些措施,使老年疗养员在短短的住院期内,较好地完成了退休后的心理转变,出现了积极健康的精神风貌。