

变就医“痛点”为服务“亮点”

市妇幼保健院护理人这样做

1 门诊部 病人的事，再小也是大事



▲门诊部护理团队。通讯员 供图

市妇幼保健院服务的主要人群是我市及周边地区的妇女儿童。要问带着孩子看病的妈妈亦或是挺着大肚子产检的孕妇去医院时最怕什么，答案多是环节繁琐、等待太久。

有没有可能，让患者看病的感受变得“好一点”？这是市妇幼保健院护理团队反复思考的问题。

为此，门诊护理团队聚焦服务创新。一方面，丰富门诊服务功能，以一站式服务中心为基础，特需服务为延伸，通过细化服务对象的不同需求，采取更有针对性的专业服务。另一方面，规范服务流程，建设门诊服务标准化体系，从护理管理、护理技术、护理服务、工作环境等方面实施标准化管理，以保障患者安全、舒心。

一走进市妇幼宽敞明亮的门诊大厅，迎面而来的是一张和煦的笑脸以及一声亲切的问候：“您好！请问有什么可以帮您？”

围绕“化繁为简”，门诊护理团队把过去分散在多个科室的服务项目，归集到一站式服务中心。中心集咨询、建卡、分诊、预约挂号、预约检查、预约床位、打印报告、邮寄化验单、物品寄存等功能于一体，真正做到多件事一次办，避免患者反复奔波，浪费时间。

专业专注，用心服务。在进一步优化诊疗流程，让患者“好看病，看好病”的路上，门诊部的目标很清晰：就是把服务做在问题前面，病人的事，再小也是大事。

2 新生儿科 重症监护室不再是“禁地”

所有危重症及早产新生儿一出生，就会被送进“神秘”病房——新生儿重症监护室(NICU)。长时间的分离让家长倍感焦虑，有些妈妈甚至以泪洗面。

能不能打造一个不一样的新生儿重症监护室？让父母有机会和宝宝亲密互动？

市妇幼保健院率先做出尝试，引进了袋鼠式护理、家庭参与式护理等国际新生儿诊疗理念及模式，家长既能像袋鼠妈妈养育小袋鼠一样抱着宝宝，与宝宝进行持续性的皮肤接触。临近出院时，父母还能进入重症监护室，跟着护士学习给孩子换尿布、喂奶、拍嗝、处理紧急情况等技能。

毫无疑问，这是新生儿科护理团队站在病患角度，一举多得的暖心举措。它不仅缓解了父母的相思之苦，还让宝宝获益颇多。对宝宝来说，与父母相处可以帮助其稳定病情，增加安全感，促进睡眠，缩短住院时间等。对产妇来说，产后焦虑、抑郁及一定程度的产后疼痛都可得到有效缓解，提升了幸福感，也积累了婴儿基础护理、皮肤接触、喂养操作、日常监测和急救等多方面知识和技能。

市妇幼新生儿科被家长誉为“新生命的守护天使”。近年来，在这里救治的危重新生儿成功率达98%以上。其中，早产儿最低胎龄为25+3周，出生体重最轻的仅为700克。

(文/宋宇璇 通讯员/刘辉瑶 周艳姿)



▲产妇走进NICU，和宝宝亲密接触。通讯员 供图

·创建从我做起 文明与我同行·

5·12 国际护士节

一句话 一个微笑
一次帮助 一分谦让
都是文明的点滴

感恩有你
节日快乐

株洲晚报 出品

设计/胡兴鑫

朝着光，向前奔跑！

——市三医院致敬护士节

株洲晚报融媒体记者/王芳 通讯员/梁好 李鹏

5月，明媚的阳光照拂在荷塘区向阳广场，盎然生机一片。在这里，有一群人，他们步履匆忙，穿梭在窗明几净的病房；在这里，他们专业高效，尽心守护患者健康；在这里，有支优秀护理团队——株洲市三医院护理团队。多年来，他们沿着南丁格尔足迹，手持明灯，朝着光向前奔跑，一路播撒温暖，用实际行动践行敬佑生命、大爱无疆的崇高精神。

1 热爱职业，坚定自己

【护理部主任】晏列群

我们走到怎样的阶段，就必须面对怎样的人生。不到18岁，我就进入了护理行业，是护理行业培养了我的坚韧与独立，我用32年的光阴，在热爱的同时，坚定着自己的初心。

一路走来，有挫折。记得刚参加工作那会，有次护理一个危重病人，我本就胆战心惊，病人家属在旁边也比较急躁，突然对着我一声大吼，当时我眼泪就在眼眶里打转了。

一路走来，有温暖。在内科时遇到过一个晚期癌症病人，病人唯一的儿子在美国无法回来照顾，我们科室成员成了他的家人，大家都尽心尽力照顾他、安慰他，让他在温情中走过了人生最后一段日子。

如果说曾经有些挫折会让我有过想放弃的念头，但更多的温暖一直鼓舞着我在护理这条路上前行。从一线护理人员到护理管理岗位，有成长更有奋斗。2021年，抗疫、开展6S管理、全省优质护理标准等工作开展得有声有色，全面推动护理工作向前发展，我们一直在路上。

2 因为爱，所以爱

【精神科】蒋周平

2016年，我加入了市三医院精神科这个大集体。精神科许多特殊病人大多有着被害妄想，吃药都要连哄带骗，打针就更困难了，有时甚至需要好几个同事一起配合，这时我们男护就有了体力上的优势。

2021年10月，有病人家属联系我们上门接病人，病人疑心重，不承认自己有病，拿着刀在门口抗拒，最后是在110民警的协助下才安全入院。从抗拒到主动接受治疗，我们陪伴他进行了三个月的心理加药物治疗。我经常找他聊天，从心理上疏导他，让他更积极地接受治疗。病人病情稳定可以出院了，今后只需定期复查就能过正常的生活。看着他平静的离开，我就成就感满满。

为什么选择做护士？因为热爱；为什么要选择一名护士当伴侣？也是因为爱。

妻子怀孕7个月了，还在一线坚守，虽然很担心她，但却能理解，因为这份职业的本身就是付出与奉献。同为护士，我们携手同行，相互成就。

3 一沙一世界，一花一天堂

【心理咨询、沙盘】冷伟英

一个小小的沙盘真能疗愈人的内心世界吗？

一盘细沙，一瓶清水，几个物件，只要全身心的投入，我就会全力帮助来访者心灵治愈与转化。

在年过40还活跃在护理这个行业的我，在倾听病友诉说的同时，不断提升自己的服务能力。用心服务他人，是我们走向光明的金钥匙。有突破的勇气才能拨开云雾见天明，从迷茫到坚定。无论在什么年纪，要敢于蜕变，有幸能与市三医相依相守，成就更好的自己。

4 眼中有光，心中有爱

【内一科】傅小玉

从事护理行业后，让我明白，手上的每一份病历都是沉甸甸的责任。我的信念是，与患者一起与病魔抗衡。

5 手术室是我第二个家

【手术室护士长】熊范忠

18岁参加工作的我，已经在市三医院护理岗位坚守了33年。自从2004年开始成为一名手术室护士，手术室就成了我第二个家。手术室只有四名护士，所以一年365天，我几乎都在医院15分钟车程内活动。在家吃着饭，一个电话就被喊走成了常态。在手术室，90%以上的手术我都有参与，既是学习更是累积。

面对孩子我要做一个优秀努力的母亲，面对丈夫我要做一个事业独立的妻子，我带着这份不服输的韧劲，在我热爱的手术室护理岗位，燃烧自己的光和热。

6 将护理艺术发扬光大

【心理咨询、感统训练】李荣平

来感觉统合训练室的孩子都会不同程度地存在智力发育迟缓、言语发育不全、行为刻板、多动、注意力不集中、平衡力不足、不能有效地接收指令等情况，我会帮他们确定系统的感统训练方案，一般3-6个月，这些孩子均会得到一个良好的改善，症状会得到缓解。在“感统训练室”，我接待过最小的来访者才两岁，最大的小孩12岁，因为孩子们的“与众不同”，家长眼里的焦急与渴望落到我眼里就是一种责任。

我是2016年进入市三医院从事护理工作，并开始接触心理咨询。

2020年，医院安排我去湖南省脑科医院进修。2021年7月进修回来后，我参与了医院开展的“感统训练室”、游戏治疗室及ABA应用行为分析等治疗技术，目前团队已帮助20名孩子获得不同程度地改善。

作为一名男护士，我承担着双重的压力。南丁格尔说过：“护理工作不仅需要精湛的技术，更需要艺术。”我希望我能将这门艺术发扬光大。

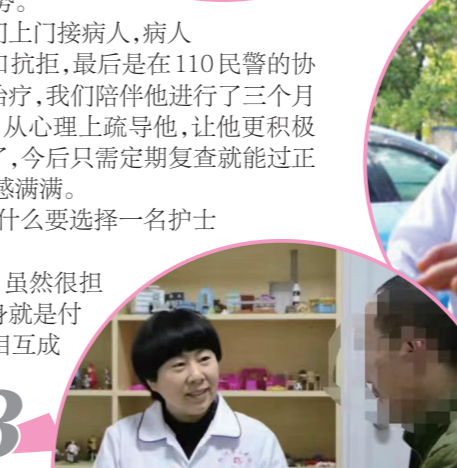
7 医务人员对患者负责 我们对医务人员和患者都要负责

【院感科科长】郑祝兰

院感科，其全称“医院感染管理科”，其职责就是防止医院感染的感染，保证不能因为医疗活动而发生对其感染的情况。尤其是在疫情防控期间，院感科担子更重。

负责相关人员感染知识与技能的培训；定期对医院环境卫生、消毒、灭菌效果进行监督、检测；对医院发生感染爆发流行进行调查、分析，制定控制措施，并督导实施……我们的工作看不到，摸不着，属于幕后付出型。有着18年护士长经历的我，凭经验去洞察很多细节问题，全心全意对医务人员和患者负责。

生活把我们框进一个圈，那就用我们的力量去打破它，会发光的不是某个头衔、某个职业，而是我们发自内心的热爱，并坚定地为之付出努力！



扫描二维码 关注公众号



扫描二维码 关注视频号