

市二医院：一心为患者，润物细无声

优质服务对于医院来说，是一项“润物细无声”的工程，在改善患者就医体验、提升医院医疗品质、促进医院高质量发展等方面都发挥着举足轻重的作用。

近年来，株洲市二医院从细节做起，竭力提升护理服务品质。通过加强专科护理建设，拓展护理服务领域，打造肿瘤专科护理品牌，不断提升患者看病就医满意度。

肿瘤二科

聊天也能成“良药”，叙事护理让患者卸下烦恼

在肿瘤科，绝望的情绪甚至比病情更具有杀伤性。常常有病人给自己下了诊断：“我活不了多久了，破罐子破摔。”他们配合治疗的意愿不高，直接影响了治疗效果。面对被消极情绪笼罩的癌症患者，市二医院肿瘤二科有一套独特的“药方”。

在肿瘤二科护士长陈明的抽屉里，躺着厚厚一沓护理日记，这是她们开展叙事护理两年来的成果。陈明介绍，叙事护理是一种新的心理护理模式，打破了以往只了解患者病史、病情的惯例，通过倾听患者、家属的故事，发现护理要点，让患者和家属卸下烦恼，轻装上阵对抗癌症。

在一线工作了22年的资深护士许仲华深切感受到了叙事护理的力量。

老樊曾是一位令人头疼的“老烟枪”，即使得了肺癌，他仍因在病房、走廊、卫生间吸烟被病友投诉。一天，许仲华下班后找到老樊，一聊就是一晚上。这几个小时里，许仲华更多地是倾听、引导。在她的开导下，老樊打开了话匣子，把自己的故事细细道来。

第二天，老樊端着一碗红豆粥吃得津津有味。看到许仲华，主动立下军令状。“昨天跟你聊了那么久，很多心事都解开了。我以后争取少抽烟，不抽烟，积极配合治疗。”最后，这位“老烟枪”病情稳定出院后，还成了“禁烟督导员”，凭借自己的亲身经历，让身边很多朋友都戒了烟。

“以前，我们总是用同一把锁去开所有病人的心门，很难真正走进患者内心。而叙事护理开展后，通过有效倾听，我们找到了开启每一扇心门最合适的钥匙，医患之间的距离迅速拉近了，为后续的治疗奠定了良好基础。”护士长陈明说道。



▲一支有温度的护理团队。通讯员 供图

脊柱五骨科

这里的护士很“严格”，患者平均满意度却高达98%

创建于1992年的脊柱五骨科是市二医院的品牌专科之一，共有护士26人，其中副主任护师2人、主管护师7人、护师8人、护士9人，大学本科学历19人，平均年龄30.2岁，是一支充满活力、功能锻炼等工作的。

一位脊柱微创手术患者笑称这里的护士会“变脸”，“日常护理时，虽然戴着口罩，我也能看到她们笑盈盈的眼睛。可康复训练时，就会变得和老师一样严格。”

科室护士长曹华艳道出了严格背后的原因：“对于脊柱手术患者来说，越早进行术后康复训练，身体功能就恢复得越彻底。”正如她说的，成千上万名患者在她又暖又严的照顾下，迅速恢复，回归到正常生活中。

脊柱五骨科提供的优质服务，患者看在眼里，记在心里。在历次满意度调查中，科室平均满意率高达98%。今年年初，科室还被湖南省卫健委授予2021年“全省优质护理服务表现突出科室”荣誉称号。

康复复训时，就会变得和老师一样严格。”

科室护士长曹华艳道出了严格背后的原因：“对于脊柱手术患者来说，越早进行术后康复训练，身体功能就恢复得越彻底。”正如她说的，成千上万名患者在她又暖又严的照顾下，迅速恢复，回归到正常生活中。

脊柱五骨科提供的优质服务，患者看在眼里，记在心里。在历次满意度调查中，科室平均满意率高达98%。今年年初，科室还被湖南省卫健委授予2021年“全省优质护理服务表现突出科室”荣誉称号。

(文/宋芋璇 通讯员/李建辉)

专业和责任是护理的生命线

——记株洲市人民医院神经内科护理团队

在株洲市人民医院，神经内科的患者人数常年居医院首位。走进科室，看到的却是有条不紊、忙而不乱，这其中有何诀窍？近日，记者走进该科室，一探究竟。



▲神经内科护理团队。通讯员 供图

日常护理 既护身，也护心

神经内科的患者多伴有不同程度的意识障碍或身体协调控制能力的减弱，比如脑出血、脑梗塞、老年痴呆等，护理工作量大，责任之重可想而知。

“谢谢你们，我父亲好多了！你们真的辛苦了！”王叔叔出院时，儿子对医护人员表达了由衷的感谢。

犹记得酒精性脑病患者王叔叔刚入住科室时，脾气暴躁、沟通困难，甚至有自伤、他伤的行为。今年60岁的他已经有40年的饮酒史，不仅出现精神异常，还得了糖尿病等各种慢性疾病。复杂的病情，给了神经内科护理团队不小的考验与压力。

护士长黎娜表示：“对待这类病人，要像带小孩一样，哄为上策。”每天，黎

娜都会去找王叔叔聊天，因为王叔叔的精神状态时好时坏，黎娜笑称自己常常是在“尬聊”。但在黎娜的坚持下，王叔叔对医护的戒备心放下来了，愿意积极配合治疗，对酒精的依赖也有所减轻。入院时挂在嘴边的口头禅：“不喝酒我就活不了！”也闭口不提了。

既护身，也护心。神经内科护理团队在全面推行优质护理的同时，更注重情感抚慰，让病患在脆弱无助的时候感受到关怀和爱，从而建立起互相信任的护患关系。

在工作任务繁重的情况下，科室还利用业余时间为患者提供上门服务，参与红色健康驿站（铁西社区）上门访视，开展健康讲座、义诊等活动。

专科护理 做医生的“手”和“眼”

近年来，神经内科作为株洲市人民医院重点学科，积极开展脑梗死早期溶栓的介入诊疗工作。同时，科室还引进整套眩晕治疗仪，成立了株洲市首家眩晕中心。

随着科室进入发展的“快车道”，护理团队的专业技术也稳步提升。病房里、介入手术室的铅衣下，眩晕诊疗系统前，都能看到神经内科护理人员的身影。医生亲切地称他们比喻成自己的“手”和“眼”。

前不久，护士长黎娜和护士周晓兰协助医生开展了两台动脉瘤栓塞介入手术，从下午5点到半夜2点，她们穿着近40斤重的铅衣，全程跟台处理突发状况。9个小时的连续手术，让所有人筋疲力竭。

同样是“铅衣玫瑰”的刘姣娣是一位心系着病人的发明达人。为了固定术中病人的头部，她发明了导管室头部固定带，为了避免患者术后出血，她又设计了术后压迫固定器。“热心、聪明”是同事对她的评价。4月27日，经过23个日夜的艰苦鏖战，刘姣娣完成了援吉任务，凯旋归来。

与介入手术室一样高精尖的治疗场所，当属医院去年创建的眩晕中心。宾蕾作为该中心的专科护士，负责操作精密仪器，在报告和数据中找出病灶，为医生进一步治疗提供依据。

近日，90岁的陈阿姨因眩晕病发作来到该中心，看到各种眩晕检测仪，老人家紧张得直呼要回病房。见状，宾蕾俯下身来，轻声细语地跟她描述了治疗过程，极大程度舒缓了老人的紧张情绪。在宾蕾的鼓励下，陈阿姨勇敢地坐上治疗仪。经过大约20分钟的治疗，陈阿姨的眩晕症状就消失了。离开时，陈阿姨发出感叹：“当了一次‘宇航员’就能把病治好，太神奇了，谢谢小宾的照顾！”

医学上常说“三分治疗，七分护理”，以医院为家的日子对神经内科护理团队来说已是习以为常，但他们从不抱怨，从不懈怠，用贴心的护理服务，乐观的心理抚慰以及待患者如亲人的初心，换回了百千患者的好口碑。

(文/宋芋璇 通讯员/陈志梧)

白衣燕帽绽芳华 大任在肩誓护航

——株洲市中医伤科医院护理工作纪实

南丁格尔执灯引领，千万南丁格尔们追光前行，代代传承。专注骨科63年的株洲市中医伤科医院(株洲市立中医医院)以“病人为中心”深入推进优质护理服务，致力于加强护理队伍建设，发展骨科专科护理，为株洲医疗卫生事业作出了应有的贡献。

秉承初心 筑牢护理学科发展基础

走进伤科医院，映入眼帘的是干净整洁的环境、明晰精确的标识、温馨舒适的病房，干净利落的护理人员在病患之间有序地忙碌。

近年来，伤科医院持续深化优质护理服务活动，谨遵“以病人为中心”的服务理念，按照分级护理、专科护理工作标准，为广大患者及家属提供安全优质、高效满意的护理服务。医院护理部在提升护理质量的同时，也保障了患者安全。

优质服务 不断延伸护理内涵

2021年4月26日，伤科医院外院收了一位77岁肋骨骨折的独居老人。住院期间，护士长杨珊珊和责任护士李卉奇尽心照顾老人。出院后，两人主动上门为老人敷药，并嘱咐他疾病注意事项。

2022年4月19日，株洲市中医伤科医院(株洲市立中医医院)中医护理特色门诊正式开诊，8名副主任护师轮流坐诊，提供耳穴疗法、铜砭刮痧、盘龙灸等护理项目。中医护理特色门诊正式开诊，让医院在丰富中医护理服务内涵上又迈出了坚实的一步。

“感谢我们的护理团队，她们善待每一位病患和家属，在新冠疫情防控中不畏艰辛，屡建奇功。她们还用自身的努力与成长，助力医院护理学科的长足发展。”市中医伤科医院党委书记龙永其质朴语言的背后，是医院护理团队秉承初心，筑牢学科发展的底气与担当。

2020年，伤科医院将护理服务从医院延伸到家庭，让老百姓足不出户即可享受专业的护理服务。2021年，医院联合株洲市红十字心理援助志愿队，成立“创伤后心理康复室”。

2022年4月19日，株洲市中医伤科医院(株洲市立中医医院)中医护理特色门诊正式开诊，8名副主任护师轮流坐诊，提供耳穴疗法、铜砭刮痧、盘龙灸等护理项目。中医护理特色门诊正式开诊，让医院在丰富中医护理服务内涵上又迈出了坚实的一步。



▲中医护理特色门诊正式开诊。通讯员 供图

加强培训 提高队伍整体素质

2021年5月7日，重症医学科护士长黄芬带领易晴、彭珊珊、陈亚男、刘丹，参加湖南省2021年学术会议“ICU护理查房案例竞赛”，捧回护理查房案例竞赛一等奖。

一直以来，伤科医院会组织开展各类临床护理竞赛，以展现中医护理的独特魅力。2021年，成功举办“肢骨外科骨折小夹板外固定”“中医临床护理案例”等竞赛。

关爱护士 提升职业幸福感

急诊科护士彭木兰还在哺乳期，毅然前往云龙隔离点奋战，不得已与家中小儿离别；“援吉”护士周静在方舱医院帮助一名小女孩找到了同在医院隔离的爸妈……

2021年护士节，医院为蔡春辉、唐小平、周永革、李萍、刘建、张

医院每年会选派护理骨干参加特色专科护士培训，将新的理念和技术带回医院。

近年来，伤科医院护理团队屡创佳绩。2021年9月，王海燕荣获株洲市护理学会职业技能竞赛中医组二等奖。陈亚男、易钰在湖南省人工气道护理新进展学习班暨株洲市重症护理年会“授课比赛”中荣获二等奖。

变、韩飞、李絮飞、张首玲9位同志颁发了“三十年护理特别奉献奖”，表彰她们用行动践行南丁格尔“忠贞职守”的誓言。

近年来，伤科医院结合护理工作实际和护士岗位需求，着力改善护理人员从业环境，在全院营造关爱护士、尊重护士的浓厚氛围，为健康株洲的建设贡献力量。

(文/王芳 通讯员 毕亚炜 杜方江 徐晶)

匠心护理铸品质 暖心服务护健康

——株洲恺德心血管病医院心内二科优质护理服务纪实

暖心有爱，润物无声。株洲恺德心血管病医院心内二科护理团队始终牢固树立“以患者为中心”的服务宗旨，加强护理学科建设，以学科建设带动护理人才培养和护理服务能力提升，在“全方位、全周期保障人民健康”的进程中踏实前进，留下了深深的“足迹”，携手越来越多的心血管患者迎来了生命的春天。



▲恺德医院心内二科护理团队。通讯员 供图

匠心护理铸品质

随着现代医学的发展，护理工作模式也在不断精进以适应新时代的护理需求。该院心内二科紧跟心血管学科发展步伐，高度重视护理人员培训，强化护理学科建设。

“我们发扬‘传、帮、带’的教学传承，对于新进护士，科室会进行为期3个月的规范化培训；科室内的资深护士，会让她们承担授课责任；一来让她们可以通过自主备课进行知识巩固的同时，也把经验传给科室其他成员。”心内二科护士长刘伟红介绍。另外，该科室面向护理人员开展各类专科培训，以提高心血管专科护理水平。近年来，科室先后派出多名护士前往湘雅医院进行心脏专科护士培训，现有心血管专科护士占全科护理人员50%。

得益于规范化的护理培训，让科室护理人员拥有对患者的评估、判断、做出决策和实施护理的核心能力。患者王先生就是受益者，近日的一个凌晨三点，正在值夜班的护理人员在病房巡视过程中发现遥测监护仪上患者心律出现频发室性早搏伴有RonT，她一边通知医生，一边将除颤仪等抢救设备拿到患者床旁，这时患者出现室颤，医护立即进行抢救，很快患者转危为安。像这样的成功抢救在该院心血管内科并不罕见，每年约有十余例。

“不仅有外派的线下培训，各类线上培训也在科室形成了学习氛围。通过线上+线下相结合的培训方式，让护理人员夯实业务基础、提升综合素质，还能为广大患者提供更加优质、安全、高效的心血管专科护理服务。”心内大科护士长王建华言语铿锵。

暖心服务护健康

2021年9月的一天，一名80多岁的心梗后心衰酮症酸中毒的极重症患者经120送入心内二科，科室立即成立护理小组，和死神抢时间迅速开展抢救，并针对患者的内环境、容量管理、心功能、基础护理等方面做出详细的护理计划，让人欣慰的是患者各项生命体征很快趋于平稳。这是该科室深耕心衰这一疾病体现优质护理服务的一个缩影，正因为有无数次专业高效的护理救治，也助力医院心衰中心成功通过中国心血管健康联盟和心衰中心总部的审查，成为中国心衰中心认证单位。

秉持“以患者为中心”的服务宗旨，让该科护理团队不断创新护理服务模式，注重提升延续性护理服务，具体从四个方面入手，一是科室每月安排专科护士，针对高血压、心衰、心梗等患者制定专场宣教活动，每年受益上千人。二是科室组织护理人员进社区、进家庭，让患者足不出户，在家就能享受到优质的护理延伸服务。三是在满足本院病患需求的同时，科室拍摄各类心血管健康科普微视频，通过各类公众平台对外发布，为普及心血管健康知识作贡献。四是在中国心血管健康联盟的支持下，科室已建立了5个冠心病病友群，4个心衰病友群，3个高血压病友群，为2千余病友送去了护理延伸服务。

“天使共携手，同筑健康梦”。株洲恺德心血管病医院心内科是湖南省市州级临床重点专科，是本地较早开展心内科微创介入治疗、所做项目较全的科室，是株洲市内胸痛中心、心衰中心、心脏康复中心建设的先行者。科室现有冠心病诊疗中心、心律失常中心、房颤中心、心衰中心、高血压达标中心、心脏康复中心等多个亚专科，能实施各类心血管检查和复杂心血管介入手术，也因此成为了北京大学国际医院医教研联盟中的一员。

用“心”技术，守护“心”健康，团队将继续秉持务实创新的精神，深耕心血管学科发展，为患者提供更加专业化、规范化、高质量的心血管疾病诊疗护理服务！

(文/王芳 通讯员 黎婕妤)