

这里的服务暖如春

——湖南省直中医医院人文护理服务建设纪实

株洲日报全媒体记者/刘琼 通讯员/蒋维 谭盼盼



省直中医医院举办人文护理案例宣讲会



省直中医医院护士上门为患者换药并进行健康知识宣教



省直中医医院党委书记段云峰慰问困难护士



省直中医医院在“美好生活中心”举办第一期“中医健康养生营”活动



省直中医医院新生儿科护士充当“临时妈妈”，为出生3天的宝宝喂奶

1. 创新活动形式, 打造人文护理品牌

人文,是护理学的精髓。护理需要人文,护理离不开人文。

5月6日晚上,在省直中医医院9楼会议室,一场以“人文关怀·守护健康”为主题的5·12护士节系列活动护理人文案例宣讲会精彩上演。此前,该院护理管理部针对来自临床的47个人文案例进行筛选,最终8个案例入选宣讲会。

“希望我能早日康复,重回舞台。”“你一定要重拾信心,美好的未来正向你招手。”……宣讲会上,骨关节二科护士刘爽深情地朗读了该科室医护间的一些留言条。

原来,为了让患者感受到“有温度的护理”,近年来,骨二科开展了“小树苗·小心愿”活动,在科室走廊设置了心愿树,让患者和医护人员写下留言条,袒露各自心声。如今,心愿树已成为医患间交流的新途径,而小小的留言条则传递了浓浓的医患情。

这是该院护理管理部创新活动形式,开展人文护理的一个缩影。

今年,湖南省直中医医院正式启动人文医院创建。借着这一浪潮,护理管理部发挥“排头兵”作用,启动了“以人为本,全生命周期关爱病友和职工”的护理人文关怀实践活动,并制定了打造“暖心病房”人文品牌的实施方案和行动计划,在全院范围内推广实施。

目标一旦确定便只管风雨兼程。一时间,各科室围绕加速康复、护理亚专科特色建设、人文护理模式创建、健康宣教等方面工作,以培育一项重点、特色或创新工作作为本科室的人文品牌工作进行推进。

例如,为了改变大家对手术室冷冰冰的印象,手术室的护理团队推出“全程无忧”服务,不仅购置了品种丰富的儿童玩具和书籍,让患儿在玩耍中等待手术,还允许家长进入手术室等候区陪同,缓解患儿到陌生环境的恐惧心理。

针对老年患者,老年病科护理团队推出“预防跌倒进社区”宣教活动,为老年人的安全保驾护航。

百花竞开才是春。今年第一个季度,该院各临床科室共上报人文护理案例47例。

“人文关怀是医院文化的精髓,也是护理的魅力所在。”湖南省直中医医院护理部主任蒋维说,该院的护理团队把“以人为本,以患者为中心”的服务理念贯穿于临床工作中,形成言行规范化、服务流程清晰化、满足需求个性化、关心患者细节化的护理服务模式。从细节入手,从细微处改善患者服务感受。在临床工作中,他们要求护士务必注意自己的一言一行,对患者多一点理解、多一点沟通、多一声问候、多一份关爱、多一些笑容、多一声祝福。

2. 拓展服务外延, 让人文护理做细做实

“感谢你风雨无阻,上门为我换药……”近日,在换完最后一次药后,家住芦淞区的陈师傅特意将一面锦旗送给省直中医医院胃肠烧伤外科护士胡瑶。

原来,两个月前,54岁的陈师傅因不慎烫伤,导致双下肢创面坏死严重。在胃肠烧伤外科住院治疗一段时间后,他便强烈要求出院。出院时,因双足跟及足背创面未完全愈合,他需要定期换药。

可问题是,由于家住楼梯房加之行动不便,去医院换药成了陈师傅和家人面对的一个难题。

“我们开通了‘互联网+护理服务’,你可以通过线上下单,我们就能上门为您服务。”得知该情况,胡瑶主动请缨,决定利用下班后的私人时间,上门为陈师傅换药。就这样,一个月内,她上门服务22次。

“太让人感动了,有时,她晚饭还没吃就来护理。”陈师傅说,网约护理上门服务可以真正让患者“少跑腿”。

这是湖南省直中医医院创新发展思路,延伸

护理服务的一个片段。

为了满足慢病患者、居家患者的延续护理服务需求,早在2019年12月,该院护理管理部就启动了“互联网+护理服务”工作,紧紧围绕患者居家专科护理需求,坚持“线上线下、同质管理”,不断创新和探索实践更多的服务产品内容。去年,该院培训“签约护士”97人,开展服务380例,辐射全市四个城区。值得一提的是,其服务患者年龄最大的达到90岁。

让人欣喜的是,该院将人文护理不仅延伸到患者家中,更延伸到抗疫一线,让人文护理做细、做实。

在上海浦东新区新场古丹路方舱医院,为了让隔离人员感受到爱,来自湖南省直中医医院的援沪护士为6岁患儿举办“方舱生日会”;为了让73岁老人树立战胜病毒的信心,护士们在交接班时耐心地给老人进行护理和健康宣教……这些充满人文关怀的举动,不仅温暖了隔离人员的心,更让湖南省直中医医院援沪医疗队收获了无数“点赞”。

3. 严控护理质量, 深化人文护理内涵

无人文不医疗,人文护理服务离不开护理质量的把控。

2021年5月11日,正值国际护士节前夕,在湖南省直中医医院康复治疗中心,43岁的黄师傅一边进行康复训练,一边唱歌向护士致敬。你或许想象不到,5年前,黄师傅是个植物人。经过医护人员的精心护理,他不仅苏醒了,如今还能正常交流。

2016年4月,黄师傅遭遇了一场车祸,脑部严重受损。虽然接受了紧急手术,可在术后还是昏迷不醒,成了植物人。3个月后,他被转入湖南省直中医医院康复治疗中心。

“植物人苏醒的几率只有10%—15%。”康复治疗中心护士夏舒倩介绍,即使希望渺茫,他们也严把护理质量关,从未放弃对患者的精心护理。

每天上班后,她都会和黄师傅说上一阵话,即使对方并没有应答。此外,她还为他进行口腔护理、四肢复健等。

2020年4月16日,夏舒倩像往常一样给黄师傅进行口腔护理时,突然发现对方的眼皮动了,随后慢慢睁开了眼睛。在昏迷4年后,黄师傅竟然苏醒了。

“这真是医学奇迹,那一天,真是比我结婚时还感到快乐。”回忆起当天的场景,夏舒倩仍很激动。

家属感叹:“正是由于医院始终坚持以病人为中心,狠抓护理质量,才能诞生这个‘医学奇迹’。”

持之以恒抓质量,精益求精勇攀登。近年来,湖南省直中医医院护理管理部不断完善护理管理委员的组织架构,下设了6个专项管理委员会,11个质量管理小组,9个专业发展小组,120名护理骨干纳入管理委员会,实现质量全员参与、全程管理。

4. 关爱医护人员, 激活人文护理内生动力

在湖南省直中医医院,你会发现这样一个现象:该院重视人文,不仅关心患者的获得感,也关心医护人员的获得感;不仅关心医护人员的物质生活,也关心他们的精神家园。

“感谢医院给了我娘家人一般的温暖。”提及医院对医护人员的关爱,援沪护士周琴感触颇深。

原来,前段时间,周琴的父亲因骨折入院。作为家中的独生女,她因身在一线抗疫而无法回家照顾父母,不由得心急如焚。

“你安心在前线工作,家里的事我们帮你解决。”得知此事后,湖南省直中医医院高度重视,第一时间派专人前往医院照顾周琴的父母,解决她的后顾之忧。

这样的暖心事在湖南省直中医医院并不鲜见。

为了让护理人员健康成长、快乐生活,该院护理管理部开通“护理部主任邮箱”,搭建沟通平台,倾听来自临床一线护理人员的心声;组建人文护理小组,开展“非暴力沟通训练营”、读书分享会、护患沟通培训等,对临床有困难的、需要帮助的护理人员给予关爱和支持,积极为临床护士减负;特别是在新冠肺炎疫情高峰期,护理管理部组建了心理舒缓小

组,对全院医务工作者开展人文关怀,提供心理支持。去年,共组织培训20余次,提升了护患沟通能力和护理团队凝聚力。

医院也在想方设法把对护理人员的爱渗透到工作、学习、生活的方方面面:医院将食堂打造成“五星级”的美好生活中心;宴会厅、书吧、咖啡吧、烘焙吧、健身房、屋顶花园等一应俱全。让职工们在繁忙的工作之余,拥有一个放松心灵的休闲空间。医院每年还会对困难职工、大病职工、退休人员进行帮扶慰问;积极举办书画展、拔河赛、球赛、演讲赛、知识竞赛、朗诵会等文体活动,丰富职工文化生活;精心打造“医师节”“护士节”,提升员工幸福感、归属感。

这份深情厚爱也激发了医护人员对职业的认可、对医院的热爱,更激活了人文护理的内生动力。正如该院去年“十佳奋斗者”参赛选手所说——

“我们是医院蓬勃发展的亲历者,我们同呼吸,共命运。”

“我将始终保持头顶燕尾、身穿白衣,甘做生命守护者的精神力量。”

……

这些真情告白为医院注入满满的“人情味”,也为医院的高质量发展提供了不竭动力。

结束语

风正好,当扬帆。当“人文医院”建设号角吹响,湖南省直中医医院的白衣天使们将伴着青春的旋律,甘当奋斗者,勇当追梦人,用最有温度的护理打造民众心口相传的“人文标杆”,在百姓心中铸就坚不可摧的健康丰碑。

供图/湖南省直中医医院