

# 深化护理服务内涵 优化患者就医体验

## ——记市人民医院优秀护理团队

株洲晚报融媒体中心记者/宋芋璇 通讯员/陈志梧

现代护理学科奠基人南丁格尔曾说，护士要有一颗同情的心和一双愿意工作的手。“一颗同情的心”代表护士要有人文素养。“一双热爱工作的手”代表护士要练就过硬的专业素质。

在市人民医院，就有这样一群白衣天使，他们怀揣崇高的信念，用细致入微的服务点亮患者的希望之灯。他们紧跟医学发展步伐，用默默无闻的付出撑起了临床的“半边天”。



▲泌尿外科护理团队。通讯员供图

### 全省首家泌尿专科护理门诊

#### 为患者提供持续、完整、有品质的延续护理

周二上午9点，不少患者来到市人民医院门诊二楼的“泌尿外科护理门诊”就诊。在这里，出诊的不是医生，而是医院泌尿外科的“护理专家”们。

日常生活中，泌尿系疾病患者即便出院，也会有长期的护理服务需求。如泌尿造口护理、尿管及膀胱造瘘管的护理、排尿功能锻炼和指导等项目都需要经过专业护士来处理。以往，这类患者来到医院后，需要先挂号找医生，再由医生找护士，流程过于繁琐。为了提升患者的体验，2021年9月，市人民医院依托“个案管理模式”，选拔3位从事临床护理10年以上、取得泌尿专科护士培训证书的专科护士，开设湖南省首家泌尿外科专科护理门诊。

2年多来，该门诊已建立个案病历258份，服务健康咨询3000人次，收到感谢信30余封，锦旗10余面。

在一本膀胱癌患者的个案病例上，清楚地记载了他在该院就诊的全部内容，包括每次灌注的时间、药物剂量、灌注后的具体情况等。从预约到诊疗，从护理内容到效果评价，事无巨细，足足几十页。“通过这样专业的管理服务，将患者就医前、住院时、出院后的路径打通，提升了患者诊疗质量及康复效果，甚至延长了癌症患者的生存时间。”护士长陈雅琴介绍。

如今，随着“互联网+护理”的普及，泌尿外科专科护理也从院内延伸至家庭，通过上门护理，进一步满足老百姓多样化、多层次的健康需求。

与此同时，科室还有一份服务于患者，想患者所想、急患者所急的秘籍——“株洲市人民医院泌尿外科”微信公众号和视频号。点开微信公众号，这个创建于2016年年底的平台一直在持续更新，并经历过2次升级。截至目前，已推文516期，内容涵盖留置尿管注意事项、带双J管出院患者注意事项等近30个医疗及护理话题。为进一步满足老年患者的需求，团队又将单一的科普文字制成80多个视频，发布在视频号上。

陈雅琴介绍：“这些内容都是我们根据最新指南，自己编辑、设计、拍摄、剪辑而成，大家根据自己的兴趣，利用业余时间积沙成塔，最终搭建出了一套让患者通俗易懂的科普平台。看到真的能帮到患者，我们就有了持续做下去的信心。”作为这支优质护理团队的领头雁，陈雅琴一

直以来把队伍定位为“学习型”团队。她认为，一个人的力量是有限的，只有大家的能力都提升起来，才能打造一支专业的护理团队。

为此，泌尿外科护理团队创建了一个学习氛围浓厚的“泌尿外科护理小白群”，变被动为主动，开展各类学习讨论。这个12人组成的群里，热闹非凡。每周都有固定的主题学习时间，有时候会为了解决某一个临床问题，讨论到深夜。学完后，大家还不忘在群里打卡并完成作业。针对最新的技术和医学知识，护士长陈雅琴还会不定期邀请省内护理专家在群里与大家进一步交流。

学有所得方不付初心。2022年，科室成功申报市级课题《基于老年男性患者拔除尿管疼痛因素分析及对策研究》，成功申报“尿液颜色识别尺”专利一项。同时，“基于个案管理模式在泌尿外科专科护理门诊的运用及研究”荣获湖南省2022年优秀护理案例暨株洲市优质护理案例二等奖；“流程化急救模式在尿源性脓毒症患者中的应用”荣获2022年株洲市急危重症临床护理实践案例大赛二等奖。



▲心内科护理团队。通讯员供图

### 心内科重症监护室

#### 打响无声的生命保卫战

说起ICU，大家很熟悉。但大多数人不知道的是，医院里还有一处地方，和ICU很像，没有家属陪床、单独封闭的病区、患者几乎没有行动能力、床旁摆着跳动数据的各类仪器，那就是CCU——心血管内科重症监护室。这里承担着心血管病科急危重症患者的治疗及抢救工作，相较于普通病房，这里的平静背后，无时无刻不在上演着无声的生命保卫战。

抢救、吸痰、换药、翻身……每天一上班，CCU的护士们就开始忙碌起来。由于CCU收治较多的是心肌梗死、心力衰竭、主动脉夹层等多发疾病的危重症病人，所以要求护理团队必须具备扎实的专业知识、敏锐的观察力、娴熟的操作技能和沉着冷静的应急抢救能力。

“在监护室里，护士是与病人打交道最多的人。患者的病情，往往就是在细微的变化中不断加重，所以护士是否有预见性，是否及早干预尤为重要。”心血管内科护士长阳丹说道。

3月13日，73岁的周奶奶因反复胸闷气促入住市人民医院心内科。经过冠脉造影检查，周奶奶血管闭塞严重，于3月16日顺利接受冠脉支架植入手术，平安返回CCU进行病情观察。

当天晚上，责任护士观察发现周奶奶晚餐吃的不多，但排尿较多，还有轻微的腹泻。“排尿增多、腹泻等可能会引起电解质紊乱，从而引发恶性心律失常！”这时，责任护士对患者出现的这类症状高度警惕，严密观察心电图监护波形变化，发现周奶奶频繁出现室早，便立即报告医生，可能需要紧急补钾。同一时间，抽血结果显示患者严重低钾，经过及时处理，患者心电图恢复正常。

原来，患者因为低钾引起室早，如不及时干预，可能会发生猝死的情况。正是责任护士对病情的精准把握，严密观察，紧急处理，才大大降低了周奶奶发生术后并发症的风险。

“这是CCU的常态，我们经常会遇到十分紧急的突发状况，所以‘细节决定成败’。”熟悉阳丹的人都知道，“细节决定成败”是她的座右铭，也是她对团队不变的要求。

CCU团队“细节控”的习惯，不仅挽救了无数条生命，还让他们站在患者的角度，不断精进临床体验，迈出了科研的第一步。

去年，科室设计的“一种静脉留置针防水保护装置”“一种多功能起搏器压迫袋”两项专利均已取得专利证书。同时，申报的市级科研课题《标准化运动康复护理对老年慢性心衰患者心功能及生活质量改善的研究》也将于今年8月结题。

“护理不能只动手，还得开动脑筋，多思考如何提高工作效率、优化患者体验。”在阳丹的带领下，这群“爱动脑、善思考”的护士们走出了科研第一步。今年4月，在她的指导下，科室护士又提交了一项专利，题为“一种具有量尺功能的安瓿开瓶器”。相信在不远的将来，还会有更多“金点子”在市人民医院心血管内科生根发芽，推动医院护理事业高质量发展。

## 东方红娘

政府注册的正规婚介，法人专注婚介二十年，会员信息真实，婚介收费合理，成功率高，资深红娘贴心服务，精准匹配，受到了广大单身朋友的青睐与认可。东方红娘欢迎各界单身人士的大驾光临！  
男：离异，68岁，1.7米，大专，有房有车，事业单位退休，孩已独立。  
男：离异，57岁，1.75米，大专，有房有车，国企中层干部，孩已独立。  
男：离异，46岁，1.73米，大专，工程师，有房有车，自办公司，孩随母。  
男：离异，40岁，1.8米，研究生，工程师，有房有车，央企干部。  
男：未婚，45岁，1.78米，大专，房两套，有车，公司股东，帅气。  
男：未婚，34岁，1.73米，博士，有房有车，拿年薪，家境优。  
男：未婚，27岁，1.68米，有房有车，自办公司年收入过百万。  
女：离异，60岁，1.57米，大专，经商，大气，孩已婚，有房有车。  
女：离异，48岁，1.63米，大专，有房，铁路职员，孩随父。  
女：离异，39岁，1.6米，大专，有房，事业编制，院美气质佳。  
女：未婚，31岁，1.62米，本科，有房有车，银行干部，靓丽。  
女：未婚，29岁，1.6米，本科，有房，事业编制，漂亮可爱，父母有单位。  
诚邀爱心人士加盟  
地址：株洲市中心广场（株百旁）福鑫大厦16楼1618号  
电话：22175288 22957018  
微信：18932126168

# 广告接待热线 200871369



# 放下鲜花与掌声，奔波在救死扶伤第一线 后疫情时代的“南丁格尔”

株洲晚报融媒体中心记者/刘琼

近日，世界卫生组织宣布新冠疫情不再构成国际关注的突发公共卫生事件。有人说：“病毒还会存在，大流行已经过去。就疫情而言，全球已经同此冷暖。”

今天是第112个国际护士节，这是后疫情时代的首个护士节。当那些白衣执甲的“捧花英雄”渐渐淡出大家的视线，重回平凡的工作岗位，我们不要忘了，他们仍在续写守卫生命的故事。

### 欧飞宇：穿街过巷，与死神赛跑



救护车前，欧飞宇细心地照看患儿。受访者供图

5月10日晚上8时，在市中心医院院前急救中心，29岁的男护士欧飞宇正在仔细核对急救药箱中的物品。

“有个男子在家突发疾病，昏迷不醒。”接班不久，120指令就来了。欧飞宇提着急救箱，一个健步跨上救护车。

刚坐稳，欧飞宇麻利地戴好医用手套，摆好氧气包，“我们处在一个特殊的战场，电话一来就必须进入战斗状态。”

15分钟后，他们赶到患者家中。由于突发心脏疾病，男子已出现室颤现象。见状，欧飞宇与医生分工协作，一人负责为患者进行心肺复苏，一人负责连接心电监护。经过及时的电击除颤，患者慢慢恢复了自主心跳呼吸，意识也逐渐清醒。

这样的“惊心动魄”对于欧飞宇来说，早已司空见惯。

2016年，从长沙医学院毕业后，他成了一名“男”丁格尔。彼时，男护士还很罕见，他们全班116人中仅有6名男生。有人甚至质疑：“男孩子当护士，有啥出息？”

初入职场的欧飞宇一时语塞。几年后，他在一场“疫”考中找到答案。

2020年1月24日，除夕夜。正在值班的欧飞宇得知医院正在组建援鄂医疗队，他立即报了名，还偷偷把银行卡密码告知父亲。

“我单身，还有个哥哥，年轻，抵抗力强，我去最合适！”报名时，他极力推荐自己。

终于，他如愿成为湖南首批支援黄冈医疗队“男护天团”中的一员。因人长得帅，同事们戏称他为“株洲彭于晏”。现实远比想象中更艰难。初到黄冈时，医疗资源相当紧张。他每天要护理20多个新冠感染者，其中不乏重症患者。

“护士，我要喝水”“我要上厕所”……在黄冈大别山区域医疗中心，欧飞宇每天被“呼来唤去”。有时，他还要冒着被感染的风险，用吸痰管帮患者吸出痰液，连接好呼吸机。在与病毒鏖战58天后，他和队友共治愈74人，所有队员实现“零感染”。

让他记忆犹新的是，离开黄冈时，十里长街，人潮如、旗似海，警车开道，出租车一字排开，纷纷鸣笛致敬。

“能被这么多人认同，这就是护理工作的意义。”如今，欧飞宇愈加坚定了自己的选择。他知道，有更多的生命在等待救援。

### 缪娟：以心交心，为患者消除“心病”

“刘爹爹，您今天气色不错，有什么高兴事？”5月11日，在省直中医院老年医学科病房，32岁的护士缪娟和几个老病号拉起家常。

这可不是简单闲扯，而是一种“心理护理”方法。作为一名“心理护理”专科护士，在交谈时，缪娟会细心观察患者的情绪变化，然后想方设法帮他们消除“心病”。

“因为这些老年患者多半有抑郁、焦躁等心理问题，若心结未解，治疗效果也会不佳。”缪娟说。

她曾遇到这样一名八旬患者——入院时骨瘦如柴，体重不到30千克，整日躺在床上不愿动弹，眼中充满绝望。

匪夷所思的是，医生给老人做了各种检查，发现其基础疾病并不严重，不足以导致身体如此羸弱。

缪娟尝试和老人沟通。经过交谈，她得知老人的子女工作繁忙，大多时候他独自在家。渐渐地，他感觉自己成了孤家寡人，甚至是累赘。逐渐抑郁的老人开始封闭自己，身体也每况愈下。

找到症结后，缪娟对症下药，为老人进行“心理护理”。她一边要求家属多来探视，一边与营养师制订方案，调整老人的饮食结构。最重要的是，她经常来到病房，帮老人疏导情绪。

渐渐地，老人愿意走出病房，也向其他病友敞开心扉。

“护理就是有时去治愈、常常去帮助、总是去安慰。”事实上，去年的抗疫之旅，让缪娟对这段话有了更深的感受。

去年4月，缪娟成为一名援吉医疗队员。在当地的方舱医院，她见到太多被恐惧裹挟的感染者。有些人在确诊后，由于身体的不适，加上对家人感染的担忧，情绪异常激动，会不停地冲医护人员发脾气，甚至摔东西。她一次次以母亲、妻子的角度，与感染者一对一谈心，告诉他们只要配合治疗，是可以治愈的。

后疫情时代到来，缪娟不再需要身穿防护服为患者做心理疏导，可她知道，不论何时，通过“心理护理”为患者重建心理防线，是打赢病魔的重要一环。



缪娟正在对患者进行心理疏导。受访者供图

### 刘文书：提升技术含金量，做居民的“医”靠



刘文书正在为居民测量血压。记者/刘琼 摄

“你的血压正常”“采血需要去二楼”……5月10日上午10时，在天元区泰山街道社区卫生服务中心，护士长刘文书在输液室、门诊室之间来回穿梭。前来就诊的居民大多报以微笑，有时还会拉上刘文书寒暄两句。

“现在的医患关系真的比疫情前好多了。”在护理行业干了24年，45岁的刘文书感叹，三年疫情改变了不少人的生活，也拉近了医患间的关系。

作为一名社区医院护士，刘文书和同事被形象地称为居民健康的“守门人”。可疫情前，“守门人”的地位似乎并不高，他们总会受到各种非议。

“你们是万金油，啥都会一点儿，可又啥都不精”“你们只会简单地打针发药，没有真本事”……一些评价曾像尖刀一般刺痛刘文书，让她陷入自我怀疑。

突如其来的“疫”考让她重新找到了工作的价值。

去年11月，当疫情突袭株洲，刘文书就过上了连轴转的生活。那时，她主要负责天元区部分封控点的核酸采集工作。最多的一天，她和同事需上门进行1000多人次的核酸采样。

在错综复杂的小区里，身着防护服的他们有时要爬10多层楼。一天下来，往往累得小腿抽筋，全身湿透。让人感动的是，有一次，她上门采集核酸时，一户居民竟送上一幅画，上面写着“白衣战士，谢谢你”。

如今，刘文书比以前更忙了。她四处进修学习，提升自己的技术含金量。在她看来，要成为居民们的“医”靠，就必须有看家本领。

### 记者手记

## 关爱护士，要从“心”开始

我们常用《真心英雄》来歌颂医者：“灿烂星空，谁是真的英雄，平凡的人们给我最多感动……”

是的，他们是护士，亦是“战士”。平凡的他们让我们感到心中有力量、眼前有希望。

当疫情渐渐远去，这份对白衣天使的敬意不应随之消逝。我们要在薪酬待遇、执业安全、卫生防护、职称评聘等方面，切实维护 and 保障护士合法权益。让该享受的政策都落地，将应有的关爱都送达，让每一位护理工作始终“如沐春风”。

对白衣天使的关爱，需要政策给力，也需要由心而发。从内心深处关爱护士，当全社会尊重、关心、理解、支持护士的氛围越来越浓、行动蔚然成风，护佑人民健康的护士，也就能感受到来自人民的温暖。

关爱是对护士最好的致敬。关爱之行，始于细节。今年护士节，不妨从一句暖心的节日问候开始！