

### 整合内镜中心优质资源

内镜中心护士长 占妍琼

10年前，刚30岁的占妍琼干了两年行政工作后，重新回到热爱的一线护理岗位，不同的是，她被医院委以重任，在内镜中心担任护士长一职，开始独立管理科室。

“科室一开始加我一共才5位护士，到现在发展到15位，可以说有了长足的发展。”占妍琼表示，一到科室，她在制度与体系上进行大规模的“改革”。事实证明，一切都有回报，科室成员在精神面貌、劳动纪律及专业操作上都有了很大的进步。

不仅如此，内镜中心在卓越服务方面也是下了功夫。“胃肠镜检查必须在空腹下进行，检查后好多病人会出现头晕、乏力等低血糖情况，但是一时半会还吃不上东西，我们就将当天熬好的白米稀饭准备在候诊大厅，免费为患者提供。”占妍琼说，虽然只是一碗小小的稀饭，带给患者的却是满满的温暖。

“内镜操作专科性强，技术含量高，同时也存在很大的风险，这就对我们的护理人员提出了很高的要求，在内镜操作中，我们就是医生的第一助手。”占妍琼要求科室所有护士都要去参加培训，按专科护士的高标准要求自己。

“株洲市内镜委员会已划入医院的发展蓝图，我想深入参与其中，整合内镜中心优质资源，并将技术在全市范围扩大发展，同时向区县下沉。”聊起未来，占妍琼希望能从医院的全局出发，把全院所有内镜资源实现整合、共享，更全面的为患者服务。



### 做孩子们的天使

急诊儿科护士 李灿

“我现在还记得第一次成功打留置针，现在想想都还是很兴奋。”李灿笑着回忆，眼里全是幸福。

“有时一个孩子来看病，全家四五口人陪着，小孩子生病，大人更着急，所以我们在正常的工作情况下，还要安抚家属。”2016年，李灿从心内科转入急诊儿科。

“有位血友病的小朋友，才一岁多就开始在急诊儿科看病，每周末来科室两三次。刚开始小朋友很怕打针，现在一来就自己主动伸手打针了。”李灿说，所有的信任在相处中慢慢积累。

去年12月，疫情肆虐，李灿高烧又呕吐，但来科室看病小朋友特别多，全科的同事都在带病坚持工作。

“我不能休假拖后腿，妈妈心疼我熬了中药送来，我当时就想，我生病了我妈妈很着急，那么小朋友生病了他们的家长也很着急，所以我每次都会更耐心的为他们服务，让他们尽快得到治疗。”李灿笑着说。

“儿科是一个有机的地方，长期与孩子们相处，感觉自己也会单纯一些，因为能从他们身上获得更多正能量。等医院儿童监护室成立了，我想去挑战更高难度的护理工作。”李灿像个大孩子，在自己的岗位默默耕耘，为每一位来急诊儿科的小朋友尽心尽力。

这一袭白衣，是我们圣洁的战袍；这一方天地，是我们忠贞的战场；我们拥有一生的姓名——护士。

我们是株洲市中心医院的护士，我们是1700余名护理团队中的一员，我们即是我们，我们即是未来。

我

们

株洲晚报融媒体中心记者王芳 通讯员黄红斌 刘洵

### 【寄语】

株洲市中心医院护理团队是一支特别能吃苦、特别能战斗、特别有活力的队伍，1700余人一直奋战在守护生命的一线，用青春与汗水践行医学誓言，用责任与担当守卫人民健康。

围绕以患者为中心，以质量为核心，市中心医院护理部认真落实医院的各项工作，不断推动护理工作高质量发展。护理部主任谭江红表示：“为病人做好服务是我们的天职，株洲市护理质量控制中心与护理学会也挂靠在我们医院，严把质量安全关，为老百姓生命与健康服务。”

“牵头联合长株潭96家医院成立护理联盟、全面抗击新冠疫情、牵头成立株洲市危急重症联盟、积极参与省标国标修订、稳步推进互联网+护理服务工作……2022年，我们医院护理工作亮点纷呈。”市中心医院副院长何毅感言，2023年，医院将加大卓越护理品牌建设，提升精益管理，同时建立并培养教研师资人才库，尽心尽力为全市人民服务，为健康株洲贡献力量。

### 让团队活起来

田心院区心内呼吸科护士长 陈敏

回首过往，陈敏21年护理职业生涯，看似平淡，却充满温情。

2013年，株洲市田心医院正式并入株洲市中心医院，同时，陈敏也被医院委任为田心院区心内呼吸科护士长。为了让科室互动更积极，在每年的医师节、护士节甚至过年的时候，她都会举办科室团建活动。为不喜服输的同事颁发“永攀高峰”奖、为热心的同事颁发“助人为乐”奖……陈敏认真地观察每一位同事，每次的活动中，总能别出新裁地为同事们准备惊喜。

今年1月，疫情防控全面放开后，科室全体成员带病坚守岗位一个多月，他们的情绪已达顶点，部分同事甚至有了抑郁的倾向。陈敏看在眼里，急在心里，她想着，如何能让他们从这种焦灼里解放出来。

说干就干，陈敏一个人出节目单，利用周末写主持词，找工会帮忙采购礼品，邀请科室医护及家属，并叮嘱他们：“只要你们人来就行，其它的我包了。”

晚会出乎意料地顺利，大家欢聚一堂，将连日来的沉闷都抛到了一边，陈敏这一刻的辛苦全部化成了幸福。

“潜移默化管理方式让科室更团结，而一个团结的科室，能让我们在服务病人时更默契，这是一种双向成就。”陈敏浅笑着说：“虽然辛苦，但却乐在其中。”



### 坚持的意义

神经内科三级护士、教育护士 吴锦姝

“从最初的机械操作，到现在的科研与教学，护理工作有了翻天覆地的变化。”吴锦姝感慨一路的经历。在护士岗位坚守了20年，在株洲市中心医院神经内科就待了20年，吴锦姝用韧性诠释自己对于护理职业的执着。

2006年，入职仅三四年的吴锦姝遇到了一位病人。“病人很年轻，50岁出头的年纪就中风，一侧身子麻痹，完全不能自理。他刚到科室住院时，几乎万念俱灰。”吴锦姝回忆，希望自己帮到这位病人，在日常治疗的同时，总是找他聊天，鼓励他一定要坚持做康复。

“或许是我的念叨他听进去了，他出院后还一直坚持来找我做康复，这么多年过去了，他不仅恢复了正常生活，每次来医院复查，都会特意来找我们聊天。”吴锦姝感言，帮助病人回归正常生活，或许这就是护理工作的意义。

翻身、拍背、吸痰、输液、看瞳孔、测血压，记录护理记录单，忙而不乱地穿梭于病房……这是神经内科的日常，亦是吴锦姝的日常。除此以外，吴锦姝还担任着全院新进护理人员的教学培训工作。

“作为一名一直在临床一线坚守的教育护士，我有义务将多年经验传下去，这是医院的优良传承，亦是护理人的天职。”吴锦姝聊起未来，她直言，继续在一线为患者服务、在培训上为后辈教学，她都会认真坚持。

## 强作风、提效能、优服务 擦亮市二医院卓越护理品牌

株洲晚报融媒体记者/宋芋璇 通讯员 王磊 陈恺祺

践行卓越服务、卓越护理，打造肿瘤专科护理品牌是株洲市二医院(株洲市肿瘤医院)全体白衣天使奋斗不止的目标。多年来，他们用热情、细心和精湛的护理技术，赢得了患者的好口碑，给病人带来了曙光，照亮了他们生的希望。去年伊始，市二医院护理部以作风建设推进医院高质量发展为目标，开展“护理服务效能提升”活动，旨在紧紧围绕以患者为中心的宗旨，转变护理模式、优化护理流程、提高护理服务效能、丰富服务内涵，最终达到为患者提供精细化、个性化护理服务的目的。

### 1 重症医学科 打破传统，开展“医护一体化”查房

1月10日上午8点，在市二医院重症医学科3床旁，科室主任易小平、副主任医师廖巧红、主治医师柏晶晶、主管医生伍梦翼、护士长向艳华、主管护师余婷、责任护士任芳一行正在对55岁肺癌合并重症新冠肺炎患者王女士开展第5次床旁“医护一体化”查房。这种医生、护士结成医护小组，“集中火力”为危重症患者提供治疗、护理、康复一体化医疗服务的形式，已在市二医院重症医学科开展近1年时间。

“医护一体化”工作模式打破了原有的医患、护患两条平行线的模式，重建医、护、患三位一体的崭新工作格局，让护士加入到诊疗计划的制定中来，促使患者得到更专业化、个性化的诊治与护理。

“以前，医生开了医嘱，护士只是执行者。‘医护一体化’查房开展后，我们能第一时间了解医生调整诊疗方案的依据，并参与到护理方案的制定中来。这样既保证了我们在护理时心中有数，也在潜移默化中提升了护理团队的临床思维能力。”护士长向艳华表示。如今已平安出院的王女士感慨道：“这次鬼门关前走一遭，本来自己也没有信心了。但ICU的医生护士们很重视我，想着有一个团队在为我努力，我心里感到特别踏实！”



“医护一体化”集体查房。通讯员供图



护士带着尘肺病人做肺康复操。通讯员供图

### 3 肿瘤三科 安宁疗护，让生命有尊严地谢幕

肿瘤三科的安宁疗护病房不是一个与死神抗争，而是与死神和解的地方。“这里患者的生存期以‘天’计算，让他们安详、不失尊严地走完人生的最后一程，让逝者和生者坦然接受分别是我们最重要的工作。”该科护士长黄梦来说道。

在安宁疗护病房里，冰冷的仪器少了，多了柔软的沙发、浪漫的星星天花板等让人心情平静的设计。

7岁的阳阳(化名)是一名脑癌晚期患者，随着肿瘤逐渐增大，疼痛、失明让他痛苦不已。“在安宁疗护中，我们更注重加强对疼痛的护理干预，提高患者生活质量。”黄梦来介绍，通过服药、镇痛泵等手段，阳阳的疼痛得到很大缓解。孩子的母亲送别孩子后表示，阳阳的最后一程并未受苦，她也算为他做了所有能做的事。

止痛之外，还有更多的需求和心愿也在这里被捕捉到、满足着。

“对于肿瘤晚期患者，他们入住安宁疗护病房前，要填写一份愿望清单，有的是在户外拍一张全家福，有的是聚齐想见的人过一个生日。不管多忙，我们都会尽自己努力，帮他们完成心愿。”黄梦来介绍。

肺癌晚期患者张爷爷入院后就常常发呆、叹气，黄梦来耐心了解后得知，老爷子是想自己的子女了。为此，黄梦来和同事立刻联系其子女，背着张爷爷开了一场家庭会议。此后，张爷爷的子女来得多了，老人脸上的笑容也多了。一个月后，张爷爷安详地走了，女儿感慨，人活一世不易，让父亲了无遗憾地走，是最好的结果。

为长期卧床、行动不便的患者提供上门护理。通讯员供图

### 2 呼吸与危重症医学科 高效服务，为患者提供更优体验

吸新吐故，人的一生都离不开呼吸。一呼一吸间，延展着生命的长度。市二医院呼吸与危重症医学科的所有工作，就是围绕如何守护这一呼一吸而展开的。

防疫政策调整以来，呼吸与危重症医学科的医护团队更加繁忙了。住院患者逐渐增多，且病情复杂，尤其是刚刚过去的冬季、春季呼吸疾病高发期，护理人员病房间穿梭奔跑已成常态。

“既要保证护理水平，又要保证服务质量。”这是护士长易静对科室护理团队不变的要求。

去年7月，护士长易静作为院内代表参加了“国际注册高级礼仪培训师班”；同年10月，医院邀请ISE国际服务效能—医疗行业首席专家导师赵丽群开展“服务效能提升”培训，从礼仪规范、仪容仪表、沟通技巧、医患信任等方面着手，将服务效能建立成为一套系统、可落地、见成效的体系。

在此基础上，呼吸科护理团队学以致用，面对有严重基础疾病的患者、需要上仪器设备患者、病情瞬息万变的患者，护士们遵照服务效能提升体系，有条不紊地规范进行一系列护理操作，高效服务赢得了患者的赞誉和好评。

易静介绍，科室作为湖南省尘肺病农民工基本医疗救治救助定点科室，有20%的住院病人为尘肺病患者，他们由于长期吸入生产性粉尘，导致肺部逐渐硬化、石化，每一次正常呼吸都成了奢望，严重者甚至要“定居”医院。

50岁的汤先生患尘肺病已10余年，光是去年，他背着氧气瓶6次入院。为了让他安心疗养，护士们成了他的流动陪护。无论谁值班，都会为他打饭、打水、事无巨细地照顾，给了汤先生家人般的关怀。“帮我办住院、出院手续，甚至帮我洗头、洗脸，真的太感谢这个团队了！”

### 4 神经内外科 服务上门，把专业护理送进百姓家

4月21日上午9点，神经内外科护士长颜欢欢收拾好随身携带的设备，准备前往天元区马家河街道的患者吴奶奶家中，提供上门更换胃管服务。

每个月，她都会定期敲响吴奶奶的家门，这样的赴约，已经持续了3年。

回忆起她第一次上门护理，颜欢欢记忆犹新。2021年，吴奶奶因中风入院，出院后，由于吞咽功能障碍，吴奶奶需要长期留置胃管。一天，颜欢欢收到患者女儿的求助，称老人的胃管早已过期，可是老人行动不便，女儿本身也50多岁，扶着老人下6楼都困难，更别说去换胃管了。颜欢欢立即安抚电话那头的患者家属，带着一位护理人员往吴奶奶家赶去。自此，吴奶奶的女儿每月固定约

颜欢欢上门服务，成为“互联网+服务”的“忠实粉丝”。“颜护士每次来，不单单是换管，还会给我妈妈做健康指导，让我们很安心。”对医院的“互联网+护理”工作，吴奶奶一家称赞不已。

2019年1月，国家卫健委颁布了《“互联网+护理服务”试点工作方案》，市二医院参照总体思路和工作目标，组建了一批高年资护士，于2020年1月起开展网约护士上门护理服务。服务项目涵盖PICC置管护理、输液港维护、胃管护理、尿管护理、T管护理、压疮护理、造口护理、慢阻肺居家康复、新生儿护理、腹膜透析护理等，解决了患者的实际需求，让市民足不出户就享受到了专业的护理服务。