



## “天使在人间”

### ——市中心医院护理团队工作纪实

文/刘琼 宋玺 供图/市中心医院

#### 核心阅读

一流的医院，不仅要有一流的医疗专家队伍，还要有一流的护理队伍。

在市中心医院，就有这样一支护理队伍，他们用暖心服务，让护理带有爱的温度；他们锤炼“内功”，淬炼出一个高精尖的团队；他们严把安全质量关，紧握患者的生命线；他们用爱心串起责任，用智慧碰撞热情，演绎出现实版的“天使在人间”。

#### 暖心服务

##### 让护理带有爱的温度

走进市中心医院的病房，随之而来的是一种静谧。患者躺在病床上安静地等候治疗，护士手推治疗车轻轻打开房门，慢步而入，偶有家属在一旁轻声耳语。在这里，护理的“四轻”落实到了极致，家属的依从做到了最佳。

在手术室，暖心的护理服务更是时刻显现。针对围术期手术病人的体温管理，该科室成立体温管理小组并发明制作特殊的“围脖”，不仅保护手术患者的隐私还增强其保暖性；为预防俯卧位手术患者出现压疮问题，护士长陈娟将湿润烧伤膏联合凝胶垫使用并发表成文，成

功申报市级科研课题……这只是市中心医院优化护理质量的一个缩影。以党建为引领，以患者为中心，该院围绕病人在院的24小时，实施以“床单位”为落脚点的各项优质服务举措，提高病人的舒适度及满意度，开展了“最温馨服务奖”评选活动，让患者的身心都能感受到来自护理人员有温度的护理。

“技术是没有生命的，再高端的护理技术对患者来说也是冰冷的。只有从内心真正替患者着想，才能让护理带有爱的温度。”市中心医院护理部主任谭江红说。



开展暖心服务。市中心医院护士正在对患者

#### 狠练“内功” 打造“高精尖”队伍

只要配药打针，不需要太高学历，这是不少人对护士的固有印象。殊不知，如今，市中心医院的护理团队正朝着“高精尖”方向发展。

据统计，目前，市中心医院拥有护理人员1582名，其中男性134名，其大专以上学历占98%，拥有研究生学历的就有13人，在读博士2人。此外，他还是中南大学护理硕士研究生招生点，也是市护理学会、市护理质量控制中心、市消毒质量控制中心、11个市护理专业委员会主委单位。

“护士并不是简单的护理工作，作为与患者接触第一人，他们应该从被动等待医生命令，向主动防患于未然转变。”市中心医院副院长包正军说。

如何狠练“内功”？市中心医院护理部开启了“引

进来走出去”战略。

——理论培训夯实基础。依托科室，该院利用集中晨交班时段，用问卷星推送试题对在岗护士全员进行培训；将院级护理业务学习改为主题式培训，主题与护理质量控制相结合，全年开展主题式培训25场次，培训人数近万人次；为提高护士的科研兴趣，该院聘请了James A.教授为客座教授，并举办护理科研培训班。

——选送优秀护士外出进修。除了“引进来”，该院护理团队还积极“走出去”。去年，市中心医院外送进修护士54人，其中专科进修37人，17人获得专科护士培训合格证，全年外送培训率达到27.46%。

#### 科学管理 确保护理质量安全

护理质量与安全管理，事关患者的生命，一点马虎不得，一点也松懈不得，这是市中心医院护理团队一直坚守的信念。

近年来，为了严把安全关，紧握生命线，该院护理团队在科学管理方面下了功夫。

——采用网格化质控模式，细化护理质控体系。该院实行三级纵向管理和专业组横向管理相结合的方法，对全院护理质量进行全面、全程的监控。采用钉钉信息化软件，进行夜班查房、节假日查房、三级质控等，所有检查结果，通过钉钉软件实时反馈给被检查科室护士长。护理质量委员会针对共性问题每月反馈培训，再督查，形成了无缝隙

PDCA质控链。

——运用管理工具，形成各专科的护理特色。去年，该院55个护理单元参加了第五期品管圈活动，各护理单元使用管理工具解决或改善了152个问题，如产科加速康复外科(ERAS)在剖宫产中应用，使胃肠胀气的发生率从改善前的24.23%下降至改良后的12.84%。

——加强应急演练，落实“防为上”的策略。该院开展了护理质量控制周活动，护理质量安全管理组进行了跌倒后处置的应急演练、护理安全应急演练、护理不良事件情景模拟等活动，加强了对护士的临床应对能力培训。

#### 下沉资源 创建“护联体”模式

“张爹爹，这两天感觉怎么样。”5月6日，在天元区小湖塘社区，来自市中心医院的护士龙丽娟与嵩山街道小湖塘社区卫生服务站的医护人员一道，上门为70岁的失能老人张爹爹进行护理服务。

“多亏了你们的贴心服务，让我们少了折腾，多了舒心。”见三甲医院的护士上门服务，张爹爹及家人感动不已。

这样的温馨画面得益于市中心医院护理工作的一次伟大尝试。作为株洲地区的医疗中心，如何发挥优质资源的辐射效应，提升基层医疗机构的护理能力？该院下出了一步先行棋——建立“护联体”模式。

2018年5月，市中心医院与天元区嵩山街道小湖塘社区卫生服务站、株洲县人民医院、醴陵市中医医院成功签约组建“株洲市互联网+护联体”。该院通过护理专科知识讲座、护理质量督导、护理信息化管理指导等形式，将优势护理资源下沉到“牵手”的单位。

数据见成效。自开展“护联体”模式以来，市中心医院共上门进行居家护理86次，社区健康教育讲座共7次，让基层患者“零跑腿”就可以享受到三甲医院的优质护理，同时节省了患者家属的时间，帮助患者节省了2/3的费用。

#### 磁性管理 激发团队向心力

护士是与患者接触最多的人，也是护理制度的执行者。面对繁重而高压的工作环境，如何激发护理团队的向心力？市中心医院的做法是采取磁性管理。

每周一下午，是市中心医院设立的“聆听护士心声日”。每到此时，在护理部主任室，谭江红都会耐心地倾听来访护士的心声，为他们答疑解惑，为他们出谋划策。

“通过磁性管理，打造护士与护理管理层的交流平台，才能激发护理团队的凝聚力，助推我院护理事业朝着高质量方向发展。”市中心医院党委书记郭晓丹说。

除了设立“聆听护士心声日”，近年来，市中心医院还全面铺开“出夜班睡眠日”，利用钉钉软件推送生日祝福语，开展趣味穿越活动……一系列暖心举措激发了护理团队的向心力，激活了护理人员的创新力。

好风凭借力，扬帆正当时。南丁格尔的精神正照耀着他们，发展与进步的铿锵足音正召唤着他们。步入新征程，市中心医院护理团队将不忘初心，用精湛的护理技术治愈患者的身体，用无私的爱抚慰藉患者受伤的心灵。



市中心医院护士正在检查输液情况。

#### 专业化培养 让护理更精准专业

每隔一段时间，家住天元区的王女士都会来到市中心医院伤口造口失禁护理门诊、糖尿病健康教育门诊、腹膜透析护理门诊等4个护理专科门诊。

“对护士进行专业化培养，不仅给了护士更大的成长空间，也让患者得到了更专业精准的护理服务。”市中心医院院长蔡安烈介绍，除了像医生一样开“专家门诊”，该院越来越多的专科护士也走上主舞台，参加患者的会诊。据统计，去年，市中心医院专科护士应邀进行院外会诊60例，院内护理会诊314例，全年开展多学科护理查房3例。此外，该院引入了循证护理理念、MDT多学科查房等模式，全方位提升护士的专科素养。

此外，该院还开设了

PICC门诊、造口伤口失禁护理门诊、糖尿病健康教育门诊、腹膜透析护理门诊等4个护理专科门诊。

“对护士进行专业化培养，不仅给了护士更大的成长空间，也让患者得到了更专业精准的护理服务。”市中心医院院长蔡安烈介绍，除了像医生一样开“专家门诊”，该院越来越多的专科护士也走上主舞台，参加患者的会诊。据统计，去年，市中心医院专科护士应邀进行院外会诊60例，院内护理会诊314例，全年开展多学科护理查房3例。此外，该院引入了循证护理理念、MDT多学科查房等模式，全方位提升护士的专科素养。



#### 用爱支撑生命，聆听「天使」的故事

在没有硝烟的战场上，她一干就是21年，用过硬的护理技术让患者“信服”；在与死神赛跑的ICU，她奋战了10年，她却自认为再“平凡”不过。近日，市中心医院护士唐红春与谢祺荣获“株洲市五一劳动奖章”，二人有何过人之处？让我们聆听她们的故事。



市中心医院护士谢祺(右三)及唐红春(右六)获得“株洲市五一劳动奖章”。

#### 唐红春 要让患者“信服”你

今年41岁的唐红春是市中心医院普外一科的一名护士，在临床一线奋斗了21年。

“受家人的影响，我从小就觉得‘白衣天使’特别高尚。”唐红春说，1998年，从湖北天门卫校毕业后，她如愿穿上了护士制服。可真实的工作并非想象中那般光鲜亮丽，尤其与形形色色的患者打交道并非易事。

今年年初，一名60多岁的肠道肿瘤患者住进了普外一科。手术后，该患者出现了治疗不配合的现象。

“老人态度很强硬，他觉得手术都做完了，那些检查就是多余的。”唐红春说，老人的倔强让年轻护士有些束手无策。如何做通患者的工作？她决定软硬兼施。

“不抽血化验，我们就无法得知您的病情进展。若是这样，那您就另寻高明。”一进入病房，唐红春一反常态，故意显得有些“严肃”。

“我也不是不想治疗。”很快，患者的态度有些软了下来。

“叔叔，您现在处于术后的关键期，只有配合我们，才能尽快康复出院。”见状，唐红春的态度也顺势柔和了起来。随后，她将检查项目及治疗意义一一讲给对方听。几番“过招”后，该患者愿意配合治疗了。

“拥有扎实过硬的护理本领才能让患者信服你。”唐红春说。

为了练就过硬的技能，她不断苦练“内功”。近年来，她先后参加了“湖南省卫生系统护士岗位创新技能大赛”“株洲市病案式护理技能竞赛”等，屡获佳绩。此外，她还潜心钻研。2011年，她完成的院级科研项目——“一件开口式造口袋”在肛门括约肌松弛患者清洁灌肠中的应用，获得该院2011年度实用技术奖二等奖。

#### 谢祺 “把每一件普通的小事做好”

“我真的只是个普通的护士。”即使多项荣誉加身，31岁的谢祺仍觉得自己再“平凡”不过。

今年31岁的谢祺目前是市中心医院妇科二病区的一名护士。值得一提的是，她曾在ICU奋战了10年。

众所周知，ICU就像是“战场”，收治的几乎都是危重症患者，医护人员神经得时刻得紧绷。

“有时候快下班时来了患者，那就需要抢救完了才能下班，不可能说直接就丢下一个班组去解决。”谢祺说，有一次凌晨4点，她负责管理的两名脑外伤患者突然出现了呕吐及大小便失禁的现象。顾不上刺鼻的味道，她一边赶紧查看患者的生命体征，一边紧急处理排泄物。所幸，因处置及时，两名患者并无大碍。

打针、送药、帮病人翻身、捶背……看似普通的工作背后却是无数汗水的凝结。在谢祺看来，“自己不过是把每一件小事做好了。”

因为工作突出，这些年，她多次被评为该院医德医风先进个人及优秀护士。



#### 【荣誉榜】

##### 株洲市中心医院2018年度优秀护理管理者(7名)

邓爱军 龙赛英 唐国华 唐裕丰 田明辉 王芸 朱年君

##### 株洲市中心医院2018年度优秀护理团队(7个)

急诊科 呼吸内科二病区 烧伤整形科、泌尿外一科  
神经内科 康复医学科 儿科 肝胆脾胰外科

##### 株洲市中心医院2018年度优秀护士(61名)

陈毅 刘练兵 文君 冷冰 王晓庆 钱超群  
谢思思 赖慧平 刘琴 康玲 余佳慧 龙彦红  
王娟 杨斌 周敏 贺春桥 罗英 陈蒙蒙  
唐红春 郁文丽 陈蓉 唐倩倩 李金凤 刘慧蓉  
杨小丽 刘青 周学 吴丹 莫乡庆 王应辉  
冯春燕 肖凌 夏春芬 杜丽 刘婷 唐唯  
袁琼 刘云娇 乔红英 孙艳玲 邓雅婷 黄腾辉  
刘倩 郭伟 潘琪琪 彭希花 张琼 周俏  
马红花 康敬芳 刘柳 谢祺 张煜婷 郭宜文  
刘庆 周芳 易晶 欧阳顶爱 何薷莉 姜芬 廖丽

