

# 多措并举提升护理水平,打造“省直范本”

就诊时,她们的优质服务,让患者感到亲切;病床边,她们的轻声问候、耐心聆听,让患者心中燃起了战胜疾病的信心;手术台前,她们的一句鼓励,让患者打消了恐惧;出院时,她们又用微笑送走患者,嘱咐着“保重身体”……有过就医经历的人,尤其是住院经历的人就知道,就医途中绝不只是求医问药,护理人员全程的陪伴至关重要。三分治疗,七分护理。如何更好地提升护理质量和护理内涵,给患者提供专业、规范、高效的护理服务,值得每个护理团队孜孜不倦的尝试和探索。

5·12国际护士节到来之际,本报记者走进省直中医院护理团队,以期找到一个护理的实践榜样,让更多有需要的患者从中受益。



## 对自己严格要求,对患者饱含深情

“以病人为中心,以质量为核心”的理念是省直中医院一味没有写进处方的“灵丹妙药”,而2019年收到的690封感谢信、140面锦旗就是患者对医院护理部工作的肯定与鼓励。

为了与医疗新技术同步,提升护理技术水平,优化护理工作中的每个细节,该院护理团队一直在给自己“找茬”,做了很多卓有成效的尝试。

“主动相迎,微笑服务;首问负责,无缝服务;卫生洁净,舒适服务;降低分贝,温馨服务;细心查对,安全服务;健康教育,个性服务。”这是护理部推出的“6优服务”理念。“走进门诊大楼,立马有护士微笑着迎上来并做好指引,我不需要再盲目奔走。住院后,医护人员像朋友家人一样的关心我的病情,出院了还接到她们亲切的回访电话。医院不再是冷冰冰的,更有人情味了。”目前已康复的吴女士回忆起7天的住院生活,对医院的医疗水平和护理服务赞不绝口。

今年1月,护理部进一步推出了护理责任组长竞聘制。护理部负责人介绍,该制度有利于提高护理人员业务能力与综合素质,建设护理人才梯队,充分调动各级护理人员的主观能动性。简单来说,每个科室的护理骨干通过“过五关、斩六将”的严格竞聘,成为护理责任组长。此举既为护士长添了左膀右臂,也无形中激发了护理队伍追求进步的热情,提升了护理品质。

紧接着,为积极响应今年2月份国家卫健委发布的《“互联网+护理服务”试点工作方案》,省直中医院的“网约护士”项目又扬帆起航,为行动不便的患者架起了一座便捷的求医“桥梁”。记者点开省直中医院微信公众号的“上门服务”看到,护理、换药、康复等服务都能通过手机预约下单,随后便会有具备5年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称的省级及以上的专科护士上门服务。

家住芦淞区的刘媵媵就是“网约护士”服务的受益者。老人一直患有冠心病和高血压,由于吞咽功能障碍,需要留置胃管。在此之前,每个月去医院换胃管对于老人来说就是“折腾!”得知省直中医院开展“网约护士”服务后,家人抱着试试的心态预约了。很快,神经内科护士雷琴就带着药箱和护理用物来到了刘媵媵家。“像如何护理胃管、如何保护舌头不萎缩、如何测血压等,护士都会教,太令人省力省心了。”刘媵媵的女儿说。截至目前,雷琴已为刘媵媵提供上门服务15次。



▲中医护理技能获全省团体一等奖



▲国际护士节庆祝活动合影

## 抗“疫”逆行中,每位护理人都是一面旗帜

今年新冠疫情爆发以来,省直中医院的护理团队默默坚守,无私奉献,用行动践行白衣天使的初心,用逆行的背影树起一面面旗帜。从发热门诊到隔离病房,从湖北黄冈到涪州收治点再到省内其他市州定点医院。她们主动请缨,在这场抗“疫”阻击战中绽放芳华。

守不忘战,将之任也;训练有备,兵之事也。护理部常年坚持的应急演练发挥了作用,千钧一发之际,主任李兵新带领护理团队第一时间成立了护理应急救治小组。这是一支聚集了全院护理精英骨干的队伍,在调配过程中,个人、科室与护理部沟通零障碍,召之即来,来之即战,战之必胜。据悉,首批驰援黄冈的名单,从组织报名到最终确定仅用了30分钟。这些主动请战的英雄中,王菊花作为湖南省省直中医院的护理组长,在大别山区域医疗中心奋战了58个日夜。在此期间,她不仅要为病人输液、换药、打针、雾化、吸痰、测量生命体征、测体温,观察气道和吸氧情况等常规治疗护理,还要给病人打开水,病房消毒,送饭等生活问题。即便辛苦,但她说的最多的一句话

却是:“让我来!”

奋战在外的还有护理部副主任蒋维,2月11日,她临危受命,担任湖南省抗击新冠肺炎疫情第二梯队专家组成员,24小时驻点值守在岳阳市定点医院。据悉,岳阳地区因毗邻湖北,防控任务十分艰巨,病人数一度高居湖南省第二。同一时间,蒋维的丈夫曹伟云作为医院呼吸科主任,也首当其冲驰援株洲市新冠肺炎定点医院医疗队。虽不在同一个地点,但两人都奋战在一线,连老父亲生日,都只能匆匆视频,寥寥几句后又回到各自岗位上。

一线的抗“疫”战正紧张打响,这一边,院内的“守门人”也挑起了疫情防控的担子。门诊部护士长曾荣正是这“铁壁铜墙”中的一块“砖”。疫情期间,为方便患者就诊,门诊部所有人提前到7点30分上班,而曾荣还会提前半小时到办公室,对当天的工作进行详细部署,在门诊设三级预检关卡,确保患者就诊安全。经过近4个月的“严防死守”,门诊未发现一例患者漏诊,工作人员无人发生感染。

## 多年磨一剑,花儿已开得这样红

好的管理改革总会促进护理服务的更优发展。省直中医院护理人的变化与成长,是医院坚持护理队伍建设,发展护理专业内涵,创新护理服务模式最珍贵的收获。

近年来,医院护理团队的屡创新绩:在全省首届中医药职业技能竞赛中医护理赛项中获团体一等奖及多项个人单项奖,在全省2018年护士岗位技能训练竞赛中获团体二等奖,在全省首届中医护理健康教育竞赛活动中获团体三等奖,在全省各护理专业委员会组织的各类竞赛中,我院专科护理团队大放光彩,获得22项省级荣誉,5项市级荣誉……

“今年,我们要提高特色专业技能树长板,抓年轻护士培训补短板,以严谨务实的质量管理保安全底线,以制定合理的护理人员绩效方案及人才培养提高工作人员的积极性,不断提高工作效率及工作质量,为患者提供高效、优质的护理服务。”护理部主管院领导罗琼表示。

因为敬业,所以专业,相信在未来的日子里,患者满意的故事会继续在省直中医院上演,谱写出名远扬的“省直范本”。

(文/宋芋璇 张倩 图/受访者)



▲定期举办中医护理健康教育竞赛



▲中医护理技能展示

# 市二医院护理团队: 抗疫抗癌两手抓,守好护理主战场

提升护理服务能力,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。

新年伊始,在新冠疫情“大考”面前,市二医院护理团队在副院长邓建妹的带领下,一手抓疫情防控,一手抓癌症护理,在两场作战中齐头并进,交出了一份令全市人民满意的答卷。而在其背后,写满了该院护理人甘心奉献、以爱为本的故事……



▲市二医院护理团队合影

## 抗疫 她们是“冲锋兵”,轻伤不愿下火线

1月28日凌晨2点,市二医院临时组建的隔离病房接收了第一位患者。作为护士长,王芳拎起早就打包好的行李,在接到命令的第一时间到达现场,这一去就是二十余天没有回家。

2月21日,又是一个凌晨5点,正在隔离病房休息区轮休的王芳接到紧急电话,一位值班的年轻护士小龚出现了胸闷、呕吐等症状。“她们穿着严密的防护服,戴着口罩、手套,头上还绑着护目镜,高强度的工作下很容易虚脱,甚至有生命危险。”听到消息的王芳心急如焚,想下楼接小龚,却一脚踏空了。没顾上自己的脚伤,王芳悉心照顾小龚,到了第二天,她的左脚就肿了起来。原本还想坚持的她最终被来慰问的副院长邓建

妹拉下了一线。“她们都是默默无闻的英雄!轻伤不愿下火线!”邓建妹动情地说。经过检查,王芳的左足3、4、5趾骨折,被打上石膏。即便是躺在床上,王芳仍不放心隔离病房的护士和患者,时常打电话关心他们的生活,指导护理工作正常开展。

据悉,疫情发生后,市二医院作为我市两家定点救治医院之一,以最快的速度拉起了由预检分诊、发热门诊、隔离病房、急诊转运等环节组成的抗疫“大网”,60余位护理人员攥指成拳,主动投入战斗。而在战斗中,类似王芳的故事日日夜夜在每个岗位中发生,并化成股无形的力量,最终把病毒挡在门外,把温情留在病房。

# 致敬护士队伍,携手战胜疫情

## ——5·12株洲九龙泌尿专科医院“学习抗疫英雄事迹,树立敬业奉献精神”

有一种爱,伟大而平凡,如润物春雨,似拂面和风;有一份责任,无私而博大,救死扶伤,心忧天下。这就是南丁格尔精神,不求回报,无私付出。



近日,为庆祝5·12国际护士节,株洲九龙泌尿专科医院全体医护庄严宣读《南丁格尔誓言》,重温弘扬南丁格尔救死扶伤的人道主义精神和为护理事业无私奉献的高尚品质,充分激发护理人员全心全意为人民服务的工作热情。

重仪式结束后,株洲九龙泌尿专科医院党支部还特别组织了学习“抗击疫情英雄事迹”主题党日活动。



▲株洲九龙泌尿专科医院主题党日活动合影 通讯员供图

院长亲自介绍了抗击疫情英雄模范人物和该院在抗击疫情所做的志愿事迹,支部全体党员共同学习交流。

73岁的李兰娟院士请缨率队出征武汉疫区,尽全力把危重患者从死亡线上拉回来;武汉硚口区社区民警吴涌用整整60天的日夜坚守,换来了社区染病群众的“零死亡”,自己却牺牲在疫情防控一线;株洲抗疫英雄们逆行出征,驰援黄冈,经过50多天的持续奋战,全体队员不负市委和市政府嘱托,圆满完成各项任务,健康平安归来!

## 抗癌 她们是“提灯人” 照亮患者生命的余晖

自市二医院挂牌株洲市肿瘤医院以来,积极搭建专科平台,着力打造肿瘤专科。如今,肿瘤护理已经成为该院一张闪亮的金字招牌。

为了做好癌症患者的“提灯人”,市二医院一步一个脚印,做了很多探索和尝试:2013年创建无痛病房,成为我市唯一一家国家级“癌痛规范化治疗示范病房”;2017年创建我市首个“无呕病房”,减轻患者化疗的痛苦;2018年设立安宁疗护病房,呵护癌症末期病人的生命质量;2019年9月,开设肿瘤患者心理健康门诊,缓解患者及家属的心理负担。

其中,位于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。“让患者安详、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。”该科护士长陈欢说道。

如何才能担好这份特殊的担子?一年多的时间里,安宁疗护病房已为百余名癌症终末期患者提供服务,护理团队用实际行动给出了答案:她们穿上特制装备,在角色转换中体验失能患者的不易;她们精心设计生日会,在护理细节中照亮患者生命的余晖;她们提供心理支持、哀伤辅导及死亡教育,让病人和家属真正做到“逝者能善终,留者能善别”。

(文/宋芋璇 李建辉 图/唐奕欣)

灾难面前,所有的医务工作者及各行各业,没有人选择逃避,反而都是义无反顾的抗争到底。党会上分享的这些案例,也只是整个战“疫”队伍中的缩影,但它深刻折射出逆行英雄们践行初心使命和责任担当的无畏精神。



▲株洲九龙泌尿专科医院护士合影 通讯员供图

牢记医者职责,不忘健康使命,这个5·12护士节活动,株洲九龙泌尿专科医院护理队伍展现了良好的精神风貌和职业风范,极大激励和带动了全院职工奋发赶超,爱岗敬业,积极进取,勇于奉献的热情。在此,也向所有坚守在岗位上的同仁们道一声:白衣天使,您辛苦啦!祝大家节日快乐! (通讯员 杨宇)

株洲九龙泌尿专科医院 专注男性健康 健康热线: 0731-2226 0000 院址: 株洲市河西泰山南路263号