

人道奉献爱无疆 白衣天使展英姿

——商丘市第一人民医院优质护理工作侧记

本报记者 付红刚 谢海芳 通讯员 王伟

题记:

有这样一群普通的人,他们每天都穿梭在病房与护士站之间,冲无数的盐水,写无数的护理记录,在这个没有硝烟的战场之上,演绎着简单和平凡;有这样一群可爱的人,当病人有需要时,他们总是冲在护理最前线,不怕苦、不怕累,毫无怨言为患者做各种护理工作;有这样一群可敬的人,他们舍小家、为大家,全身心投入工作,无私奉献,让更多的患者重新拥有了健康……他们就是工作在临床护理工作岗位上的护理人员。

历经世纪风雨、具有悠久历史和厚重文化积淀的商丘市第一人民医院护理部,现有护理人员949名,他们以该院第33届南丁格尔奖章获得者吴静芳为榜样,爱岗敬业、乐于奉献、献身于护理事业,牢固树立“以病人为中心”的服务理念,时刻保持全心全意为病人服务的工作热情,为广大患者提供更加满意的优质护理,极大地提高了该院护理服务的整体水平。



团结奋进的护理管理团队

严格训练护理技能 锤炼队伍实战能力

为进一步规范急救护理操作技能,锤炼出一支能打善战的护理队伍,为患者提供优质护理服务,该院护理部组织举办了“2013年急救护理技能操作竞赛”。竞赛活动分为全员培训考核、系科选拔赛和护理部决赛三个阶段,历经30天,被称为“急救技能训练考核月”,达到了全员练兵,熟练掌握急救技能的目的,副院长石红英高度重视,多次亲临科室、赛场指导。

竞赛项目共有五项内容,分别为心电图机的使用、电除颤仪的使用、心电监护仪的使用、电动吸引器吸痰和心肺复苏术。为达到示教培训效果,护理部采用示教室现场示教培训和拍摄示教片以及网络培训示教形式,帮助护士掌握标准。护士们更是白天上班,晚上加班练习操作,通过竞赛活动护士们养成了举止大方、操作规范、严谨细致、动作轻柔、关心体贴患者的工作风格,练就了良好的心理素质,展现了护理队伍的精神风貌和整体形象。

据该院护理部主任王兰英介绍,心肺复苏术亦称基础生命支持,是一项需要全社会推广的急救技术,针对各种原因导致的心脏停跳,在4分钟内如果能及时进行心肺复苏,一般都可救活,这个时间被称为抢救“黄金时间”,如果超过8分钟,抢救的成功率只有5%,超过16分钟基本没有救活的可能,而医院救护车是在接到呼救后5分钟内出车,按15分钟后医护人员能到达预计,多数情况下会错过抢救病人的最佳时间,因此掌握了这项技能就有可能在不经意间挽救一个人的生命!

让更多的人掌握心肺复苏术,是护理部主任王兰英决心要做好的一项重要社会活动。5月13日下午,该院护理部、市场部联合组织了经验丰富的急诊科医护人员,在护理部主任王兰英的带领下到商丘师范学院举行“送急救技能进校园”活动。活动现场,由参加全省急救技能比赛获奖选手韩雪迎、李艳、朱鑫、崔峰向在校师生演练示范了成人徒手心肺复苏术和外伤骨折包扎、固定、搬运等急救技术,医护人员通过模拟演练和现场互动等形式,让该校师生掌握了心肺复苏及骨折等一系列常规急救的方法,多名同学在医护人员的指导下,积极参与实际操作,掌握了现场急救知识和技能。此活动受到了商丘师范学院师生的一致好评和高度赞扬。

为了让更多的商丘市民群众熟悉徒手心肺复苏技术,在任何场合下为突然发生猝死的患者创造现场救治条件,带来生的希望,6月21日,该院护理部又协同媒体制作了“徒手心肺复苏术”科教片,并在商丘电视台多次播出。

“5·12国际护士节”期间,护理部举办了“护理工作制度、流程、预案情景剧大赛”,20多个病区根据其科室特点把制度、流程、预案编成剧本反复演练,达到了在工作中学习、在学习中工作的目的,此活动寓教于乐、生动活泼、别开生面,收到了显著的培训效果。

此外,护理部还实行培训下移到一线,实施巡回情景培训,为护士提供方便直接的培训指导。

“通过护理竞赛和‘送急救技能进校园’等活动,有效地激发了年轻护士勤学习、勤思考、学技术、比技能的工作热情,对培养一支品质高尚、理论扎实、技术精湛的护理队伍起到了积极的促进作用。”王兰英说。同时,护理部适时举办消除职业倦怠、职业规划等讲座,分类召开护士座谈会,给予心理疏导。护理部工作人员每天到科室参加晨会及床头交接班,了解病人需要,倾听护士心声,现场解决问题,提倡“快乐生活、轻松工作”理念,引导护士自我减压,放松心情,带着激情去工作。

实施“亲情护理” 深化优质护理服务

7月27日上午8时30分,一阵欢乐、悠扬的祝福曲在老年疾病科响起,医护人员、患者及家属齐声共唱《祝你生日快乐》,为一位85岁的患者李继龙老人送去了美好而真诚的祝福。在住院过程中,责任护士给患者健康宣教时得知老人85岁生日快到了,于是决定给老人在病房里过一个特殊而有意义的生日。为了给老人带来一份惊喜,老人生日那天一早,科主任、护士长带领全科医护人员快乐地张罗起来,齐声为老人送上了祝福,祝愿老人健康长寿。老人激动地连声道谢,其家属激动地说:“咱们医院的医护人员比儿女们想得还周到呢!在这住院放心!从心底感谢你们啊!”

8月6日,护理部收到了一封神经外科二病区患者杨学志家属为护士张红送来的感谢信。原来是在今年的4月19日,患者杨学志不慎摔伤,在市第一人民医院神经外科二病区做了开颅手术后,8月1日又做了颅骨手术。在杨学志两次入院的过程中,护士张红在患者神志不清时和家属认真沟通、细心照料、精心呵护,在患者清醒后耐心做思想工作,加强对患者及家属的心理疏通。在张红的精心护理下,患者经过一段时间的调养,现在已经基本康复。

“张红护士是一个非常有责任心的护士,她能站在我们患者的立场上处处为我们考虑,不怕脏、不怕累,尽心尽力地护理病人,待人特别亲。”在神经外科二病区采访时,患者杨学志的爱人展艳华激动地对记者说。

像医护人员为患者过生日、护士收到患者感谢信这样的事例只是市第一人民医院优质护理工作的一个缩影。

今年以来,市第一人民医院护理部制定优质护理服务计划,倡导护士树立“患者需求至上、用心护理、亲情服务”理念,落实“十心、十点”意识。“十心”、“十点”是护理部对临床医护人员“走在红灯呼叫前,想在病人需要前,做在病人开口前;护理病人常规化、服务病人个性化、健康教育专科化”“三前、三化”关爱患者活动的深化,护理部要求全体护理人员要竭力做“三前”、确保“三化”,实

施感动服务,努力创造超越患者期望值的细节服务举措;同时推行“责任护士岗位在病房”活动措施,努力为患者提供无缝隙、连续性、全程优质高效的责任制整体护理。

王兰英告诉记者,“十心”是指对患者入院接待热心、患者痛苦关心、护理病人细心、解答问题耐心、倾听问题用心、困难问题留心、帮助需求尽心、检查陪伴真心、康复指导全心、出院送行诚心。“十点”是指对患者微笑多一点、说话甜一点、走路轻一点、态度好一点、行动快一点、问题细一点、手脚勤一点、理由少一点、技术精一点、效果高一点。

据了解,从今年2月上旬至7月上旬,该院共收到锦旗30余面、感谢信80余封……从表面上看,患者送来的是锦旗、感谢信,实际上则体现了广大患者对该院护理工作的充分认可。

与此同时,各科室还相继开展了各具特色的“亲情服务”活动,系外各科制作了温馨提示牌,提醒次日手术患者禁食、做好术前准备等;眼科派护士护送手术患者回病房及陪检;老年疾病科以为患者过生日、发短信祝贺形式实施亲情护理;重症科制作了适用于不能用语言交流的沟通图片,体现人文关怀;内科、儿科、肿瘤科等相继设立了流动护士站,护理人员工作在病房,做到了走在红灯呼叫前。

手术室护理人员在为麻醉病人施行手术护理时,为了减轻患者疼痛、缓解紧张情绪,他们就站在患者身旁,亲切地告诉患者:“请握住我的手,和我一起深呼吸!”,让患者倍感亲切。

该院还探索切实可行的责任制整体护理模式,落实管床护士责任制,在服务中体现技术,做实基础护理、做精专科护理,真正做到:对患者而言,在住院期间每天都有责任护士负责并相对固定;对护士而言,每位护士负责一定数量的患者,使患者不仅有主管医生,也有了可以信赖和寻求帮助的负责护士,医护密切合作,共同围绕患者的诊疗、护理和康复等各项措施,有利于患者达到更好的医疗效果,提高患者就医过程中的满意度。

护理部注重倾听病人及医护人员意见,引入第三方评价机制进行患者满意度调查,并进行医护人员对护理工作满意度调查,对存在问题及时反馈到科室或个人,及时改进工作。并逐步完善支持服务系统,各相关部门继续完善落实支持服务措施,2013年6月份护理部成立了40人的外勤服务部,完成取送药品、标本、陪同病人预约检查等工作,真正把时间还给护士,把护士还给病人。医院定期召开优质服务领导小组会议,作为领导小组组长的院长韩传恩带领各职能科室负责人,研究解决工作中遇到的问题,大力支持优质护理服务工作,使优质护理服务内涵不断加深。

同时,护理部为进一步改进护理工作,了解护士长工作现状,与科室护士长签订“优质护理服务目标管理责任书”,定期检查落实情况,将结果列入科室及护士长绩效考核;每月召开护士长会议,总结工作,找出差距,制定整改措施;每季度召开一次经验交流会,推广好的经验和做法,不断将优质护理服务工作引向深入,促进医患关系和谐发展。

各病区每月召开座谈会,与患者及时沟通住院期间的就医感受及要求,充分征求患者、患者家属意见和建议,了解患者心声,患者意愿。

通过以上一系列工作,市第一人民医院的优质护理工作切实达到了患者和家属满意、医生和护士满意、社会和政府满意。

“做吴静芳式的好护士”让南丁格尔精神薪火相传

市第一人民医院护理部开展了“做吴静芳式的好护士活动”,要求护理人员以该院第33届南丁格尔奖章获得者吴静芳为榜样,立足本职,不断提高综合素质,为患者提供优质高效的护理服务,为护理事业的发展做出不懈努力。

有人说,微笑是沟通和理解的桥梁,对于护理工作,这是最恰当不过的比喻。护士每天都要面对各种遭受病痛折磨的患者,患者或许心情低落,或许情绪烦躁,而这时,恰如其分的微笑就如雨后的阳光,能够驱走乌云的阴暗,带来光明的喜悦。“从一声问候,一个微笑,一张整洁的床铺,一次详细的入院介绍开始,



严谨细致工作



亲情服务患者

到对所有患者实行全方位、多层次的全程沟通,了解患者的心理状态,并对他们给予解释和心理疏导,我们一直在努力着。”市第一人民医院神经外科二病区护士长杨彩侠对记者说。

相对于其他病房的护理人员,工作在重症监护病房(ICU)的护理人员的工作似乎更繁重一些,与其他病房护理工作不同的是:重症监护病房的患者没有家属陪护,收治的也都是些危重症患者。对这些患者来说,护理人员既是他们的“家属”又是护理人员,护理工作稍有闪失,就可能关乎一个人的性命。因此,在重症监护病房的护理人员,除了要具备一般的护理技能外,对专业护理技术的要求则更高。

林逸轩是重症监护病房中4位男护士中的一位,2009年参加工作后,他就凭借精湛的专业技能和优秀的表现进入了重症监护病房工作。据林逸轩介绍,男护士在重症监护病房的职责似乎更繁重一些,面对一些身材高大的患者,像给患者翻身等一些体力活,男护士往往都是冲在最前。

对重症监护病房的护理人员而言,加班加点都是家常便饭,他们也早已习以为常。在他们的心中,能够用自己的技术和服务减轻病人的痛苦,挽救病人的生命就是最大的安慰。工作中遇到的苦和累都不算什么,他们唯一感觉亏欠的就是自己的家人,林逸轩在妻子怀孕的时候没有时间陪伴妻子;护士王小丹怀孕8个月的时候还在坚持上班,孩子生下来后也没有时间带孩子,不得不交给父母抚养;护士高国珍从怀孕到生产硬是连产假都没有请,生产的当天上午还在工作,因腹痛难忍下午从工作的病房直接到产房生产,父亲在郑州做手术也没有办法请假去陪伴父亲……但他们仍然毫无怨言,因为有一种力量在支撑着他们,那就是救死扶伤的南丁格尔精神!

在市第一人民医院护理人员的心中,南丁格尔手中那盏永不熄灭的灯永远照耀着他们、指引着他们、激励着他们。他们将会沿着南丁格尔的足迹继续走下去,让南丁格尔精神永放光芒。市第一人民医院全体护理人员决心在院长韩传恩的领导下,以崭新的精神风貌和优质高效的护理服务,扎实做好每项护理工作,促进该院护理工作再上新台阶,以实际行动自觉践行南丁格尔精神,让南丁格尔精神薪火相传。



副院长石红英参加急救应急演练