

用责任坚守家乡 用大爱驰援湖北

长寿区人民医院 从细节护理中磨砺出感动服务



随着社会对医院服务要求的日益提高,护理工作也亟待完善。究竟怎样的护理才称得上优质护理?是有需要时随叫随到,是时刻挂在脸上的微笑服务,还是贴心的健康指导……

在新冠肺炎疫情面前,长寿区人民医院敢于担当、冲锋在前,成为重庆市新冠肺炎医疗救治定点医院;甘于奉献、积极作为,实现了“医护人员零事故零感染”的目标,在疫情防控中作出了突出贡献。这其中,抗疫一线的长寿区人民医院护理团队,白衣执甲、不畏艰险,从细节护理中磨砺出感动服务,用实际行动诠释了什么是优质护理的灵魂。



付显芬带领护理团队在武汉市中心医院后湖区ICU开展工作

坚守家乡 用温柔的臂膀给“家人”做最坚实的后盾

如果说抗击疫情是一场战役,医院里的发热门诊无疑是阻止战火蔓延的重要防线,而坚守在发热门诊的医护人员,就是这场“战役”的特种部队。

1月21日,长寿区人民医院收治了重庆市首批确诊的1名新冠肺炎患者。护理部主任付显芬接到通知后,立即组织各病区护士长紧急商议,迅速成立了45人的新冠疫情应急护理小组,分派到发热门诊、隔离病房等区域投入抗疫工作。同时,医院也征集身体素质好且自愿报名参与抗疫的志愿者护士,并从2月10日开始,安排志愿者参与抗疫。截至目前,共有126人支援感染科、发热门诊、预检分诊,已有91人撤离,仍有35人继续战斗在抗疫一线。

这些护理人员,冒着被感染的风险“逆行”在抗疫一线,他们24小时不间断接诊患者,最高峰时,一天要接诊近100位患者,他们用柔弱的身躯书写下最美的坚守和最暖的陪伴。

进入诊区,厚厚的防护服、隔离衣、医用防护口罩、护目镜……已成为这些护理人员每天的工作标配。为了最大限度节约来之不易的防护服,他们尽可能地延长工

作时间。

如此全副武装,不到1个小时就会产生窒息感,体力消耗巨大。等工作结束,脱下防护装备,他们的双手早已被汗水浸泡,鞋具也早已湿透。但没有人叫苦叫累,大家的心中只有一个信念,那就是全力以赴打赢这场疫情防控阻击战!

除了院内的防疫工作,医院还抽调30余名护理人员全面参与全区疫情防控工作,包括病毒标本采集、核酸检测、流行病学调查、高速公路设卡点体温测量、社区病例筛查等。

正是因为他们的高度责任心,才有了“零漏诊”“零死亡”和医务人员“零感染”,切实保障了家乡群众的生命安全。

驰援湖北 尽最大努力做有温度的护士

从2月21日开始,在付显芬的带领下,长寿区人民医院共20名护士驰援武汉。

入驻武汉中心医院后湖院区后,付显芬作为重庆市医疗队护理组副组长,责无旁贷地担任了重症监护室护理组组长,带领重庆市医疗队117名护士接管了重症监护室,分设8个护理小组,负责整个院区重症患者的护理。

重症病房收治的都是新冠肺炎重型和危重型患者,老年人居多,且大多数有基础疾病,患者病情危重、变化迅速,可以称得上是前线病房的“重中之重”,再加上护士穿上防护服、戴上手套和护目镜后,工作难度会非常大。为了尽最大努力救治患者,所采取的治疗手段非常复杂,对专业技能的要求也非常高,护理团队既要护理好气管插管、气管切开以及一些肾脏替代治疗的患者,同时还要帮助患者预防感染、压疮、深静脉血栓等并发症。这些都给护士的工作带来了很大困难。



支援湖北医疗队医务人员凯旋

尽管如此,也没有阻止队员们的脚步。他们立即接受紧急培训,每一个步骤都反反复复练习了好多遍。最后,来自长寿区人民医院的20名护士全部进入重症监护室工作,其中6名护士担任起了护理组长、副组长的职责。

在工作过程中,队员们依然秉承着“长医”的护理理念,尽最大努力做有温度的护士。用爱心、耐心、责任心,去护理好每一个病人。

长寿区人民医院护士幸霞介绍,在病区里有很多患者,因为一家人都在隔离,家中没有其他人能够照顾他们,这时护士们就成了病人的“亲人”。他们甚至会把自己的生活用品等送给需要的病人。

虽然隔着隔离衣和手套,病人仍然能感觉到护士是有温度的;虽然隔着护目镜,患者依然能看到护士们希望他们尽快恢复、战胜疾病的目光。

“意识清醒的患者,每次看到我们操作完成后,都会催我们赶紧离开病房,害怕传染给我们。”幸霞说,虽然疫情把人隔得很远,但是在病房里面,患者和护理人员的心

却贴得很近。

“你们都是我的恩人,我这辈子也不会忘记你们的!”从重症监护室转诊到普通隔离病房的患者说。

细节入手 用清单式服务将患者问题逐个击破

长寿区人民医院护理团队能在疫情防控中作出如此突出的贡献,得益于日常工作中对优质护理服务内涵的不断深化。

医院坚持“关爱生命,圆健康长寿梦”的服务理念,着力为病人提供安全、高效、便捷、满意的护理服务。真正做到用真诚去对待每一位病人,拉近与病人之间“心的距离”,让优质护理服务成为一个品牌、一种文化。

为强化基础护理,提高护理质量,医院每年都会选派护理人员外出进修培训专科护士,现有专科护士证书的护士142名,占护士总数的25%。这意味着许多护理人员已经不仅仅是能提供基础护理的

护士,更是有专业素养、管理能力、人文关怀的“专家”。

据了解,近年来,长寿区人民医院制定并落实一系列举措方便患者就医,不断改进护理流程,改善患者就医体验,清单式服务就是其中的一个举措。

“病人来的时候,有什么疾病,需要达到什么目的,我们都会用清单的形式一一记录下来,细化到每一天,然后按照相应的进度去完成。”付显芬介绍,清单式服务不仅让护理工作更加规范化,把护理工作做得更实更细,也使得护理人员工作更有自律性,每天按照清单的需求去达成目的,更能顺利达成患者最终想要的结果。推行1年多以来,患者满意度得到了进一步的提高。

护理文化的经营不但需要智慧,更需要长期不懈的坚持和努力,长寿区人民医院的全体护理人员紧紧围绕医院大局和中心工作,发挥护理工作者的智慧,凝心聚力,在医院改革和发展中争做排头兵,再创新业绩。

马成兵

图片由长寿区人民医院提供

荣誉榜

2018年,在重庆市护理学会第二届骨科专委会第二次学术交流会疑难病例讨论比赛中,骨科在脊柱组荣获三等奖。

2018年,在重庆市护理学会急诊专委会举办的技能大赛中,荣获个人单项二等奖1名、三等奖1名。

2018年,重庆市卫生护理技能大赛中,获心肺复苏组二等奖、密闭式静脉留置针操作组三等奖。

2019年,在重庆市长寿区卫生健康委举办的2019年长寿区护理岗位技能大赛比武中,护理团队荣获一等奖。

2019年,在“西部护理联盟消毒供应专业知识竞赛”中荣获二等奖。

2019年,郑姗姗在“重庆市医师协会呼吸医师分会护理辩论赛”中荣获二等奖。

2019年,邱霞在“重庆市护理学会专科器械再处理指南实践比赛”中荣获二等奖。

2020年,付显芬荣获重庆市“五一劳动奖章”。

爱心 热心 耐心 细心 责任心

彭水县中医院“五心”护理带来“五星”体验



为患者进行中药热奄包特色治疗



开展针灸特色治疗

甘心奉献,勇当战疫天使

“我要到一线去,到需要我的地方去。”面对新冠肺炎疫情,彭水县中医院护士熊雪琴暗暗下定决心。到达彭水县医学观察隔离区后,她便紧锣密鼓地投入工作。

“我要喝酒,凭什么不让我喝酒!”隔离病房内,一位患有高血压的嗜酒观察者在采集咽试纸前情绪激动,大吵大闹。面对这样的情景,熊雪琴轻柔耐心地劝解道:“采集咽试纸主要是排除现在的新冠肺炎感染,我们要确保采集正确并不受其他因素影响,采集后如果检测你的血压不高,我们给你适量的

酒好吗?”几次商量后,观察者主动配合了护士的采集工作。

观察留观者生命体征的变化、有无咳嗽、咽痛、发热(每日监测体温2次),满足他们的日常生活基本需求,及时发现患者情绪进行心理疏导,指导有其他疾病如高血压、糖尿病患者的正确用药及疾病的健康教育,清楚药品种类及放置点、清点防护物资并做好出入库房的登记管理、工作流程、上报流程……看似简单的工作,其实内容繁琐并且责任重大,容不得一丝疏忽。彭水县中医院

温情服务,带来星级体验

“你好,请测体温!”“请不要拥挤,每个人间隔1米”“请到三楼缴费七楼体检”……彭水县中医院预检分诊处,神经内科护士长肖世书不厌其烦地提醒每一位患者注意事项。因为慈祥温柔的护理风格,她被所有人亲切地称为“肖妈妈”。

“急患者之所急、想患者之所想”,肖世书恪守这一准则,将心比心,用温柔与体贴换来患者一致好评。遇到某些患者不会扫二维码付费的,她便一个一个为他们扫码付费,有时碰上没有带现金的患者,她就自己掏腰包先

替其垫上。“我也没想到别的,就是想全心全意为患者服务好,别耽误患者检查和就诊,让患者体验到在彭水县中医院就医的便捷感和温馨感。”肖世书说。

“这些护士妹妹真的好哟,我能慢慢好起来全靠她们!”。提起护士们,正在骨科治疗的邓婆婆显得特别高兴。67岁的邓婆婆家住黔江,几天前在彭水县中医院做了膝关节置换术,手术前后由于家人工作繁忙不能时时照顾,护士们便对其格外用心,除了平日里的治疗外,还时不时便陪老人家说话解闷,

帮助其翻身、上厕所和逗老人开心。在护士们的精心呵护下,邓婆婆现在已经能自己慢慢下床行动了。儿子知晓一切后,对护士们特别感谢,其他患者也笑称护士们是“五星级”护理水平。

“人文精神、重视细节、专业水准、强大包容心”,彭水中医院护理人员牢记这四点要求,以严谨的工作态度、精湛的技术关爱生命,护佑健康,他们用爱心、热心、耐心、细心、责任心为患者带去温暖的优质护理水平,给予其星级体验,用“五心”点亮了“五星”。

上门回访,展开延伸服务

“去年夏天去岩东为周爷爷做延伸服务时,我发现我们能做的还有很多,我们的专业知识可以给更多需要的患者带去健康。”骨伤科护士长王小永诚恳地说。

原来,在脑梗患者周志银家回访时,王小永发现由于经济能力有限,周爷爷日常康复仅靠一根绳子和一个小凳子,这样的康复训练是错误的,王小永立即给周爷爷讲解了正确功能锻炼对疾病康复的重要性,并教其用右手按摩左侧肢体以保持左侧肌肉收缩的功能。这也让王小永得到启发,针对每位可以回家休养患者的实际情况,王小永将康复训练拍摄成视频,让患者在家

跟着做,取得了很好的效果。

“延伸护理服务,就是让患者在家庭得到延续性的随访和指导,提高患者对疾病的预防能力,帮助他们真正回归家庭。”王小永说,延伸护理服务能将护理关怀送到出院患者最需要的地方,实现患者从出院到居家康复阶段的紧密衔接,架起了一座医患连心桥。

石盘乡、岩东乡、善感乡、鹿鸣乡、普子镇……脚下的路,忠实地记录着彭水县中医院延伸护理服务小组走过的足迹,上门回访服务给予患者全新的康复指导体验,让老百姓在家门口就能享受到专业的优质护理服务。

拓展内涵,提升护理温度

中医药有着悠久的历史 and 广泛的群众基础,彭水县中医院将中医的特色护理与优质护理服务有机结合,发挥中医药防治常见病、多发病的独特优势与作用,更好地提升优质护理“温度”。

目前,彭水县中医院护理团队共145人,其中高级职称7人、中级职称22人、护师78人、护士37人,有12个护理单元,妇产科、康复科、心内科、脑病科、消化内科、骨伤科、泌尿科、肝胆外科(肛肠)、血液透析室、供应室、手术室,共培养专科护士24人。为持续深入推进优质护理服务,彭水县中医院对他们建立了严格的考勤机制、随机抽查、知识宣讲座谈会,以巩固专业知识,强化服务理念,优化服务质量,保障当地及周边群众的护理需求。

自2012年创“二甲”中医院以来,彭水县中医院在各临床科室中已开展六针注射、艾条灸、中药坐浴、中药泡脚、中药塌渍、耳穴埋豆、穴位贴敷、中药封包、热奄包9项中医护理操作。科室内能看到有护士在给患者进行具有中医特色的耳穴

治疗,以提高患者的免疫能力达到强身健体的作用,还有患者跟着护士做起了健身操八段锦,其乐融融。

2018年护理部组建延伸护理小组后,每月坚持下乡走进出院患者家庭给予指导他们服药、休息、功能锻炼,减少因漏服药、不服药造成的疾病复发,还下乡宣传中医知识,进行简单的中医护理技术培训。为了提升优质护理水平,积极鼓励护理骨干参与教学讲课及质量管理中,提升个性化优质护理能力,平日护理部还很注重提高护理工作者的护理理论、技能操作训练,在2019年12月参加重庆市“中医急诊急救技能大赛”中获优胜奖。

“我们仍将继承发扬优良传统,不断锤炼自身本领,不断拓展护理内涵,不断提升护理质量,践行‘敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆’的职业精神,做照亮他人的南丁格尔。”彭水县中医院相关负责人说。

谢玲 黄见影

图片由彭水县中医院提供



在彭水县中医院,有一群身穿白衣的“南丁格尔天使”,他们一直以“燃烧自己,照亮别人,用爱心、热心、耐心、细心、责任心对待每一位病人”的精神鞭策自己,在疫情期间不畏艰险冲锋在前,在日常护理中默默耕耘温馨服务,为区域卫生健康事业发展作出不可磨灭的贡献。他们就像彭水县中医院院歌所颂唱:“我们光荣的白衣战士,救死扶伤,奉献爱心,大步向前进。”