

守护托起生命之光

——济宁市第一人民医院护理工作撷英

本报记者 宋娜 通讯员 周静 张兆慧 汪天娇

“收到”“收到”“收到”……凌晨一点多钟，一院医护防疫群里刚刚发出一条消息，屏幕上便接连飘起“收到”。仅仅五分钟，全体人员回复完毕。“简单的两个字，在那时那刻显得格外有力量”，一位防疫队长回忆起一幕幕感动的情景，泪水堆满了眼眶，“原以为大家睡了，没想到都在等消息……白天忙碌了一天的白衣天使们，睡觉时还手握着手手机，生怕错过重要消息。”

他们就是济宁市第一人民医院的护士们，我们身边的“白衣卫士”。很多人或许不曾想到，在寂静的深夜还有这样一群人：他们“手握手机睡觉”“24小时在线”、随时准备进入工作状态……那一道道手机“微光”背后，不仅传递着通知消息，也传达着百年一院“以生命赴使命”的护理精神，诠释着白衣天使们对于护理的挚爱，对于生命的敬畏，对于工作的坚守。

一身淡蓝色的护士装、一顶无华的燕尾帽……在一院，随处可见的护士们，步履匆匆，脚底生风，微笑里盛满“温暖”，专注中书写着“热爱”，他们的每一天都写满了故事。5·12国际护士节之际，记者带您走近他们，感知“生命守护生命”的温暖和生动。

温暖 点亮患者生命

“你是爱，是暖，是希望，你是人间四月天……”一位护士曾在微博里写下自己送走80岁老人的经历：我在音乐声中握着患者的手，为她读着她最喜欢的诗句，在老人生命的最后一刻鼓励着她。这就是当护士的意义——“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。”

采访当天，护理部主任杨文红讲述了这样一段感人的故事，护理的精神内涵在一字一句间深入人心底。“护士，提灯而来，他们为生命注入了光芒和希望。”她介绍，百年一院的文化铸就了它独有的“护理精神”，2800余名护士用一腔热血书写着共同的底色——无论在什么岗位，他们都以“爱心、耐心、细心、责任心”对待每一位患者，用护理疗愈患者的身心，用陪伴提升生命的温度。

“谢谢您，感谢您这么精心为我治疗还安慰我，我一定好好配合治疗。不嫌我脏吧，我可以拥抱一下您吗？”在伤口造口门诊，这一个拥抱，包含着患者太多的信任与依赖。

这位患者是乳腺癌术后20余年肿瘤复发的癌性伤口患者，前胸壁7、8处伤口，溃烂、腐肉、渗血渗液、痂皮、疼痛、异味。由于伤口恶臭，气味太大了，不敢出门，她不敢靠近家人，怕被嫌弃。

“当时她最大的愿望是能与家人围在一桌吃饭，能抱一下自己的孙女，如此简单的生活日常却成了她的奢望。”伤口造口门诊护士李敏介绍，接诊后，她将这位患者当作了自己的亲人，用爱和专业呵护着她的每一天，为患者反复冲洗伤口，轻柔细致清创腐肉，谨慎小心控制出血，用心鼓励着她。通过半年的坚持，患者肿瘤病情控制，伤口痊愈。在省伤口大赛上交流时，很多评委对癌性伤口愈合表示惊讶。“这就是坚持的力量，我们用爱和专业抚平了患者的伤



资料图

口，创造了奇迹！”李敏说。

在重症医学科，男护士栾青凯突发急性胃炎，发热，呕吐，腹泻的症状迅速袭来。一位正在进行无创通气的患者大叔看出了他的状态，招了招手，指了指自己脸上固定的无创面罩。栾青凯以为要帮他取下，立即过去问他是要喝水还是有其他需求。他摇了摇头，艰难地抬起手轻轻拍了拍青凯的肩膀，“小伙子，是不是不舒服？去歇歇吧，有事我喊你。”这位护士瞬间泪目了……

在一院，类似故事还有很多：护士守护着患者，患者温暖着护士……他们相互温暖，彼此呵护，“生命守护生命”的故事不断上演。有人说，这是爱的传达、是暖的书写，是希望的传递，这里是人间四月天。

专业 守护患者身心

在人们传统印象中，护士就是医嘱的执行人。然而，随着护理专业化的发展，护士的工作已不仅仅是打针输液、病情监测等传统的护理项目了，越来越多的护士，成为某一护理领域具有专长的专家型临床护士。

李敏就是这样一名专门和伤口创面打交道的专科护士，她每天与糖尿病足、下肢溃疡、压疮等各种原因形成的伤口打交道，与恶臭、脓血为伴，忍受着常人难以想象的脏和累——即要练就伤口治疗的专业技能，还不时要分饰心理专家的角色，肩扛责任与道义，用细心的护理和精湛医术，抚平患者伤口。

多年前，她接诊了一名修脚后感染的糖尿病足患者，自

行采用“偏方膏药”治疗后，被诊断为“糖尿病足3级”，建议截肢。截肢还是保肢？“保！”，每一个严重感染的糖尿病足患者，早期都得在截肢与保肢之间犹豫，都有一段进退两难，渡过了感染关，才能看到保肢顺利的曙光。“作为一名伤口治疗师，只能努力再努力，力争为患者保住病肢。”当时，她与血管外科医生合作，为其切开引流、包扎止血，隔天为患者清洗后，再为其开展封闭式负压引流术。清创、负压引流……经过2个月的日夜守护、精心治疗，该患者的病足终于被保住。

10余年来，李敏治愈了形形色色的伤口，练就了一身伤口治疗的本领。她说，她将在这条路上不断精进，学习新技能，运用新方法，惠及更多的伤口患者。

与李敏一样，周艳梅是中医护理专科门诊的一名专科护士，她治疗麦粒肿那叫“一绝”。很多患者，经她耳压疗法，两到三次基本都能痊愈。“我的眼睛一直上火，看了好几家医院都不见效，都准备手术了。没想到，一院中医这么牛，两次就好了。”采访时，前来就诊的城区李先生介绍。

同样，在无痛PICC置管与维护门诊，7名护士都是专科护士。他们经常深夜奔赴医院，为抢救患者建立静脉通道。在他们眼中，时间就是生命，一根小小的导管承载着一个家庭对生命的希望，关键时刻能为新生儿、巨大儿、烧伤患者、血管闭塞的老年患者输上液，守护患者生命安全。

“如今，护理不仅注重服务质量，也注重专业内涵的提升。”相关负责人介绍，近年来，一院已培养了128名省级以上专科护士，开设无痛PICC置管与维护门诊、伤口造口护理门诊、糖尿病健康教育门诊、助产士门诊、中医护理等专科护理门诊，为患者提供专业咨询、指导及治疗。目前，一

匠心护理铸品质

——山东省戴庄医院护理工作发展纪实

本报记者 山进 本报通讯员 侯峰

护理工作平凡而光荣的。没有惊人之举，没有豪言壮语，却是平凡中见伟大，细微处现真情。在今年“5·12”国际护士节之际，记者走进山东省戴庄医院。在这里，护理人员每日像家人一样陪伴患者治疗和康复，用青春谱写生命赞歌，用奉献诠释“天使”称号，用行动践行南丁格尔誓言。

近年来，该院护理工作始终坚持“以患者为中心”的服务理念，不断创新服务方式，推行的诚心、细心、爱心、耐心和贴心的“五心”护理服务，让患者获得了更多的就医体验感，赢得了广大患者的满意和信赖。

健全培训工作机制 提升护士专业素质能力

面对精神疾病和心理疾病的患者，医院护理工作显得繁琐且复杂，护士不仅要具有较强的抗压能力，更要有精湛的专业知识和技能，加大人才培养力度，打造一支高素质的护理队伍显得尤为重要。为提高护士的专业素质能力，该院护理部积极创新护理服务模式，实施基于临床情景的护士培训模式，以夯实“三基”为重点，提升专科护理能力为突破口，通过现场技能训练、护理案例分析、危重患者护理查房等形式，加强对护士实战能力的培养。

坚持健全岗前培训、在职人员规范化培训、护理管理培训、实习、进修人员培训机制。不定面向护士开展理论演讲比赛和技能操作大赛，让护士在学习中掌握技能、再比赛中锻炼本领。

同时，医院护理部向国内一流精神专科医院看齐，定期

选派骨干去北京、上海进修学习，邀请业内权威来院授课指导，通过“走出去，请进来”的方式，不断引进先进护理理念和护理技能，全力提升护理人员服务水平。

护理部主任侯秀梅告诉记者：“医院护理部通过开展业务和技能提升培训，提高了护理技能水平，规范了临床护理技术操作，提升了临床护理综合实践能力，为保障病人安全、提升患者满意度、提高护理质量起到了良好促进作用。”

提升患者就医体验 深化优质护理服务内涵

“这里的护士真的太尽职尽责了，不但有爱心，而且细心又耐心，从入院到出院，护士全程陪同，让我感到放心、安心和舒心，特别温馨。”患者李某出院时由衷地感激道。这只是入住该院患者获得就医体验感的一个缩影。这项创新服务也是医院开展的“全程无缝隙人性化服务模式”。受到患者和家属的一致好评。

随着医改的不断深化和人民群众多样化、多层次健康服务需求的不断提高，对护理工作的服务内涵和外延提出了更加迫切的需求，对护士队伍的服务能力也提出了更高要求。为此，该院护理部换位思考，从患者需求出发，不断改善和提高护理服务水平。

护理部主任侯秀梅说：“与普通护理工作比起来，精神专科和心理专科的护理工作不但要关注患者的躯体症状，更要关注患者的精神症状和心理状态。医院的护理人员每天与患者在一起，用常人难以想象的爱心、耐心和扎实的精

神专科护理知识和心理知识，与患者建立可信赖关系，为患者提供更加细致的生活护理、康复护理、心理疏导等服务。疫情期间，为缓解患者情绪波动，医院着力改善病区环境、丰富文化生活、推行视频探视、加强心理疏导、角色体验等服务收到良好效果。”

为了开展优质护理服务长效化，医院护理部从护理管理制度化、护理服务人性化、康复措施创新化等方面入手，不断深化服务内涵，以护理人员爱心换患者舒心，以护理人员细心换患者安心，以病区家庭般的温馨换家属放心。

根据病区工作特点，医院儿童青少年心理科、酒依赖科、老年心理科等科室，开展多样化、个性化的团体心理治疗活动，通过设立特定的活动场景，利用团体成员间的互动，达到互帮互助，提高住院患者心理健康水平的目的。

精神疾病除了专业的医疗救治外，工娱疗法也是目前常用的治疗手段。目前医院已建成9000平方米室外康复基地，集工疗、农疗、健身、娱乐为一体，提升了康复服务能力。如：手工PE花制作、在康复训练基地组织患者种菜、劳作、休闲、娱乐等活动。通过简单的生产劳动与户外活动，愉悦身心，树立信心，培养综合技能，最终达到融入社会的目的。

加强护理信息化建设 积极打造智能护理服务

加强护理信息化建设，是医院护理工作科学管理效能提升的最有效手段。随着智慧医院、互联网医院的建设步

伐，护理信息化工作日趋重要。

一直以来，医院高度重视信息化建设，坚持走自主研发的创新道路。在护理信息化建设中，医院借助大数据、云计算、物联网和移动通讯等信息技术，大力推进并积极探索创新优化护理流程和护理服务形式，不断完善移动护理设备、护理应用信息体系，节约人力成本，提高护理服务效率和质量，减轻护士工作负荷。逐步实现护理资源共享、服务领域拓展，地区间护理工作水平共同提高。使患者在就诊过程中享受到更智能、更高效、更便捷、更安全的诊疗服务。

2019年该院顺利通过国家医疗健康信息互通互联标准化成熟度四级甲等测评，被省卫生健康委评为“2020年度智慧门诊服务品牌和优质服务品牌”，同时，医院信息化向建成智慧医院迈出了一大步，“基于AI人工智能的智慧病房管理系统”在山东省第五届智慧医疗创新大赛中获三等奖，成为全省乃至全国的佼佼者。

下一步，医院将聚焦信息化时代护理管理发展趋势，让信息化成为新时代医疗赋能的原动力，形成物联网应用环境下的连贯服务闭环，为患者提供更加科学化、优质化、专业化、便捷化、多元化的护理智能服务，为护理插上智慧的翅膀。

新时代赋予新使命，新征程谱写新篇章。山东省戴庄医院护理人员在医院党委的正确领导下，“不忘初心、牢记使命”，团结一致、奋力拼搏，开拓创新，积极创新护理服务模式 and 拓宽护理服务领域，不断提高护理技能和护理水平，持续增加群众就医体验和获得感，努力打造出“患者满意、政府满意、社会满意”的优质服务，绽放新时代护理工作风采。

