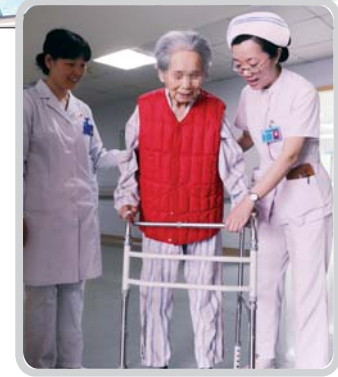




用真心当钥匙,打开患者心灵

第一眼看到黄英丽时,记者以为她只是个普通的护士。“那你觉得护士长应该长什么样子啊?”黄英丽笑吟吟地问。与想象中护士长年纪大些、很有威严的样子不同,眼前的黄英丽十分亲切,就像邻家的大姐。“真心对待每一个患者,走入患者的心灵,才能更好地为患者服务。”



▲骨关节科无陪护病房里,护理人员悉心照料患者。

◀护理人员正在协助96岁的患者手术后行走。

“无陪护”成立,忙得三个月没回家

黄英丽1996年毕业于省立医院护校,在济宁医学院附属医院走上护士岗位一干就是18年。2004年她当上了急诊科副护士长,2007年骨关节科建科,她升任该科护士长。当时人手非常少,全是小姑娘,加上她总共才8名护士。护士们基本上都是刚招过来的,当时忙到什么程度呢?用护士们的话说“我们上一个夜班跑的路相当

于在其他医院干一个星期跑的路”。为防止累垮,护士们上班时都穿着防血栓的弹力袜。

由于刚建科,很多东西都不太健全,黄英丽整整三个月没回过家,一直在科里忙里忙外。当时她的孩子才只有1岁半,等她回到家中时,孩子盯着她愣了好久,然后突然放声大哭,不停地叫“妈妈”。

“玩”角色扮演,提高心理承受力

黄英丽给记者讲了一个故事,曾有个病人入院后百般挑剔,嫌床硬、嫌设施不好,一个劲按床铃找责任护士的茬,不到一小时折腾了护士十几趟,冷嘲热讽,言语刺耳。责任护士受不了,哭着找黄英丽诉苦。“后来我一了解,才知道病人之所以百般挑剔,还是身体上的痛苦无处发泄。”

黄英丽告诉记者,为了提高护士们的心理承受能力,她经常把护士们聚到一起“玩”角色扮演,扮演刁钻的病人,想各种招数去“为难”护士们。

“对于患者而言,难免会说出一些过激的言语,做出一些过激的举动,如果换位思考一下,站在病人的立场上考虑问题,就不会感到委屈了。”

“我们科前段时间曾经收治了一个病人,是个小姑娘,查出有骨肉瘤需要截肢。她才只有22岁,换做任何一个人,我相信都无法接受这样残酷的事实。”黄英丽说,患者身体和心理上都在承受病痛的折磨,所以发点脾气是可以理解的,作为护士,应该用一颗宽大的心去包容。

真心对待患者 护患关系“零距离”

“你用真心去对待病人,病人就能感受到,我希望每一位病人都能拿我当朋友。”黄英丽如是说,也是这样去做的。很多出院很久的病人,都会经常回来“探亲”。

几年前,有个小伙子因车祸骨折入院,穿得很破旧。出院后,小伙子去了北京打工,也会打扮了,有一次他专门回来看望,穿得很时尚,黄英丽第一眼都没认出他来,“当时住院时我穿得很破,现在变帅了吧?”小伙子诙谐的话语引得大家一阵哄笑。

有一位老人出院后定期往科里打电话,所有护士的名字他都能叫得出来;还有一位病人出院已经7年,却能一眼认出黄英丽,热情地打起招呼……黄英丽说,让病人恢复健康是一件很有成就感的事情,曾经有一位老人因为得了严重的关节炎10年没有下床走路,做完关节置换时激动地老泪纵横,老人激动的样子让在场的所有医护人员无一不为之动容。

采访结束时,黄英丽对记者说,现在医患关系如此紧张,主要还是缺乏有效的沟通和交流。“只有拿患者当朋友、当亲人,关系才能越来越近。”

白衣天使让生命重放光彩 ——梁山县人民医院优质护理纪实

选择了护理事业,就选择了奉献,做一名护士容易,但做一名被患者啧啧称赞的好护士并非易事。梁山县人民医院的护理人员做到了,在患者眼中,她们就像自己家人一样,如天使般将优质护理融入到工作的点滴之中,将浓浓爱意送进每一位患者心里。

本报记者 苑少伟 通讯员 王静



梁山县第一人民医院护士为患者服务

A 不拘一格挑选护理人才

为给广大患者提供高质量的护理服务,让更多的优秀人才充实到护理队伍中来,2014年9月,梁山县人民医院面向社会公开招聘护理人员。经过严格的考试、层层选拔后,70多名考生从950名报考人员中脱颖而出,加入到县医院的护理队伍行列。与此同时,2013年之前医院招聘的200名临时护士也经过严格考核成功与医院签约。

近年来,梁山县人民医院采用“请进来、走出去”的方法,千方百计为护理人员提供学习、交流的机会。医院曾邀请山东省

千佛山医院护理部主任到院进行护理知识授课;邀请济宁医学院附属医院伤口造口专家来院就《压疮护理新进展》为全院护理人员授课;400余名护理人员参加学习。济宁市人民医院赵珍护士长就《静脉输液新进展》为医院静脉输液小组及科室业务骨干授课,180余名人员参加。

为开阔护理人员的视野,医院组织派遣护士36名护理人员到山东省立医院进行专业技术培训;组织89余名护理骨干参加省内外护理业务和管理培训,并多次组织人员前往省级、市级



护理人员在进行操作比赛

医院学习先进技术和理念,为医院注入了先进的护理管理理念,

推动了护理理论和技术的创新发展。

B 多管齐下提高护理水平

护理质量关系到医院在社会公众的形象。为此,梁山县人民医院开展一系列新举措,不断加大管理力度,使护理质量得到不断提升。

责任护理管理模式是梁山县人民医院提升护理质量的成功做法之一。除此之外,梁山县人民医院将护理服务模式改革作为开展优质护理的一个首要切入点,进一步

强化“以病人为中心”的服务理念,并于2010年8月,推行责任制整体护理工作模式,现如今这一做法已日渐成熟。

护理质量是护理管理的核心,护理质量管理直接影响护理服务水平。为做到护理质量持续提升,梁山县人民医院结合护理工作特点,以精英队伍为根本,以精细化管理为

依托,以精心服务为实质,以精湛技术为保障,建立了“以患者为中心”的护理质量管理体系。每月对各科室进行包括基础护理、专科护理、消毒隔离、用药安全、护理文书等护理质量方面的质量控制大检查。

此外,医院每月评选“满意护士”,评选率达到13%,也就是说15个人的科室中就会产生两名“满意

护士”。“满意护士”的评比,通过医生对护士的满意度打分,护士之间的打分,患者对护士的打分,三方汇总,得票多者就获此称号,截止目前已有65人获得该荣誉。“满意护士”的获得与其个人的年终评优以及日后职称晋升是相挂钩的,护士的积极性也被调动了起来。

C 白衣天使甘为“孺子牛”

近年来,梁山县人民医院开展了优质护理服务工程,积极探索“人心中有病人”的人性化护理服务模式,“以病人为中心”的理念已深入人心。医院门诊大厅设立了导医台,由医护人员和志愿者365天不间断地为患者提供咨询、健康指导、导诊导医等服务

务,方便患者就诊;病房值班病人所有标本的取送,安排专人送取,杜绝了长期以来部分标本由患者家属送取的不规范行为。

为了让优质护理服务工程更加完善,县医院还专门成立了回访办公室,患者出院后,工作人员通过电话、到病人家中回访等形式

与患者沟通。对于病人提出的意见和建议及时反馈到各科室,随访率达到85%以上,使出院病人的术后康复和治疗得到了科学、专业、便捷的技术服务和指导,帮助患者更好的恢复健康。

如果遇到“三无”病人,梁山县人民医院的护士就会为他们披

身更衣、买饭,不能自理的还要喂饭、喂水、接大小便。许多患者及其家属在感谢信中这样写到:“不是亲人,但你们胜似亲人。你们高质量的护理让我们的生命得以延续,绽放光彩,谢谢你们——梁山县人民医院的白衣天使。”