



# 生命在“爱心”中延续

## —莱芜市中医医院“爱心天使”护理服务工作掠影

为深入扎实地开展好国家中医药管理局组织实施的“以病人为中心,发挥中医药特色优势,提高中医临床疗效”为主题的持续改进活动,充分调动护理人员的工作积极性,努力为患者提供安全、优质、满意的护理服务,自2013年7月起,莱芜市中医医院创造性开展了“爱心天使”护理服务活动,活动开展一年来,成效显著。在“5·12”国际护士节来临之际,记者深入到莱芜市中医医院各科室采访,有幸近距离接触和了解到了那些“白衣天使”的工作情况。

9日,莱芜市中医医院为庆祝“5·12”国际护士节,表彰十名“名护”。“名护”代表告诉记者,作为医院选拔出的“名护”,她们要担负起护理工作的重任,在医院发展建设中,敢当先锋,勇打头阵,为医院的发展再做贡献。

护理部开展的“爱心天使”护理服务活动,以整体护理基本理论及人性化护理理念为基础,提倡护理工作做到“一二三四五”。其中包括一落实:落实首问责任制;二主动:主动巡视病房、主动沟通交流;三到位:基础护理到位、健康教育到位、护理措施到位;四个多:入院多介绍、早晚多问候、操作多解释、出院多指导;五个“零”:护患之间“零距离”、护理服务“零缺陷”、各项治疗“零风险”、患者心理“零负担”、护理工作“零投诉”。

### 主动服务

#### 用爱心护理每位病患

为了更好地服务病患,在患者从入院到出院的每一个服务流程中,她们都尽量做到无缝对接,让病人放心、开心:患者入院时,起身迎接新病患,为患者安置好床位,护送患者到床前并且通知医生对患者进行检查。根据患者病情的轻重程度,选择合适的时

机对患者进行入院宣教,主动介绍住院环境、责任护士、护士长、主管医生等情况,使患者和家属能更好地明确住院情况,如从哪里打水,从什么地方买饭,啥衣服在哪里,夜间值班的医护人员房间在哪,等等等。温馨而周到的入院安置,给病员及家属留下了好印象。

为了进一步增强服务的主动性,患者住院期间责任护士主动巡视病房,工作中使用礼貌性语言、解释性语言、安慰性语言、保护性语言,对患者有包容性。针对患者情况进行相应的健康教育,并帮助生活不能自理的患者进行各项生活护理。出院时,责任护士针对患者病情的恢复情况进行出院指导,办理结账手续、院外注意事项、带药指导、饮食及功能锻炼、出院随访等,并听取患者住院期间的意见和建议。

根据科室的实际情况,重新调整了岗位职责,实行责任制整体护理,分床到护,各项护理责任到人,明确职责。责任护士根据病情主动为患者提供人性化服务,为患者量身定制各种锻炼方式,提醒患者各类病症的处理方法。使患者在医院能感受到家一般的温暖,是她们不懈的追求。

医院护理团队里还有一支特殊的护理队伍:手术前一天,巡回护士负责术前访视工作,收集有关病例资料,通知病区主管护士和医生了解患者的基本情况。根据患者不同的心理状态,接受能力,用亲切的话语进行沟通,对患者进行准确的评估,并且嘱咐患者及家属手术的注意事项。为消除患者的紧张心理及顾虑,利用手术室宣传小册向患者介绍手术室环境、手术方式、麻醉方式等。手术当天,巡回护士接患者入手术室,以一个微笑、一声问候减少患者的陌生感和紧张感,每位患者的信息都认真核对,以防出现差错。巡回护士在手术中始终陪伴病人,随时了解病患病情变化,做好患者的心理护理。手术结束



护理情景剧—无影灯下的爱

后,巡回护士护送患者回病房,途中注意患者的保暖和隐私,并与病房的护士认真交接班,向患者及家属介绍术后所需的体位、禁食情况、镇痛泵的使用、引流管的情况等,耐心解答患者家属的各种疑问,并定时回访,了解患者及家属对手术室工作的满意程度,存在问题及时纠正,把手术访视贯穿于手术的始终。

### 开拓创新

#### 中西医护理完美结合

中医特色护理是中医医院护理的一大特色和优势,以往我们最常听到的就是中西医结合,在这里,记者亲眼目睹了中医护理技术的魅力:病人王先生,哮喘入院,这几天睡眠不好,血压居高不下,各种药物用上了,还是效果不好,黄主任看了后,让护士在病人耳部给予耳穴埋豆处理,病人睡

眠变好,血压平稳恢复。

据了解,中医护理技术操作是将中医传统疗法应用于临床护理工作中,具有疗效独特,器械使用简单,操作方便,适应范围广泛、见效快、费用低等优点。现在医院开展了耳穴压豆、穴位按摩、刮痧法、艾条灸法、拔火罐法、熏洗法、涂药法、穴位贴敷、中药保留灌肠、湿敷法等10余项中医护理技术,每个科室至少开展4项以上,在发挥中医护理特



### 天使风采

张红,莱芜市中医医院脑病一科护士长。

职业誓言:为患者提供优质的服务,是我们的责任。



了解到,张红科室有位“铁杆粉丝”,家人住院一定要到她的科室来。“这位病人不属于我们科室管理,但是他坚持要在我们科室住。”张红说,“之前患者的老伴在我们医院住院,很快我们都熟悉了,经常在一起拉家常。患者老伴去世以后,患者因糖尿病住院,还非要住到我们科。”说是在这里住着踏实。”患者虽然出院了,张红和护士还是经常上门回访看望这位患者。

“患者的理解是对我们最大的奖励。”张红护士长说。前段时间

晚上值夜班的护士们接诊了一位脑病患者,护士们和往常一样,给病人铺床、咨询身体状况并准备药品。做者无意,看者有心,护士们这些举动让家属看到了眼里,凌晨给值班的护士们买来了馄饨,“大晚上的,让你们没消停,吃点馄饨补充补充体力吧!”“虽然仅仅是一碗馄饨,但是我们感受到了被理解的幸福。”其实,在每一位天使心中,都有一份属于自己的幸福和感动,工作的成就其实就是最大的幸福!



### 天使风采

亓蕾,莱芜市中医医院肺病脾胃病科护士长。

职业誓言:选择了就要投入百分百的精力,全心全意对待每位病人。

#### 21年中几乎没有因个人问题请过假

“因为母亲我才学的护理,后来当上了护士。”护士长亓蕾告诉记者,她母亲的身体不是太好,为了以后能照顾母亲方便一些,她就学习了护理专业。

毕业以后,亓蕾就被分配到了医院,护理工作一干就是21年。在这21年中,亓蕾几乎没有因为个人原因请过假,即便是脚部受伤也坚持到医院上班。“从小父亲就对我严格要求,他一直教育我干一行爱一行。”父亲的教诲一直鞭策着她,工作中,她认认真真,一丝不苟,任劳任怨,从刚刚工作的小护士慢慢地成长为带领一个团队的护士长。职位升高了肩上的责任也更重了,很多时候下午下班回家,亓蕾放心不下工作,晚上还得回科室看看。

#### 真心诚意对待每位病人

在亓蕾的科室里曾经有一位脾气暴躁的“怪老头”,老人无儿无女孤身一人住院。因为身体原因老人住院的次数较多,和护

士们像家人一样相处。由于老人脾气暴躁,撵走了多个保姆,“后来我们轮流照顾老人,就像亲人一样。”给老人买饭、照顾老人的起居就落到了护士身上,老人跟亓蕾的感情最好,“我会从外边给他带些吃的,经常和他聊家常。”虽然老人已经去世,但亓蕾觉得这一切仿佛是在昨天。

记者在采访亓蕾时,“同情心”、“沟通”、“责任心”一直是她反复提到的几个词汇,“当护士的必须具备这些素养,这也是我反复跟科室里的护士强调的。”亓蕾告诉记者,每位病人都不容易,除了药物治疗以外,她希望通过与病人的沟通来减轻病人的心理负担。

记者从亓蕾同事那了解到,何先生的妻子在亓蕾的科室住院,何先生和儿子两人轮流照顾病人,守在床边已经一天的儿子出去接了一个电话,病人自己在病房已经产生了焦虑情绪,亓蕾正好路过,看到病人神情紧张,她便坐下来拉着病人的手聊天,帮助她舒缓情绪,大约20分钟,病人才渐渐放松下来。后来,亓蕾嘱咐家属,如果陪护人员有事离开,一定要通知她,她会安排护士来陪护。亓蕾这个小举动令病人家属感动不已。