

# “护理好每一个病人，就是护卫一个健康社会”

## ——记烟台毓璜顶医院护理团队

本报记者 孔雨童 通讯员 成修 天一

2015年5月12日是国际护士节。说起看病，如同那个英文固定词组一样，更多地让人想起“看医生”(see the doctor)，但对于一个城市的医疗力量、公民健康来说，护士同样有着不可替代的作用，尤其在老龄化社会中。

在护士节来临之际，我们走近烟台最大的三甲医院毓璜顶医院的护理团队，倾听护士和患者之间的故事，也将毓璜顶医院一些先进的护理管理、技术方面的理念传递给大众。



### 思考

#### 什么样的才是好护士？

2010年，国家在全国范围内提出了推广“优质护理”的要求。优质护理，通俗一点说就是“何为一个好的护士？”通过宋振兰在全院护理领域设置的几个奖项，能看出在毓璜顶一个好护士的标准。

“在优质护理方面，全国一度都是走了不少弯路的。比如，请空姐来讲课，见到病人说欢迎等停留在表面的形式。”在毓璜顶医院，每年都有几个奖项，分别是“护理管理创新奖”“安全管理创新奖”“观察病情及时奖”等等。这背后代表的要求分别是：高效、安全、细致等。

“我认为这代表了护士的内涵。”宋振兰说，因为大夫在手术后往往可能门诊坐诊，而护士24小时看护要求及时发现病情变化，这是至关重要的。“比如出现一个心电图的变化，可能就代表着马上会有室颤，护士必须马上找医生干预；再比如一些长期卧床病人，出现一条腿粗的情况可能就意味着栓塞，护士需要非常细致地观察。”优质护理的体现，除了护士与医生良好配合与及时沟通，在毓璜顶还提倡护士在必要情况下，以仔细观察客观分析为基础上对医生的判断提出建议。

### 观察

#### 护士将成全社会“慢病管理员”

近日，国际护士会发布了2015年国际护士节的主题。主题海报为一个大天平，天平以地球为中心，一边是拥挤的人群，一边是成堆的硬币。“海报寓意着，护士是使天平两端平衡的重要力量，即在当代医疗资源短缺的环境下，彰显出护士在控制医疗成本并提供高效护理中的重要作用。”

何为控制医疗成本？宋振兰说，就是少花钱，让国家和病人都少花钱。在毓璜顶医院，护士这种角色转变和责任的承担已然体现。

“控制成本，少花钱，很重要的一点就是增强预防的作用。”在毓璜顶，马上要开设糖尿病护士坐诊的专科门诊。由于对糖尿病患者来说，日常自我管理在治疗中非常重要，在这里，糖尿病护士将指导管理并严格要求、监督病人的饮食、运动等等。而在此前，这种宣教只要求宣，病人的执行护士不关注。

目前，对病人的健康教育也成为毓璜顶医院考评护士的一项重要内容。“出院的病人我们都会问，护士有没有有针对性地进行健康教育？”宋振兰说。

在宋振兰的思考中，十年、二十年后，我们国家的疾病谱将会发生重大改变。随着环境污染，高脂高糖生活，一些癌症和心脑血管的慢性疾病会越来越高发，这些慢性疾病的治疗都会给患者带来很大的经济负担。因此，今后护士在更多慢性病管理中还将发挥越来越大的作用。

而在2013年，毓璜顶还开设造口师护士的专科门诊。造口师护士主要针对一些肠癌后另造通道的患者，伤口护理不好极易引发感染，在这里就需要更多地发挥护士细致护理的作用，这一角色的承担也能更有效解放医生，让其从琐碎的工作中脱离出去，各司其职将使资源利用得更加充分。

此外，随着国家医疗体制改革、与国际接轨以及医生多点执业的推行，护士将逐步扩大职业范围，在更多专科护理方面延伸职能。可以预见的是，在老龄化逐渐加深的今天，护士还将拥有更广阔的业务范围。

“我们现在已经有了大护理的概念，往小里说，护士护理的是一个个医院里的病人，往大里说，护士护卫的是公民的健康，这种作用的发挥对于国家社会、提升民族体质都会产生深远的影响。”

## 一个“多心”=救一条生命

患者刘越金回忆起2013年他被蛇咬伤住进毓璜顶医院急诊病房的那一晚，至今都心生无尽感激。

2013年7月，家住福山的刘越金上山干活，被一条不明蛇咬伤左手，家人将他送入毓璜顶医院。住院的一天晚上，急诊科护士王宏荣在巡视病房的时候，听到刘越金鼾声很大，家属说“他睡着了，别叫他了。”但王宏荣觉得不放心，走到刘越金身边仔细看了一眼，就这一会儿，凭借多年的经验，王宏荣觉得这“鼾声”有点不正常。经过仔细检查，她发现刘越金右嘴角有些左偏，“不好！”王宏荣很快通知医生进行核磁检查，结果发现刘越金的左侧大脑大片梗死。这一个“多心”，让刘越金避免了瘫痪乃至更严重的后果。

2014年，下肢疼痛的血管外科患者因病情加重住进了毓璜顶医院，被诊断为下肢动脉栓塞。曾经在血管外科工作过的护士于楠楠想起不少患者

在下肢动脉栓塞的同时都会伴有肠系膜静脉栓塞。于是她俯下身问病人是否有腹痛的感觉，由于腹痛感不强，病人感受了许久才感觉到确实有痛感。于是于楠楠马上通知医生进行抢救，避免了肠穿孔等极其凶险的后果。

在毓璜顶医院，有着很多这样的瞬间，很多危急时刻，一个疏忽可能导致千差万别的后果。“我们要求护士必须有这种多心，因为你的一点更细致，可能就意味着多救回一个生命。”毓璜顶医院院长助理、分管护理部的宋振兰说。

如今，走进毓璜顶医院的病区，能时时刻刻感受到这种“细致”。每天清晨7:30，各科的护士长就来到病房查房，每当发现夜间有危重病人时，护士长会即时重新调配有经验的护士管理。“我们的护士有N0-N4五个级别，如果觉得N0级的护士能力达不到，可能换成N3、N4级的护士。”一名护士长

介绍说。此外，医院每一次加药、打针都需要双人核对，每当夜间下手术病人增多时，都会及时增加人手，以确保护理充分。

2013年，毓璜顶医院在全省最先引入“查房车”，将护士站“移”到了患者身边。在此之前，患者或家属有事常常要跑到护士站找护士，而如今，护士借助查房车随时会来到患者身边，检查后可以即时录入、查询患者信息；查房车上还可播放入院须知、手术需知、保健方式等宣传片，教会患者自我管理。“以前都是听大夫说，现在都是活生生的影像，让人印象更深刻，而这个移动护士站也让我们方便多了。”一名患者说。

过去的十余年里，毓璜顶医院护理部走出了几十位全市、全省乃至全国的“护理标兵”。2008年，毓璜顶医院在“山东省卫生系统护士岗位技能”竞赛44所三甲医院中获团体第二名与竞赛特等奖。



儿科的护士开心地逗着宝宝。

走近毓璜顶医院护理团队

### 关键词一：人性化 有高兴的护士，才有高兴的病人

安全的护理、优质的服务背后，是科学有效的管理。

对于这支队伍的领头人宋振兰来说，第一个关键词，叫做“人性化”。宋振兰常常说起的一句话是：有高兴的护士，才有高兴的病人。

“在天天一举一动都把他人健康生

病托于掌心的医院环境中，护士的压力之大可想而知，所以我们一定要给护士更多关怀，她们才会更多地把这种温暖传递给病人。”2005年开始，宋振兰定下一条规定，每一名护士过生日的时候，她都会送上亲笔签名的生日贺卡。

“刚开始的时候，我都会亲自送给

她们，后来人太多了，只能让人转送了。”宋振兰笑着说，她也要求护理部的管理人员，在面对一线护士时，一定多打招呼。

“我们下去多笑着说你好，她们也会对病人这样。这种爱护会传递到他们那里。”

### 关键词二：科研培训 护士长业余要学CEO的课

与国内大部分医院在培训方面对护士培训的重视度不够相比，近年来，毓璜顶医院一直在这方面不断加力。

为提升护理团队的学历、学术水平，2005年开始，毓璜顶医院引进护理硕士生，并着手培养自己的护理学博士。目前，整个护理部共有博士1名，硕士25人，本科591人，其中大专以上学历占到整个1441人的护理队伍的80%以上，远远领先于国内同级的三甲医院。

“引入这些学术人才，就是为了在整个护理团队中播下种子，让他们带

动整个医院的科学水平。”近几年，毓璜顶医院连年获得烟台科技进步奖、山东省医学奖、中华护理学会科技奖等，还不断有论文在国家级学术杂志发表，每当有博士、硕士学成归来，宋振兰都会安排他们进行学术讲座，将一些外部、国际上先进的模式和理念引进毓璜顶医院。

2015年，毓璜顶医院选派了一批护士长，到国内与国际医疗理念、体制接轨并落地做得最好的杭州邵逸夫医院学习。为了让护士长们提升管理能

力、加强创新，护理部给每个护士长发了很多管理书籍：《向全世界最好的医院学管理》《西点的10堂领导课》《要结果不要理由》……“护士长也是自己病区的CEO，好的管理意味着更安全、更好的服务。”

如今，作为山东省重点专科，毓璜顶医院护理学科已经成为烟台大中专护校的教学基地，还经常举办全国性的学术论坛。医院自行研发的手术室信息管理系统迎来了北京301和华西医院等国内大医院的参观学习。