

精神科护士:不知道什么叫委屈

唯有爱才能直通病人心底

文/片 本报记者 孔令茹 李岩松

侯秀梅是山东省安康医院(济宁市精神病防治院)精神一科主管护师、三病区护士长。自1993年参加工作以来,侯秀梅在精神科的护理岗位上已经工作了19个年头。她熟知每一个病人的名字和喜好,会亲自为病人洗澡、穿鞋。她相信,唯有爱才能直通病人的心底。

“受点伤不算什么”

4日14时许,安康医院的一百多名病人刚刚结束午休,在护士们的带领下排队进入娱乐室。一间病房内,“难缠”的病人老齐还在赖床,手里紧攥着一个白色塑料袋,嘴里喃喃自语。

哄老齐吃饭、睡觉,起床是护士长侯秀梅每天的工作,只有她能“征服”老齐。“老齐,给你买的包子都吃光啦,也不给我留一个啊!”趁着老齐说话的功夫,侯秀梅一把拉起老齐坐起来,顺势给她套上袜子、穿上鞋。连哄带骗终于把老齐送到了娱乐室,侯秀梅和几个护士开始穿梭于各个病房之间,整理病人睡醒后的床铺。

在侯秀梅的右手手臂和手腕上,隐隐可见几条伤疤,“哪个护士没受过伤,对我们来说,受点伤不算什么。”侯秀梅轻描淡写,手下仍忙着整理病房衣柜,检查是否有剪刀、绳索等危险物品。侯秀梅告诉记者,病人被家人送到

医院接受治疗,前期会有很强的逆反心理,表现在行为上就是打骂护士。“我们的原则就是,打不还手,骂不还口。”虽然原则坚持了下来,但是看到护士们身上的伤,侯秀梅还是很心疼。

已经工作5年的护士刘燕说,她受伤最重的是位病人抬脚在脸上留了一个“大皮鞋印”,左脸肿了很长时间,但是面对病人还是要保持微笑。刘燕说她记得病人为她特意洗好的水果,记得病人出院前开心的笑容,记得抑郁症患者友好善意的眼神,这些远比手上的伤痕更让她印象深刻。

“护士就是病人的亲人”

每周五,侯秀梅都会安排病人洗头洗澡,换洗一下衣服。这一天,也是护士们最累的时候。精神一科三病区有近100位病人,加上护士长侯秀梅也只有24名护理人员,每班当班的只有七八个人,每一个护士在当班期间都绷着神经。

病人们分批进入浴室,侯



一位护士正在为病人收拾毛巾。

秀梅抓紧抱着几瓶沐浴液和洗发露露进去,帮病人们一起洗澡。小丹头发刚刚打湿,就低着头自己跑了出来,脸上没有一丝笑容。“怎么不洗了?”侯秀梅也跟着跑到更衣室。“我害怕,我不洗。”小丹脸上写满了恐惧,眼睛直视窗外,不与任何人眼神交流。侯秀梅反复劝说了几次,答应小丹亲自陪在她身边洗澡,小丹这才半信半疑地走进浴室。

病人们都差不多洗完了,侯秀梅这才冲了冲身上的泡沫。“那几个‘老顽固’只认我,要不就固执地不洗。”侯秀梅拖着疲惫的身体准备穿衣,看到有病人不擦水就要穿衣服,又拿起毛巾帮病人

擦干。在浴室里待了两个多小时,侯秀梅在办公室歇了一会儿,还要去浴室里把毛巾逐一洗出来,晾干。“病人在这里就像在家一样,因为家属不能在医院陪护,护士就是他们的亲人。”护士们说,每晚病人们都要泡脚,他们会很贴心地在地上铺上被单,以防病人滑倒。

“做精神科的护士,就是要常有笑容,只要病人能够感受到阳光的温暖,就有希望走出疾病。”侯秀梅说,她和护士们都热爱这份工作,她们相信,唯有爱,能融化病人心中的阴霾。



侯秀梅每晚都记录病人的信息。



一位护士在核对病人的药片。

关注细节提升 真诚服务患者

鱼台县人民医院护理质量再上新台阶



院领导与科室护理人员合影

地处鲁苏交界、南阳湖畔的鱼台,素有江北鱼米之乡、李广故里的美誉,历史悠久,人文荟萃。鱼台县人民医院始建于1952年。

近年来,鱼台县人民医院以发展作为第一要务,以现代化医院建设为目标,以人性化服务凝聚人心,以新思路、新理念、新举措增强医院的生机与活力,医院事业呈现出蓬勃发展的良好势头。目前,医院形象进一步提升,凝聚力空前加强,职工的精神面貌焕然一新,医院一举跻身全市二级医院先进行列。

管转运:三分治疗,七分

管方式。根据临床护理工作量灵活调配护理人员,加强病区基础护理和危重病人的护理,保障了患者基础护理的有效落实。

医院通过各种激励机制,充分调动护理人员积极性,不断丰富优质护理服务内容。护理人员结合科室特色,提高基础护理质量。如以“空气净”、“病区净”、“病人净”为落实基础护理的目标,全面提升了基础护理质量。实施从患者入院到出院的全过程无缝隙护理,使患者的入院教育、生活护理、出院指导、出院后回访等工作都落实到位。

护理人员转变服务理念,变被动服务为主动服务。加强与患者的沟通交流,及时解决困难。各科护士长在创建“优质护理服务示范病房”活动的过程中以患者的需求为出发点,进一步加深了关爱患者的思想认识,针对临床工作中存在的问题,主动开动脑筋,科学地解决临床工作中存在的某些不足,使患者得到了更加贴心、更加安全的关怀与照护,患者及家属对护理服务满意度达到98%以上。??关注每一个护理环节,创造温馨和谐病房

医院开展了“看一个病人,交一个朋友”的活动。科室护理人员利用晚上休息时间,为病人进行洗头、洗脚、剪指甲、整理床铺等优质护理服务,病人感动不已,赞不绝口。与此同时,建立了“爱心联系卡”。该科护士在患者入院时发放“爱心联系卡”,卡片中有本科室简介及科主任、护士长以及医疗业务骨干的姓名、职务、职称、电话等详细内容,方便了患者咨询,赢得了患者信任。一张小小的卡片,为病人带来了无限的关切和百般的信任,得到了患者及家属对优质护理服务的感激与肯定。

医院已开展创建省级“优质护理服务示范病房”2个,开展优质护理病房6个,占全部病房总数的62%。把制度承诺从墙上“请”下来,让优质服务从文件中“走”出来,变被动服务为主动服务,深入到病房中,了解病人的心理和需求。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对病患者的责任心。他们每天除了教书育人做好基础护理、专科护理外,还每天为病人检查基础护理情况,并为他们剪指甲、洗头、洗脚、更换护理等。在病人多、护士少的情况下,大家欣然承担了



晨晚间护理,提高了服务质量,病人满意度大大提高。人性化的护理,营造了和谐的护患关系。

严格管理流程 不断提升护理质量

医院狠抓护理人员护理水平与护理质量参差不齐的情况,制定一系列培训计划,各科护士长积极组织学习专科知识,护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式,更新知识和技能。为提高护理人员素质,护理部加强了护理人员的“三基三严”考核,特别是对新进护理人员考核力度,有力的促进了护理质量的提高。

护理质量持续改进实行二级管理体系,开发、提高护

士长发现问题、解决问题的能力,同时发挥科室质控小组的质管作用。各质控小组在组长的带领下认真开展工作,对护理质量起到了督促、指导的作用。护理部人员每天深入各科检查、督促、考评,考评以现场考评护士、查看病人、查看护理记录等形式,及时发现护理工作中存在的问题,提出整改意见,减少了护理纠纷发生,改善了医患关系。

医院高质量的护理服务得到了广大患者的肯定,在今后医院的发展和护理管理中,医院还将不断改善服务模式,以一流的技术、一流的人才、一流的管理,为患者提供一流的服务。