扎根在基层社区、镇街,每天做着最繁琐枯燥的工作,用手中的针和药抹去基层百姓的病痛,让健康的笑容重新绽放。她们就是基层护士。没有优越的工作环境,没有丰厚的薪资待遇,但他们仍然坚守在广阔的基层,像野百合一样顽强地绽放。

护士节前,记者走近可敬的社区护士和乡镇护士

虽然清苦,她们默默坚守在最基层

本报见习记者 张梦西 汪泷

面对基层百姓,有苦更有甜

国家卫生部2009年启动全民健康档案计划,由社区卫生服务中心、社区卫生服务站和乡镇卫生院、村卫生室等城乡基层医疗卫生机构具体负责。按照要求,基层医疗卫生机构要为社区中每一个人都建立档案。每年的5月份到8月份,基层卫生医疗机构进行这一年的建档工作,这时候,社区卫生院的所有护士都要上阵,共同完成建档工作。

在济宁市市中区南苑社区,郝秀英、许永梅、赵梅等护士就奔波在各个小区之间,因为她们上班的时候居民也都去上班,家里一般没人,所以她们只能在中午和晚上下班之后,利用工作之外的时间,去别人家里登门随访。"晚上六点钟下班,我们七点钟就要到达要随访的社区,有时候根本来不及吃饭。"许永梅说。

郝秀英说,一般卫生院负责的片区居民少则两三万人,多则五六万人。挨家挨户跑下来,需要耗费大量的人力和时间。南苑社区流动人口较多,居住半年以上就要为其建立健康档案,所以建档工作是一个持续不断的过程。2009年至今,南苑社区已经有三万多人拥有了健康档案。

许永梅和赵梅回忆,社区有一位70多岁的老大爷得了慢性支气管炎,来卫生院看病。大爷有四个孩子,但是孩子都不孝顺,令他的性格有些暴躁和孤僻,院里照顾过他的护士几乎被骂了个遍。赵梅和许永梅和其他护士们没有把老大爷的挑剔和批评放在心上,尽职尽责地微笑着,做着自己的本职工作。最后,老大爷被护士们感动了,见了护士们就笑眯眯地夸奖她们。

"我们的工作得到了认可,付出多大都是值得的。"许永梅说,社区有些大妈大爷过来看病,一口一个闺女叫着,心里非常温暖,以前受过再大的委屈也都忘记了,心里甜滋滋的。

工作再脏再累,也要去坚持

安居医院外科的张立秋有12年的护理经验,现在是安居医院外科的一把好手。"家里人有从医的,所以我打小就想进入这个行业。那时想着能还病人一个健康,那得是件多么有成就感的事儿啊。"问起当初为何想当护士,张立秋爽朗地笑着说。

作为一名基层护士,成就感虽然不少,也得到了很多患者的认可,但十几年下来,这一行的苦与累,只有自己心里清楚。"进了外科,面对的大都是重病患者,很多患者来的时候就已经不行了。即使好些的,也基本丧失了自理能力。所以我们在给病人护理的同时,也得担负起照顾病人起居的工作。"张立秋说,很多肿瘤患者到了晚期会出现大小便失禁的症状,护士们就要经常帮病患通便,之后还要帮患者清洗身子,虽然工作又脏又累,可她们却都默默的承担下了这一切。

安居镇下辖61个行政村,约有7万多人,但年轻人要么外出打工,要么在市区工作、生活,安居镇出现很多空巢老人。老人得了病在医院住院,子女因为忙工作,很多时候难以经常在旁照料,有些在外地打工的压根不知道自己父母得病。所以照顾患病老人的责任,自然就由医院的护士担负起来了。"平日里给老人们打饭、擦洗身子,端屎端尿是再平常不过的事儿了。在病房里,我们其实就把这些老人都当自己的父母一样对待。"

又脏又累,那些年纪轻轻的护士愿意干吗?"刚来的时候确实接受不了,没办法只能硬着头皮干。还好我适应能力不错,而且照顾病患的时候,人家对我一个微笑,一句感谢,我就感觉特别暖心窝子,付出的再多再累也值了。"26岁的王婷婷是个独生女,听到记者的话,她有些害羞地笑着说。

张建华正在为病人打针。

王婷婷正在为病人配药。

许永梅正在给居民接种疫苗。

社区里,她一干就是35年

郝秀英,59岁,1977年进入护理行业,一直在基层社区卫生院工作。35年的时光,全部献给了基层护理事业。

郝秀英的爱人在兖州工作,35年里,她一直与爱人两地分居,自己一个人边工作边照顾孩子。有一件事现在说起来大家都会觉得像天方夜谭,她也最不愿提及——女儿出生仅56天,她就把女儿送进了托儿所。"实在没有办法,我上班,没有时间照看她,我就把她送进单位的托儿所。"

从上幼儿园开始郝秀英的女儿就独自上学、放学。有一次,郝秀英下班后很长时间没有看到女儿,后来在医院里见到了她。原来女儿放学途中被自行车碰到,牙也碰掉了,满嘴是血。时隔这么多年,郝秀英提起这件事,仍然心疼地不停掉眼泪。

社区卫生院和大医院不同,硬件设施不如大医院,每天接触的多是附近的居民,老年人居多,空巢老人也不少,需要医护人员拿出更多的精力来照看。因为待遇不如大医院,社区卫生院大多护士人手不足。南苑社区卫生服务中心现在仅有十几个护士,每一位护士都同时兼顾着预防接种科、内科、外科的工作,哪一个科人手不够,护士们随时被调用。南苑社区卫生服务中心都知道郝英秀有一句"名言":"都说'一个萝卜一个坑',我们这里是一个萝卜好几个坑!"

镇街内,无悔地奉献青春

张建华,42岁,安居医院护士,从业20年,一直在手术室工作。

"刚来医院不久就去了手术室,现在回想起来,那时候心里真的很慌。"张建华笑着说,刚到手术室她就碰上了孕妇剖腹产手术,还没做好心理准备,就稀里糊涂地被派进了手术室。在安居医院做剖腹产手术的,大多并不是因为怕疼,而是因为特殊情况不得不做手术。正因为如此,初入职的张建华心里非常紧张,只好强压着心里的慌张,让自己尽快冷静下来。

"那会儿年轻,经验也不足,孕妇难产,孩子随时有窒息的危险,这可是一大一小两天生命,精神一定得高度集中。"张建华说,每到这种时刻,她心里就好像紧绷着一根弓弦。令张建华非常欣慰的是,从医这些年,她参与的剖腹产手术都十分顺利,让她非常欣慰。

"我当时生孩子就是剖腹产,因为胎位不正,经受过那种痛苦。"张建华说,转眼间20年过去,她从一个少女变成了一个妻子和母亲,从一个初入职的小护士慢慢变得得心应手,"看着新分来的小护士开始经历我曾经经历过的,慢慢变得成熟,我心里非常高兴。"

凝聚先锋作用 助推医院发展 服务百姓健康

——记蓬勃发展的汶上县中医院

汶上县中医院始建于1987年,是一所功能齐全、设备先进、技术过硬、服务优良的综合性二级甲等中医医院。近年来,该院以开展"三好一满意"活动为载体,以落实"以病人为中心,以发挥中医药特色优势为主题"的中医医院管理年活动为动力,通过林管理,"修医德、铸医魂、提医能"创建百姓放心医院,实现了"向人才要水平,向管理要效益,靠诚信争一流"的战略目标,打造出一支稳艺双馨的优秀团队,推动了医院各项事业科学发展跨越发展。

实施人才兴院,加大硬件投入,取策并举强化学科建设展很高

一是实行岗位聘任工资制,坚持"按率优先,择优投开"的原则,聚揽专业技术人员不同岗位的职责、技术劳动的复杂程度和风险的强度、工作量的大小等不同情况,向关键岗位和优秀人才倾斜,让专业技术人才获得与其身份量相应的报酬。二是积极引进人才。为了吸引更多优秀的专业技术人才来院工作,医院拓宽引人思路,采取聚揽吸引的方式,通过局人事部门招引中级以上专业技术人员4名,硕士毕业生10名。三是积极开展医学继续教育。为使专业技术人员的综合素质快速提高,每年选派5-6名医务人员到上级医院进行进修深造,逐步形成了一支以老带新,中青骨干为主合理的技术人才梯队。

坚持走中西医结合发展之路,在专科建设、新技术应用、新医疗项目各个方面进行大胆探索,2010年被国家中医药管理局确定为优质特医疗机构和优势强疗能复特色专科建设项目单位。目前,拥有省级重点专科1个、市级重点专科2个,近期又新申报了市"十二五"中医药科技项目4个,逐步形成了以有专科、科有专病、人有专长的格局。

为给病人提供安静、舒适、便捷的就医环境,不断加大基础设施特别是医疗设备投入。通过置资1400平方米的楼房,新增病床70张,即在一定程度上缓解了医患矛盾的问题,采取集体承包的方式,通过局人事部门招引中级以上专业技术人员4名,硕士毕业生10名。三是积极开展医学继续教育。为使专业技术人员的综合素质快速提高,每年选派5-6名医务人员到上级医院进行进修深造,逐步形成了一支以老带新,中青骨干为主合理的技术人才梯队。

坚持走中西医结合发展之路,在专科建设、新技术应用、新医疗项目各个方面进行大胆探索,2010年被国家中医药管理局确定为优质特医疗机构和优势强疗能复特色专科建设项目单位。目前,拥有省级重点专科1个、市级重点专科2个,近期又新申报了市"十二五"中医药科技项目4个,逐步形成了以有专科、科有专病、人有专长的格局。

为给病人提供安静、舒适、便捷的就医环境,不断加大基础设施特别是医疗设备投入。通过置资1400平方米的楼房,新增病床70张,即在一定程度上缓解了医患矛盾的问题,采取集体承包的方式,通过局人事部门招引中级以上专业技术人员4名,硕士毕业生10名。三是积极开展医学继续教育。为使专业技术人员的综合素质快速提高,每年选派5-6名医务人员到上级医院进行进修深造,逐步形成了一支以老带新,中青骨干为主合理的技术人才梯队。

以"创先争优"活动为载体,聚心聚力,打造优质服务

紧紧围绕"坚持科学发展、坚持惠益上、服务人民健康"的主题,围绕以病人为中心,从患者、医院、员工三者利益相统一的角度,体现人文关怀、人性化服务,教育干部职工转变观念,增强大局意识、服务意识、责任意识,使"一切以病人为中心"的服务理念在员工们心中扎根、萌芽、开花、结果,转化为每一个员工的自觉行动。

2011年4月和6月先后实施了"试点实施新农合住院病人结算报销方式"和医保、城镇居民医疗保险和新农合住院病人"先看病、后付费"服务模式,得到了社会和病人的高度赞誉。

开展"四比四看"和"三好一满意"(服务好、质量好、医德好、群众满意)活动。强化"以病人为中心"服务理念,开展岗位练兵技术比武,提高技术操作水平,2011年参加全市卫生系统中医护理技能大赛荣获三等奖。

图为刘利院院长(左一)陪同汶上县人大、政府领导视察工作

图为5.12护士节前开展技术操作比武

图为医护人员进社区为群众健康查体

综合服务能力不断提升,社会效益、经济效益日趋凸显。2012年1-4月完成门诊诊疗5.43万人次,出院病人5544人次,分别比去年同期增长8.96%和12.8%,实现业务收入2169万元,比去年同期增长28.13%。

当前,该院正贯彻放思想解放发展大讨论之际,继续发扬创富惠益之作风,敢创先之作用,敢争优之激情,以"二早"复审为工作目标,让人民群众享受到医疗工生体制改革带来的实惠和便利,为推动医院发展、构建和谐社会做出新贡献。

(本报通讯员吕光亮)

群众满意是医院最大的追求

——泗水县人民医院再创发展新局面

下乡义诊暖了民心

近年来,泗水县人民医院始终坚持"以质量为核心、以群众健康需求为中心"的服务宗旨和"让政府放心、让群众满意"的工作标准,紧紧围绕"就医、发展"两大主题,科学管理、保障质量、创新服务、创富进取,医院呈现出发展稳步年年有新突破,各项建设年年有新成绩,院容院貌年年有新变化,群众满意度年年有新提高的良性向荣发展新局面。

完善医院建设 改善就医环境

作为与人民群众息息相关的服务窗口行业,泗水县人民医院始终把有民意民工福利设当作重要工作来抓。

2008年以前,医院病房楼建筑面积8000平方米,房屋陈旧,布局不合理,采光效果差,最多能容纳患者300余人住院治疗,为解决群众住院难问题,以王士河院长为首的院领导基于当时医院,以最真的意识和迫切需要投资7000万元建设了功能齐全、布局合理、建筑面积18000平方米,楼层12层,绿化面积6000平方米的病房楼一栋,新病房楼于2008年12月验土动工,于2010年6月份验收合格交付使用。新病房楼使用后新增床位300张,而且采光好、布局合理、中央空调、中心供氧等设施齐全,能够容纳更多患者住院治疗,有效缓解了群众住院难问题,为应对各种公共卫生突发事件,更好地落实党的各项惠民政策奠定了坚实基础。

为更好地改善患者就诊就医环境,满足人民群众新增长的医疗需求,2010年12月医院又筹资6000万元,建设了建筑面积15000平方米,12层高的门诊综合楼,并于2012年5月1日正式验收合格投入使用,同时地下防空急救站也验收工动工。医院环境的改善让群众就诊就医更方便、舒心。医院基础设施建设、整体布局已处在全市同级医院前列。

开展高民医疗 服务山区群众

近年来医院相继进行了免费接送产妇、复明工程建设、关爱残疾儿童、卫生下乡、免费病后付费等惠民活动。年免费接送孕产妇4000余人次,为1900人进行了免费复明手术,为62名贫困儿童进行了免费康复训练。卫生下乡100余人次,惠及群众3万余人。2011年6月医院开始实行"免费病、后付费"诊疗模式,在院门诊楼、病房楼大厅、住院处、各门诊科室醒目位置张贴"免费病、后付费"宣传材料,最大程度下群众知晓率,并照顾入院流程,简化住院手续,让患者住院更省心、更简便。当开展"免费病后付费"惠民活动以来已惠及患者1万余人,医院累计垫付资金3000余万元。医院每年惠民让利200余万元,有效缓解了老百姓看病难、看病贵问题,此外医院还实行了预约挂号、志愿者服务、患者回访、频繁返床路径等惠民活动。

加强质量管理 保障医疗安全

为更好地保障人民群众的身心健康,提高医院医疗诊断技术水平,近年来医院投资2000余万元通过招投标对设备进行了更新,如配装高置了数磁共振、全自动生化分析仪、16排CT、内镜系统、直线加速器、数字胃肠机等,为医疗质量和诊断技术的提高提供了保障。

医院定期召开质量管理会议,完善和细化质量管理规划和质量考核标准,完善相应的组织体系,重新编印了《泗水县人民医院管理规程》,人手一册。完善了相应的预案、方案和核心制度,职能科室加强督导检查,既汇管理关口前移,防患于未然,有效保障了医疗质量和医疗安全,实现了无隐患和零投诉。

医院制订了详细的培训计划,除定期派人到上级医院进修,邀请上级专家来新授课坐诊外,将"三基"训练、考核制度化、规程化、日常化,有效提高了干部职工的综合素质和专业技术水平。

提升服务细节 创建满意医院

通过多投开基地保障质量和加强科民惠民工程建设及医院文化建设,泗水县人民医院业已成为全县人民群众的就诊就医首选医院,数亿医院,年均门诊量突破25万人次,住院患者32000余人次。为进一步加强品牌建设,巩固医院发展成果,在深化"三好一满意"活动基础上,泗水县人民医院开展了创建"四好两满意"(医德好、服务好、医德好、形象好、政府满意、群众满意)活动,并印发了《泗水县人民医院工作人员服务手册》以及活动实施方案,环确并牢记了"四好两满意"标准,开展了"我为患者做件事"等相应主题活动,各科室推出了力所能及的创新服务等措,如产科推出的"七免费、四延伸"(七免费即免费车接车送产妇,免费陪人陪车带领陪人到妇保站检查,免费每天早上六点就开水为孕妇冲调蛋汤,免费送新生儿2瓶奶布,免费为新生儿洗澡,免费为新生儿照相并赠送二张照片和出生纪念册记本以留温馨记忆,免费出院时送100毫升碘伏和脐带为新生儿消毒脐带;"四延伸"即每月20号由产科护士长到各乡镇计生办宣传,产妇分娩后及时给上一瓶红糖水为产妇解渴,产妇出院时带婴儿送满月菜车上,产妇出院时发放印有电话的名片,为产妇提供免费查询,解决后顾之忧)活动等,进一步增强了医患联系,融洽了医患关系,树立了良好医院形象,真正做到了让政府满意、让群众满意。

随着医改的不断深入及群众就诊就医的要求不断提高,泗水县人民医院将不断创新机制和服务,深化利民惠民工程建设,在医院发展之路上迈出更大、更坚实的步伐。(聚少君 赵吕萍)

医院开设服务患者