



许红霞在和患者交流。

济宁市第一人民医院护理部主任许红霞

# 奉献中收获至真至善的温暖

本报记者 李倩

“这里的护士太好了，有些事我们完全可以自己做，但护士都做好了；有些自己儿女都想不到的，护士却做到了。点滴温暖，让我们做儿女的十分感动。”在济宁市第一人民医院病房楼，经常有患者家属这样动情地向人倾诉。白衣天使细致的照料，“亲情化”的护理服务，很多患者和家属都看在眼里，记在心上。

## 护患关系 亲情味更浓了

## 真诚服务换来患者舒心

“护士的工作和家务事一样，是个平凡的岗位，没有惊天动地的大事，可需要做的却很多。”在点点滴滴的琐事中，济宁市第一人民医院护理部主任许红霞希望用白衣天使的真心换来患者的舒心。

试想假如自己是一名患者，当躺在床上，没有自理能力，甚至连翻身都需要别人帮助时，你的内心一定充满了沮丧。一会儿想喝水，一会儿想翻身，一会儿想小便……虽然呼叫器就在手边，可患者可能并不好意思时时麻烦护士，甚至是自己的儿女，因此有些患者可能不喝水或减少喝水的频率。

如果这时候护士能走到床前，主

动说一句需要帮助吗？提醒他多喝水！将会多么得让人感动……而为了解决这类问题，医院也要求各科室加强巡视，勤于沟通，主动解决病人的不便与需要，让病人舒心，让陪人放心。

在病房中，多个病人共用一个空间，同吃同住，在房间中大小便以及翻身治疗时的暴露，非常让人难为情。对此，医院也做到应用围帘和屏风遮挡，以及必要的心理疏导。保护病人隐私，减轻其心理压力。

“要想让患者满意，就要将患者需要的服务做好，而如果想要患者感动，就要将患者都没有想到的事情做到。”济宁市第一人民医院护理部主任许红霞说，为更好地服务病人，护理部组织

全院各病区开展“护士体验患者住院”活动，全院1000余名护士利用自己的休息时间进行“住院24小时，不能下床活动，生活不能自理，无陪护”住院体验，亲身感受患者住院经历。

许红霞说，不当病人就很难理解病人的需求，通过体验我是一名患者，很多护士对人性化的服务有了更深的认识，更注重了日常的细节处理。例如，加床的患者个人隐私问题，晚间的声音、光线、开关门窗等细小因素对患者的影响都是很大的，而这些如果不去真正体验是很难理解的。“病人的需求没有大小，我们都应该让他满意。通过换位思考，真正树立‘以患者为中心’的服务理念，满足患者需求。”

## 岗位练兵提升服务技能

护士常年24小时守在一线，在向患者提供优质护理服务的同时，护士掌握过硬的专业知识和专业技术也十分关键。“都说三分治疗、七分护理，虽然默默的付出，但护士的业务水平也十分重要性。如果护士所有的事情都去问医生，没有自己观察和判断病情的能力，不能及时发现患者病情的变化，也会直接影响病人的康复。”

“护士做了很多幕后工作，她并不是简单的给病人打针、送药等工作，通过护士对患者病情的观察，能及时有效避免很多不良事件的发生。”许红霞

说，去年10月份，医院实施患者风险规避事件上报制度以来，有效规避了30多次护理不良事件的发生，保障了患者安全。

例如创伤外科二、泌尿外科二病区护士华艳冰，对术后患者血压、病情观察到位，及时发现手术部位活动性出血，立即采取有效措施，患者出血得以控制。

同样，神经外科血管病区护士王爱侠在晚间护理时，发现一位即将出院的三甲神经痛患者左下肢轻微肿胀，正是学习过相关的知识，判断患者可能有下肢血栓形成的情况，及时告

知了医生。经过B超检查，确认患者确实存在有下肢血栓形成的情况，医生及时给予治疗，患者才得以痊愈。“而如果没有护士对专业的积累，一些并发症等症状可能不会及时发现，对患者的康复会产生很大影响。”

为提高护士专科护理水平，医院成立了9个专科护理小组，同时开展了“医院感染管理技能竞赛”、“温馨输液一针准”、“急救技能大比武”、“无痛舒适医疗技能竞赛”等岗位练兵活动，同时开展“护理操作标兵”、“护理服务之星”评选活动，提高护士的专业技能。

“病房中有人出院，有人入院。一旦有人进出病房，不出一分钟，小彭就到达病床，铺床、换衣、输液接管、监护接受，不慌不忙，眼动手快，一会儿就处理完毕，让接管医生放心，让病人、家属安心。”这是济宁市第一人民医院收到的一封患者感谢信。

老人说，她总会帮别人翻身、倒尿袋，是她的事，她做得非常好，是别人的事，她也主动帮忙，只要是病人的困难，她总是尽力而为。“责任护士在身边，让患者有种‘靠得住’的感觉。”而像老人说的这类护士，医院里并不少见。

护士包床到户，每个病人都有护士分管，不仅患者踏实，护士的责任感也增强了。许红霞告诉记者，责任制护理是医院推出的新型护理模式，这种模式更能体现细微化服务。原来的护理模式属于流水作业式护理模式，比如有的护士负责发药，有的护士负责打吊瓶，这种护理模式也叫功能性护理，护士和患者之间属于单向交流，有时候护士并不了解患者的心理和需求。

实行责任制护理则要求每名护士负责8名患者，责任护士全面负责这些患者的生活护理、病情观察、用药、治疗、康复和健康指导等身心整体护理。责任护士和患者的交流时间多了，对他们的心理变

化和需求了解的比较全面，能够进行多项交流，护士和患者之间的亲情味更浓厚，护士的护理更有人性化了。

“用我们的关爱感动您，给您力量和信心；用我们的微笑温暖您，给您快乐和温馨；用我们的服务满足您，给您安全和舒心；用我们的热情活跃您，给您轻松和开心；用我们的和谐感染您，给您愉悦和信任。”采访中，一位眼科的护士说，当她选择身上这袭白衣时，当她在南丁格尔像前宣誓时，当她将火热的青春投身于白色的肃穆时，她就选择了奉献，选择了付出，她曾经因为病人的痛苦而痛苦，曾经因为病人的焦虑而焦虑，在辛苦中感受着呵护生命的快乐。

据济宁市卫生局医监科统计，目前全市的注册护士人数达到24180人，其中中专学历11232人，专科学历10196人，本科学历1519人，学历层次高的注册护士人数逐渐增多。“护理服务是细节服务，一个小小的动作也许会让病人感到备受尊重和体贴，从而让病人觉得舒适安全，提高了患者的满意度。”许红霞说，2012年，医院临床护理专业顺利通过山东省首批临床重点专科评审，是山东省卫生厅对医院护理工作的极大认可，更是医院护理工作的又一突破。