



济宁市第二人民医院骨关节科护士李倩倩：

燕尾帽的承诺，要用一生来扛



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 唐首政
通讯员 朱国涛 康宇

“来，跟着我手的速度，缓缓弯腰，放松，肩膀放平……”在济宁市第二人民医院骨关节科病房，早已过了下班的时间，护士李倩倩一边安抚老人的紧张情绪，一边对其康复疼痛的原因进行精准判断。这只是李倩倩工作中的一个缩影，8年来，她在这个平凡又不平凡的岗位上，把医者的温暖送到了更多患者身边。

用心做好护患沟通 “微笑服务”彰显优质护理

观察病情、量血压、吸氧、输液、健康宣教……忙起来脚下生风，一刻不停歇。初见李倩倩，着淡妆整洁干练，说起话来语速很快，简单易懂又不失温和，刚下了夜班，忙了一夜的她还没回家，仍在利用休息时间帮助患者护理指导，对于李倩倩来说，这样的忙碌，是再寻常不过的一天。今年33岁的李倩倩，在市二院骨关节科工作已有八个年头了。

“骨科护理以老年、行动不便的患者居多，照顾患者时，不仅要观察患者的病情变化，还要注意患者是否出现情绪问题，以便及时解决。”李倩倩说，针对老人健忘等特点，有针对性地与患者及家属聊天交朋友，将

患者家属对护理服务的意见第一时间反应给护士长。

在李倩倩看来，从事“护士”一职，首先要具备和患者沟通的能力，“微笑服务”必不可少。为了避免护患之间的隔阂，尽快融洽起来，无论是在病房为患者护理时，还是平日闲暇，只要面对患者，她总是以笑相迎，认真询问、耐心解答，并且做到百问不厌、百答不烦。

贴心细微之处现温馨，在开展优质护理服务方面，她也有着自己“久经战场”的经验。面对手术患者的焦虑紧张情绪，她从心理疏导、体位摆放、肢体动作等方面，加强护患沟通，增进护患信任。同时，在手术前对患者进行访视，访视时评估患者的病情和心理反应，了解患者对手术的顾虑；还将访视延伸到患者家属，与家属做沟通，通过家属协助其减轻术前焦虑。



李倩倩耐心细致为患者讲解注意事项。

延续性护理“落地生根” 打通骨科康复“最后一公里”

功能锻炼是每一个骨伤患者必经的一个艰难的过程。疼痛、焦虑、对预后的不自信等都影响着患者的锻炼效果，甚至想放弃治疗。为了提高专业技术能力，李倩倩赴往北京大学第三医院进行了为期三个月的运动医学(护理与早期康复)进修学习。“因为骨科患者康复时间长，术后康复训练非常重要，这次外出学习，让我感受最深的就是延续性护理的重要性。”

“不错，如果再做的过程中腰不舒服，可以休息一两分钟，但不要休息太久。”“大臂处的软枕，再往下一些，肩部悬出来。”……一空闲下来，李倩倩就开始回复微信上患者

发来的问询，她鼓励着患者积极治疗，耐心地去讲解每一个康复动作的锻炼方法，像家人一样的关怀让患者感受到轻松，功能锻炼的配合度提高了，患者康复治愈率满意度也得到了提升。

李倩倩是一个肯和自己“较真”的人，在她看来，骨科护士除了要有丰富的专业知识和熟练的操作技能，还要有敏锐的观察能力和良好的沟通能力，并且能及时处理好突发的应急情况，她不断在专业上寻求自我提升。

为了让外出所学的新知识、新理念尽可能地在医院“落地生根”，李倩倩利用业余时间向老师请教，和同行交流，并将这些制成了大量的ppt，为年轻护士起模范带头作用，配合护士长完成各项护理工作，她严格要求自己精益求精的工作态度也在潜移默化的影响着整个团队。

除了“护士”这个身份，李倩倩还是三个孩子的妈妈，大女儿仅5岁，双胞胎的来临，又增加了一双甜蜜的负担。“平常孩子们有爷爷奶奶照顾，倒还省心。但没有妈妈的陪伴，孩子难免失落。”说起孩子，总是能轻易勾起李倩倩心底最柔软的部分。

护理工作免不了长期加班、上夜班，李倩倩缺失了很多陪伴孩子成长的时光。愧疚之后，李倩倩还是一头扎进工作中。“护理的工作难免繁忙，有时候很难兼顾家庭，正是有家人在背后默默的支持我，才让我有了更多的动力去做好自己的工作。”回想起自己8年的护理工作，李倩倩感到时光飞快，她总结道，“累并快乐着”。

省级预防接种技能竞赛 济宁交出满意“答卷”

本报济宁11月19日讯(记者 唐首政 通讯员 李刚) 近日，山东省基层预防接种工作岗位技能竞赛省级决赛举办，济宁市获得团体二等奖、个人特等奖等多个奖项。此次竞赛，调动全市基层预防接种人员的工作热情，培养锻炼了高素质、高技能的人才队伍，促进全市预防接种工作服务质量的提升。

省级决赛中共有全省各地的16支代表队的96名选手参赛，济宁6名选手组成的代表队经过理论笔试、技能操作、团体竞答三轮角逐，取得了全省总成绩第三名、团体二等奖的卓越佳绩。其中，邹城

市中心店镇卫生院韩秀芳取得个人总分第一名，获个人特等奖并被授予“山东省五一劳动奖章”，邹城市人民医院刘艳春荣获个人二等奖，任城区疾控中心曹菲菲获个人三等奖，省卫生健康委党组成员、副主任秦成勇出席省级决赛并为获奖代表队和个人颁奖。

本次基层预防接种工作岗位技能竞赛由山东省卫生健康委、山东省总工会主办，主要面向基层一线单位，倾向预防接种一线人员，涵盖综合管理、预防接种、疫苗和冷链管理、信息统计4个专业方向。

丁香树口腔周年庆 优惠回馈消费者

济宁丁香树口腔医院由北京口腔医院种植科主任谭包生、北京大学口腔医院正畸科专家李晶和修复科专家杨广聚等北京知名专家创建，拥有技术力量雄厚的专家团队和护理团队，自开业以来，为患者提供全程式预约一体化诊疗服务，让每一位顾客尊享健康微笑之旅。开业一周年，医院特推出韩国奥齿泰、瑞士ITI和美国皓圣本院医生种植低至6折；牙齿矫正低至6折，金属矫正低至3588元；除种植、正畸、皓齿美白外其他治疗项目8.5折优惠活动。

据悉，丁香树口腔在微创种植、隐形正畸、舒适儿牙和美学修复等口腔领域均处于领先地位。

医院分为上下两层1000平方米，拥有十个VIP诊室，温馨舒适的环境，让您感受不一样的体验。医院秉承着“客人即家人”的理念，遵循“一人一诊室一医一助一护一人一用一消毒”八个一的服务理念，让客人体验到“放心·安心·舒心”的宗旨。医院严格遵循美国牙科协会(ADA)和中国国家卫生监督机构的双重操作规范，15道消毒程序严格质量管理，确保全程无菌操作；重视服务细节，全程专人专护，优质特色的港式服务，为客户创造一个温馨舒适的就诊环境和体验。

齐鲁晚报齐鲁壹点记者 李从伟

金乡县人民医院创新开展“叙事护理”模式 用真情“治愈”患者心灵



叙事护理融入日常工作。

本报济宁11月19日讯(记者 唐首政 通讯员 孟丽) 自优质护理服务开展以来，金乡县人民医院护理人不断探索护理模式，革新沟通方法，开展了创新式护理模式——叙事护理，赢得了患者及病陪人的喜爱和认可。

该院大科护士长薛霞在一次全国的学术会上，了解到“叙事护理”的新概念，并被这个以护士倾听、回应的姿态进入患者的故事情节，通过了解患者的体验经历，引导患者疏泄情绪，使患者感受到关怀温暖，推动护患友好和谐相处的

方式打动，萌生了在院内推广的想法。

“在护理过程中总会遇到治疗中抵触、不配合，或情绪低落病情难以缓解的患者，叙事护理可以帮助患者疗愈内心，利于护患和谐相处。”薛霞介绍，还能让护士们在工作中聆听生命故事，提升自身修养，改善与同事、家人之间的关系。

在护理部主任贾文敏的支持下，薛霞根据计划成立“叙事护理”项目组，首先在急诊妇儿片区的急诊科、EICU、感染科、中医康复医学科、妇科试运行，薛霞说。

期间多次对临床科室进行培训、亲临科室督导落实，并与她们沟通交流，协助她们排除阻碍因素。同时组织叙事护理项目临床应用推进会、阶段性小结汇报会、临床应用分享会，目前在急诊妇儿片区全面运行。

“刚开始的时候，护士们对这个概念还挺陌生，开展了一段时间后临床遇到的护理问题得到了有效解决，患者及病陪人的满意度也提高了，护士们在开展工作中也就更喜欢‘叙事护理’这种方式了。”薛霞说。