

# 做最美天使 当生命使者

## ——“5·12”国际护士节白城中心医院护理服务巡礼

●本报记者 李彤君

白城中心医院护理队伍是一个团结友爱、健康向上的集体。在40多年的建院史上，一代代护理姐妹们参与见证着医院艰苦创业与繁荣发展的各个历史时期，在40多年风雨洗礼中，打造出了一支“精于管理、技术过硬、服务优质、典型辈出”的优秀队伍。

### 上篇：这是一支精于管理的团队

#### 抓护理质量，医院软实力得到全面提升

护理部作为医院护理工作的核心，始终把护理质量和护理安全作为工作重点常抓不懈，采取各种措施促进护理质量的提高。

中心医院领导班子十分重视医院的护理工作和护理队伍建设，在主管院长李晓东的亲自组织和领导下，医院护理部首先在全院实施了护理目标责任管理，根据医院护理工作发展规划和优质护理服务评价标准要求，制定《白城中心医院护理管理目标》，护理部与临床护理单元签订目标管理责任书，确定护理工作努力方向，护理部定期考核目标落实情况，追踪实施效果，考核结果纳入科室绩效考核及年末评先评优中。

同时，实施了医院、护理部、科室三级护理质量监控机制，院级质控由护理质量管理委员及下设的质控小组完成，每季度对全院护理工作进行全面检查；科级质控由护理单元的护理质控小组完成。医院护理质量管理委员会每季度召开护理质量分析会，对护理工作质量问题进行分析、整改。在三级质控网络的监管下，有效地促进了护理质量的稳步提高。

为强化质量管理，在护理队伍中推行“品管圈”活动。两年来开展了39个圈活动，改善主题涉及护理服务、专科技术操作、手术器械管理、护理差错管理、退费管理、提高母乳喂养成功率等方面，有效地改善了护理服务质量，使护理质量改进真正落到实处。急诊科的主题为“降低急重症患者转运中护理风险发生率”的“转运圈”获得了全国医院品管圈大赛三等奖、吉林省医院品管圈大赛一等奖。骨科以品管圈模式为题的“基于QCC管理模式下的深静脉血栓预防”获得白城市科技进步三等奖。



图为2015年获得第三届全国医院品管圈大赛三等奖。

#### 抓风险关键点，护理安全管理日趋完善

危重及卧床患者发生跌倒、坠床、脱管、压疮、误吸、烫伤等直接关系患者安全；手术患者围术期护理关系手术成功与否；ICU、新生儿、血液净化、化疗、输血等特殊患者护理，这一切都离不开护理这一重要环节。急诊与ICU、急诊与病房，手术室与病房、产房与病房等重点环节的患者交接是护理部重点监控的关键点，除完善相应的护理规范、及时进行病情评估采取必要的防范措施、完善关键环节的护理交接外，还进行不定期专项检查，掌握各关键环节护理措施落实情况。启用《护理质量监控统计表》、《择期手术并发症统计表》和《护理不良事件上报表》三个报表，公开不良事件上报途径，实施无惩罚上报，护理部对发现（上报）的不良事件及时监管，全程追踪进行指导，及时分析整改，完善了护理关键环节的安全管理，确保护理安全。

#### 抓人员培训，护理业务能力稳步提高

对新入职护士先进行岗前培训2—4周，然后科室轮转培训1年，使新入职护士能快速进入工作角色，适应临床工作。对在职护士进行分层培训，实行院、科两级培训，每个层级都有固定的培训内容，并随机进行考核，各级培训做到符合实际需要，真正运用到临床中有计划落实，能取到实效。

多年来，医院注重发展专科护理业务，让专科护士发挥作用，积极培养专科护士，促进专科业务发展，提升专科护理质量。对专科护士实行院内外相结合的方式培训和短期进修。急诊、手术室、消毒供应中心、血液净化中心、新生儿室的护士由科室自行院内培训，强化专科业务提升，护理部监督考核。结合医院发展需要，每年有计划送出培训省级专科护士，促进了医院专科护理的发展。三年来共培养省级专科护士9人，分别在ICU、PICC、血液净化、新生儿重症等岗位工作，发挥着专科护士的引领作用。

为进一步提升医院护理管理水平，医院重点抓护士长的管理能力培训，以举办院内护理管理培训和派出到上级医院参观、进修及管理培训班学习的方式，来提高护士长的管理能力。通过抓好“三基培训”、各科室每日晨会床头交接班、每周一次晨会药理知识小课堂、每月组织一次护理紧急风险预案模拟演练、“5·12”护士节岗位技术练兵活动等形式，使护士的业务能力稳步提高。

### 中篇：这是一支追求优质服务的团队

#### 抓文化建设，全力打造护理服务品牌

护理部每年都要进行一次护士礼仪培训，邀请专业教师授



白城中心医院护理人员风采。

课，重点从仪表、着装、行为素质、护理文化角度进行训练，利用“5·12”护士节开展护士礼仪竞赛活动，提升护士的专业形象和人文素养。各护理单元制定护理服务理念，张贴于护士站显要位置，引领警示护士规范自身行为，展现团队作风，体现团队精神和宗旨，同时接受患者、同行的监督评价，以推动团队精神风貌和文化素养的提升。开展各种活动，营造优质护理氛围。近两年相继开展了“优质护理微笑服务”活动，评选“温馨护理家园”、“阳光天使”活动，倡导“建设温馨病房，推行家庭式服务”模式，活跃了护理服务氛围，打造出了“微笑服务”、“亲情服务”品牌，提升了护理服务品质。

#### 抓优质护理服务，着力提高患者满意度

2010年至今，医院全面开展优质护理服务，在以院长为首的领导小组带领下，紧紧围绕优质护理服务内涵开展工作，将以往“患者的生活护理、基础护理依赖家属”的模式，改为全部由护士完成，优质护理工作取得一定成效。

改善临床护理服务，提高患者满意度。工作中贯彻“以病人为中心”的护理理念，对住院患者实施全面护理评估，根据评估情况及时提供专业护理，按照疾病的特点及护理级别的要求定时巡视病人，及时观察病情变化和用药治疗反应，与医生及时沟通，对患者实施个性化的健康教育，提供规范的人、出院护理服务。

优质护理服务的开展，做到了为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务，护士的自身价值得到体现，护理行为更加规范，护理专业能力明显提高，患者对护理服务的满意度达97%以上，激发了护理团队的工作热情和护理荣誉感。



图为护理人员集体床头护理交班。

#### 抓护理技术创新，临床应用成效显著

近两年，各科室护理专业开展的新技术、新项目在临床得到了广泛应用。

儿科的“肝素化采血装置用于新生儿动脉采血”技术，对新生儿皮肤损伤小、穿刺成功率高、节约材料成本，105例标本在科内完成血气分析检测，得到医生和家属的认可，经济及社会效益显著。五官疗区的“咬口型雾化吸入器改良”获得院内三等奖，鼻腔镜手术后病人的“新型护理—鼻腔冲洗技术”获鼓励奖。骨科的“经皮穿刺球囊扩张椎体成形术的围手术期护理”等项获院内鼓励奖。呼吸内科的“采用动脉血气分析技术对呼吸衰竭病人检测”技术方便、快捷，120余人接受检测，及时为医生快速诊断病情提供依据，患者满意度高。皮肤科的“窄谱紫外线对白癜风和牛皮癣治疗”项目由护士操作完成，目前已对20余人进行治疗，效果好，患者非常满意。

护理科研取得新成绩：2015年，《在超声引导下用改良的塞丁格技术行PICC置管的护理研究》和《QCC管理模式下的静脉血栓预防》两个项目分别获得白城市2015年科技进步一等奖、三等奖。

### 下篇：这是一支技术精良的团队

#### 白城地区首家专科护理门诊——PICC置管室

2013年4月成立的PICC置管室，设有置管室和换药室，备有血管超声仪，现有专业护理人员3名，均为专科以上学历。目前开展PICC置管、拔管、冲封导管、用药间歇期导管维护以及疑难（并发症）问题的处理、输液港穿刺和维护等项目，近600例的置管量，积累了丰富的置管和维护经验，是白城地区第一家PICC护理门诊。

PICC即经外周静脉穿刺置入中心静脉导管而建立的静脉输液通路，是静脉输液治疗中的高端技术，导管可在体内留置一年，适应于需要反复输入刺激性药物、高渗或粘稠的液体患者。其优点是穿刺点在肘关节上，便于活动和护理，无静脉血栓、静脉炎、断管等并发症发生，对日常生活几乎没有影响，最大限度减少患者痛苦，节省治疗费用。置管护理实行每日查房制度，对置管后的患者全程进行跟踪护理和指导，确保患者输液安全。此项技术已达国内先进水平，并获得了白城市科技进步一等奖。

#### 打造医院品牌的重点专科——产科

产科现有医护人员28人，其中护士13人，病床50余张，年接待入院孕妇1400余人次，迎接新生儿约1200人。2015年，科室新增设了两台妇产科电脑综合治疗仪。科室紧紧围绕“保证护理安全、提高护理质量、深化护理服务”的工作方针，圆满完成了各项工作任务，全年无差错、事故发生。

产科在护士长李春丽的带领下，团队不断钻研护理业务，将早接触、早吸吮，实行母婴同室，产后母乳喂养宣教等工作切实落到了实处。

为了有效规避护理风险，为产妇、新生儿提供优质、安全、有序的护理服务，李春丽每天早7时准时带领护士查房，发现工作中的不安全因素及时提醒并提出整改措施，以院内外护理差错为实例，晨会组织讨论学习，使护理人员充分认识护理差错因素，及时总结经验。

在产房的管理上，严格执行消毒隔离制度，严格落实产妇产及新生儿腕带佩戴工作，严格填报“手术患者交接记录单”、“病房与产房交接记录单”，尤其在夜间加

强新生儿安全管理。

不断学习和积累先进经验，进一步完善科室管理。在主管院长的组织和带领下，先后到吉林省妇幼保健院等上级医院观摩学习。并根据我地区医疗市场的需求和我院实际修改制定了《白城中心医院产科新生儿安全管理制度》、《产科促进母乳喂养工作的护士岗位职责》等一系列规章制度，极大提高了临床母乳喂养的成功率，使成功率达95%以上，于2015年8月3日高标准、高质量顺利通过了国家爱婴医院的复审，标志了白城中心医院产科品牌建设迈出了实质性的步伐，赢得了广大产妇和社会的广泛赞誉。

#### 爱岗敬业的天使风采

今年41岁的儿科护士长张凤艳，从走上护理岗位就在儿科从事临床护理工作。曾在吉林大学新生儿科进修学习三个月，主要学习新生儿、早产儿的呼吸支持技术、感染管理、喂养知识，熟练掌握新生儿、早产儿的各项护理技术操作。

小儿头皮静脉穿刺，张凤艳尤其擅长，特别是在疑难重症患儿的抢救及护理方面，积累了丰富的临床经验。她带领儿科护理团队不断创新发展，培训了危急重症患儿的抢救流程、血培养的采集流程，制定了儿科疾病护理常规。同时，对儿科护士进行有计划分层培训，规范了新生儿病房管理。

张凤艳积极配合医疗新技术的发展，开展了“肝素化采血装置应用于新生儿挠动脉采血”、“新生儿气管插管内给药”等新技术新项目，填补白城地区护理技术的空白，已发表国家级论文4篇。2006年，她被评为“白城市优秀护士”，2011年、2012年连续两年被评为“白城市优质护理服务先进个人”。

ICU护士王威是白城中心医院一名始终工作在一线的重症护士，曾经在神经外科重症监护室工作10年的她，在重症护理方面积累了丰富的临床经验。2012年王威参加了吉林省重症医学专科护士培训，取得了重症医学专科护士证书。2015年，医院成立重症医学科后，她不怕脏和累主动要求参加重症护理工作。

重症医学科的护士就是护理的“全能冠军”，需要掌握各专科知识与技术。面对科室里的各种仪器，她都能熟练掌握并运用。2015年，王威去吉林大学第一医院学习了血液滤过技术，回科后给全科护士进行了专业的培训，成功完成了科室新技术、新项目的引进。

重症医学科的护理工作风险高，技术要求高，工作量大，夜班多，病人的一切都要护士亲自完成。2015年，重症医学科收治一位40多岁的脑出血患者，右侧肢体功能障碍，因气管切开不能说话导致情绪不稳，王威耐心向患者讲解疾病的病因及治疗，使患者对疾病有了初步认识，又一次次做心理疏导，使患者慢慢平静下来。在王威进行治疗与康复训练中，患者慢慢有了信心，每天配合她积极地锻炼，自信心又重新回到患者的脸上。2011年王威被评为白城市优质护理优秀护士，多次被评为本单位的先进个人。

2010年以来，白城中心医院全面转变护理工作模式，实施“以病人为中心”的责任制整体护理，满足患者全面需要，追求人性化护理服务，不断提高护理人员的专业技能水平，更好地为病人提供优质服务，努力打造中心医院护理品牌。

现医院共有438名护理人员，其中高级职称37人，中级职称105人，拥有省级专科护士9人，PICC护理门诊一个，涌现出许多优秀的护理管理人才和优秀护理人员。如急诊科护士长韩永梅、手术室护士长刘建华、心血管内科一疗区护士长张立彬、普外科护士长赵红梅、神经外科护士长周昌、优秀护士宋微、冯丽娜、王丹等，人才梯队结构合理，业务技术始终处于白城市护理水平领先地位。先后获省级以上荣誉二十余人次，市级荣誉近百人次。2015年在全国医院品管圈大赛中获护理组三等奖，全省医院品管圈大赛中荣获护理组一等奖。

这些白衣天使在护理部主任韩丽娟的带领下，正把爱心播撒到每一位患者的心里，与病人生命同行，执着于生命的守候，传承着南丁格尔精神！

随着医院不断发展壮大，护理事业稳步向前推进，在“团结、严谨、求实、创新”的精神指导下，这支队伍正锐意改革，开拓创新，朝着打造优质护理品牌的目标而继续努力奋斗。



图为2016年护士节优质服务宣传周活动现场。