

# 凝聚护理服务高质量发展“硬核”

## ——记向心而行的白城市医院护理工作

●于博 高丽娟 蒋薪宇 杨凯 文/摄



铸时代新功，唱响护心向党之歌。

日前，白城市医院党委在纪念第114个国际护士节之际，召集临床一线护士长开展“携手5·12，我在党旗下践初心”宣誓活动，旨在以“厚德、仁爱”的理念，弘扬南丁格尔精神，更好地推动全院护理工作高质量发展。图为副院长陈雪侠在宣誓现场领誓。

迎着医疗改革的春风，他们付以馨香，直面挑战，深耕临床，在新时代展现新作为。竭尽所能让人民群众更有“医”靠。患有所呼，我有所应。激发护理服务提升热情，传承并发扬南丁格尔精神。

自1949年3月成立以来，白城市医院护理服务依托自身积聚起的医疗文化底蕴，筚路蓝缕、栉风沐雨、闯关夺隘，历经76年的发展变化，现已华丽转身，实现了凤凰涅槃式的嬗变。

努力践行护理誓言，让党旗高高飘扬。

回眸白城市医院从诞生之日仅有几名护理人员，能够简单处理一些诸如包扎、上药、打针之类的救治工作，发展到如今拥有护士505名，其中本科学历342人，高级职称36人，覆盖全院40多个一线医疗科室。他们以前沿护理方阵为引领，熟练运用现代化医疗器械，并掌握“数字网络+远程照护指导”护理模式和前沿技术，乃至让人工智能创新领跑，起步即是高端、接诊就是迈向新赛道……在护理服务中实时落地见效，释放医疗惠民“红利”。其阵势与成立时恍若天壤之别，不可小觑。正可谓：根之茂者其实遂，膏之沃者其光晔。

他们以人为本，持续擦亮医院是“全国百姓放心示范医院”鲜明底色，精诚所至，为健康“加码”，锐意叫响具有里程碑意义的“谨怀医者初心一做实基础护理；铸就专业匠心一做精专科护理；追求健康‘臻’心一做优人文护理”的服务品牌。

他们坚持以病人为中心、全院护理“一盘棋”的指导思想，高屋建瓴，切实突出了“一科一特色”问题导向、目标导向、结果导向护理服务理念，不断扎紧制度“藩篱”。以白衣天使之名，跟“拓荒牛”比肩，用能工巧匠的标准自勉，实时彰显着“一群人、一件事、一起拼、一定赢”的服务愿景。

他们心牵牵挂，以满足人民群众看病就医需求为出发点和落脚点，固本强基，把责任扛在肩上，深耕护理服务领域，视患者如亲人。做有质量、服有成效、施有力度，持续喊出“让躺着的人坐起来、让坐着的人站起来、让站着的人走起来、让走着的人跑起来”的服务口号。

### 同频共振 “护”字当头 ——释放着学科服务内涵丰富的高质量发展动能

他们镌刻着护理灿烂的荣光，笃学敬业、厚德兼修，不畏浮云遮望眼，以配合医师治疗、观察和了解病人病情、照料饮食起居为己任，护之至深、理出美好。

在白城市医院全院护理服务中，“护”字当头，每一次努力都是信念的播撒，所有的关爱都将如期而至。

他们主动作为、奋发有为、亲力亲为，把高质量服务作为贯穿学科照护始终的“硬核”，以点滴之举，汇聚人间大爱。

在护理服务上，他们先声夺人，开启电诊时代、再现影像时代、挺进介入时代。

不管面对怎样的病人，服务过程中是否遇到挫折，能不能以一己之力契合临床所需，“没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会来临”，已经成为他们期盼春风化雨、描绘生命彩虹的口头禅。

他们内练硬功、外塑形象，每一个护理单元都是一个坚不可摧的“堡垒”。

以“爱”为基石，为就诊者构筑温馨港湾，白城市医院领导班子未雨绸缪、向心而行，及时成立了由人事、财务、医务、护理、感控科、信息、后勤等部门参与的护理管理委员会，定期组织并研究解决护理工作发展中的难点和堵点问题，健全后勤支持系统，实施“暖心工程”，升级健康服务，严守《护士条例》，优化护理服务绩效分配机制，以着倾心、细心、精心之举，让护理适时迸发出更强大的发展活力。

他们变“坐等患者”为“上前一步”，全面对医院门诊部护理团队进行了暖心升级。在门诊一、二楼选派流动导诊护士，以引导的方式，主动接近问询就诊者，用亲切的笑容和专业的知识，努力提供更贴心、更具针对性的导诊服务。同时，还设置了自动服务机，配备多名护士协助需求者进行挂号、缴费、打印病历报告等。

奉行“掏捧丹心践新质，不忘初心唱新歌”宗旨的该院肿瘤治疗中心护理团队，近年随着学科医疗技术的不断提升，护理服务更是表现尤为出色。他们展风采、树形象、创品牌，不断在技术提升、服务优化与团队建设等方面持续深耕，把“团结、奋进、创新、进取”理念融入日常。2021年斩获“吉林省优质护理服务单元”，2024年成功通过国家评审，成为“全国CINV规范化治疗示范病房”，以着“癌痛病房”“无呕病房”的

优势，显著提升患者的生存质量与治疗依从性。他们在护理服务中，不仅在技术上精益求精，更在服务细节中注重人文关怀，这些“硬核”措施极大提升了服务效能。从温馨病房的精心布置，到个性化护理方案的制定，再到对护理技术的创新与应用，每一个环节都体现着他们对护理事业执着追求与深度洞察能力。

用心呵护技精湛、守护“心生”辟锦程的该院心内科护理团队同样亮点纷呈。他们面对病床达90张、服务含金量高、困难大、点多面广的现状，有效实行了“分片包干、分组管理、交叉轮换、及时跟进”的岗位责任制。即每位患者都有指定责任护士负责，用药、输血都有主管护士严格查对管理，病房床头都有呼叫语音系统，在每年开展的护理服务统计调查中，团队综合管理考核及个人单项考评均表现优异，满意度与质控系数都在96.8%以上，无菌物品及器械合格率都能符合标准。

不仅如此，聚合能量观日月、以糖尿病治疗护理为突破口的该院内分泌肾病风湿免疫科护理团队，通过先进的眼底成像仪筛查，科学推出了一分钟完成的持续葡萄糖监测系统。这一服务不仅服务效果良好，而且给众多患者带来了福音。

“镜”上无穷向险行、精益求精显仁心的该院内镜科护理团队，凭借精湛的高科技服务技术，多次配合临床医师，出色完成较高难度的镜下微创治疗，如消化道出血、急诊镜下出血、消化道异物取出术、较大胃肠切除术、胃肠营养管植入术，及学科协作双镜联合镜下治疗、术前（术后）镜下病变部位精准定位护理跟进等工作。

更值得一提的还有启动智能语音 RoBo8000的该院采血室护理团队，一站式坐等采血情更浓的护理服务项目，以及从“肠”计议，十分注重普及临床科普知识的结直肠肛门外科护理团队……都以多角度的服务，再现着他们全面推进医院高质量发展，紧扣新时代医疗脉搏的主基调。

### 特色赋能 “理”之有道 ——展现着学科服务内生动能的高质量发展态势

他们挺膺担当、精勤不倦、躬耕犁垦，让岁月去印证，让经典再传承，把清澈的爱内化于“理”，外化于行。

骨骨融通纳新法、至臻至诚求精准的该院手足血管创面烧伤外科、骨关节脊柱外科护理团队，秉承着现代大骨科集群筋骨同“护”的优势，不断释放出疗愈身心、“智慧+”的温暖信号。为了打造有温度的优质护理服务团队，他们创新构建了三维立体健康宣教体系，在病房墙面张贴康复训练图解，面对重症患者，除值班护士轮流守护外，还将饮食禁忌、用药须知等关键信息制成“贴心便签”，实时在病床边结合图文手册与视频演示，为每位患者提供贴心服务。并根据医嘱精准施策，协助患者进行关节康复训练、肌力锻炼，用亲切的语言鼓励其树立战胜疾病信心，并巧妙在病房配置卧床可轻松饮水的防洒吸管，为糖尿病患者准备应急糖块，以及供不时之需的常备轮椅、护理垫、翻身垫、助行器等。因为他们始终坚信，高质量的护理服务是医患携手促进康复的纽带和关键环节。

革故鼎新加技能、昂首挺胸展新貌的该院胸外科护理团队，秉持现代护理理念，与时间赛跑，让就诊患者快速康复。近年来有一个案例，75岁患者李女士，因车祸后检查发现肺结节，确诊为早期肺癌，在实施胸腔镜下肺癌根治术前，他们决定采用快速康复护理方案，以最大程度降低手术创伤，促进术后恢复。护士长赵安带领相关人员，先是对该患者进行全面心理评估，包括心肺功能、营养状况及焦虑程度等，通过护士“一对一”交流，增强其战胜疾病的信心，随后对她辅以个性化营养支持，增加蛋白质和维生素摄入，缩短术后禁食、禁水时间，采用碳水化合物饮料口服替代传统长时间禁食做法。术中选择短效、无副作用的麻醉药物，施以精细化护理配合，以及融进自控镇痛泵进行音乐疗法、按摩等非药物手段，指导正确咳嗽、雾化吸入与食道管理，经过3天的治疗，伤口逐渐愈合，身体得以恢复正常。

功崇惟志铸品质、博采众长护健康的该院神经内科护理团队，由17名护理精英组成，主管护士、护师、护士全职称体系兼容，临床经验与创新能力兼备，精准护理矩阵、全周期呵护流程凸显。他们以打造卒中急救黄金60分钟通道为目的、静脉溶栓竞争分夺秒，年均成功溶栓超150例，改善神经功能预后良好，康复与科技并重，同时积极开辟“卒中小课堂”，可视化走廊板报年覆盖人群超2000人次。并且进一步延伸从病房到社区、到家庭的护理服务触角。聚护成“链”，集“链”成群，以神经专科之精，护生命中枢之稳。

以特色为帆，用温情作桨的该院呼吸内科护理团队，不仅有守护呼吸

衰竭、重症肺炎等急危重症患者护理“硬核”的良方，更有努力构建“监测—预警—抢救—康复”全新的护理模式。他们利用早期预警评分系统，实现病情变化“毫秒”级捕捉，熟练完成与医师无缝配合的抢救工作。他们通过精准肺功能训练，开展个性化雾化吸入指导，将传统护理与现代医学完美结合，巧妙化身“记忆唤醒者”，把护理跟进变作有趣的游戏。多年来，他们一次又一次以真心、耐心赢得社会上好评，用特有的专科服务，交出了亮眼的成绩单。患者抢救成功率持续提升，平均住院日显著缩短，无时不向人们昭示“白城市医院呼吸内科护理团队服务是一流的，能量也是巨大的”。

磐心仁术见赤诚、追光致远满庭芳的该院神经外科护理团队，在护士长柴向巍的带领下，团队每日超1万步的护理奔走诠释着对患者的守护，以24小时“不走样”的家庭回访传递着关爱。他们集合临床护理经验之技巧，自创了“三色安全警示法”，将警示卡升级为带夜光的功能标识，清晰地夜间提示着磕绊物、玻璃等易伤害物体。同时，以手机连线的方式，为居家患者搭建了“护理连心群”，实时推送降压操训练视频，用标准口语录制服药提醒语音，为失语症老人特制“沟通卡片包”，将“要喝水”“想翻身”等需求绘制成卡通图案，将服务理念精心雕琢成日常护理中的每一个细微动作，出台红色“便利贴”，标注危重患者护理要点。面对就诊者对康复的渴望，他们如同战胜病魔的“斗士”，以无畏之姿诠释着新时代南丁格尔精神的深刻内涵，用令人满意的高质量服务“硬核”，见证着生命的奇迹！

传统与现代齐飞、关爱患者择高难的该院骨科护理团队，时常在工作中演绎着生命至上、温暖悄然发生的故事。就说3月下旬救治右腿内外踝骨折合并右侧腓骨骨折的程先生。由于患者入院前突发胸闷气短、血压飙升、心肌酶谱异常，随时可能因肺栓塞而危及生命。为此，他们先是与本院心内科联手，进行内心强心、抗凝策略与ICU的抗感染、休克管理方案无缝衔接，然后采用血管活性药物需精确调控滴速，血压波动需分秒监测，痰液堵塞需反复叩背吸痰，救治必先从心内护理开始的方法……“脚步声从没停过”，值守护理骨干轮班监护，用坚守点亮生命之光，用敬佑生命续写骨科护理人优质服务的答卷，硬是把患者从危重边缘拉了回来，他们用行动诠释着护理的价值。

### 凸显人文 “仁”而优选 ——描绘着护理服务内力强大的高质量发展蓝图

他们凭借“咬定青山不放松”的执着；抱定“不破楼兰终不还”的必胜决心；坚信“欲事立，须是心立”的团队初衷。

以“全人、全程、全家”为核心，以“个性化、综合化、连续化”为由头的该院老年病血液科护理团队，崇尚“态度决定细节，目标决定行动”的服务哲学。近年来，广泛在科内开展老年病综合评估与精准护理、慢病管理与长期照护、多病并举与综合征专项护理、心理疏导与家庭支持、人文关怀与舒适护理、营养支持与中医调理等活动，旨在大力践行所倡导的“乐龄行动——舍我其谁”的爱心服务理念，让学科全方位诊治向患者全身心照护上倾斜。

杏林丛中施大爱、科学护航逐浪高的该院妇产科护理团队，在院领导及学科医师团队的大力支持下，秉持“孕育生命、赋能母亲”的初心，不断构建全程化优质护理服务体系，创新宣教模式，有效整合本院内分泌肾病风湿免疫科、营养科、麻醉科、产房、产检门诊及妇科病房护理团队的协作优势，开设妇产科孕妇学校，打造“一站式”孕教平台，以孕周划分“三段式”课程，从心理调适到产后亲子建设，都能满足不同阶段孕妇人群的需求，至今已开班380余期，满意度达98.6%。

暖流涌动拨青影、亲情上线多呵护的该院新生儿科护理团队，在护士长王丹丹的带领下，用专业与大爱，为脆弱的小生命撑起一片温暖的天空，彰显出人性的光辉与专业的力量。他们制定个性化护理计划，帮助新生儿适应周边环境，注重与家长耐心沟通，通过科室二维码健康宣教，传授新生儿护理知识与技巧，使用智能监护设备实时监测新生儿生命体征、血氧饱和度、心率等重要指标，犹如授人以渔的“教书匠”，努力诠释“医者仁心”的深刻内涵，让护理服务熠熠生辉。

与光阴竞速、同病魔抗争的该院重症医学科护理团队，精心运用血管活性药物维持重症病人血压稳定，助力医师实施脑保护精准治疗。时常在参与抢救危重病人的过程中，绷紧大脑神经，倾注全力。他们分工明确、紧密协作、责任到人。护士长孙亮以身作则，经常率领当班护士紧盯监护仪，记录每一条医嘱，小心翼翼进行静脉穿刺置管，完成血常规预充等工作，慎之又慎复查血气分析，检查患者生命体征，熟练进行翻身、叩背，努力为患者赢得最佳抢救的时间，默默地守护来此就诊每一个生命的希望。

积极创新特色服务、扎实推进文化引领的该院护理部，自1979年成立，46年来，在不断制定行动时间表、夯实各项规章制度的同时，锚定发展方向，坚持一张蓝图绘到底。2024年8月13日，协助做好“韩红爱心·百人援吉”医疗援助公益活动。当天他们派出护理人员近百人，协助预检分诊患者统计登记工作，以善心践行善行，温暖鹤乡热度不减，并在当年荣获了吉林省健康科普创作展示优秀组织奖。如今又集医院护理服务文化底蕴之大成，在医院党委的亲切关怀下，创办了以传播医讯、解答就医常识为主线的院报《护理报》，现已刊出第4期，深受住院患者青睐。

秉持以“人性化、关爱式”服务理念该院健康管理中心护理团队，以参检者为尊，厚植为民情怀，以打造爱屋及乌“健康之家”为目的，不断致力“533健康管理工程—早筛查、早评估、早干预，全人群、全方位、全生命周期”之愿景。在该学科，护理成了“主角”，既做契合人们健康需求的“检验师”，又做护航生命之船的“摆渡者”。护士长张乐常常讲：“健康管理中心就是要以高科技技术为支撑，倾力打造具有高标准健康版本，护时俱进、检以高超为前提”。为了让更多的人走进健康群体，同时也为了向第114个国际护士节献礼，他们于不久前编撰完成了科室综合性健康读物《健学集刊》，旨在更好地发挥吉林省健康管理示范基地的健康引领作用，让体检者沉浸式感受全方位健康呵护。

燕尾携暖意，提灯照人间。

在奋斗中践行初心使命，在大考中交出满意合格的答卷。我们有理由相信，以高质量发展为“硬核”的白城市医院护理工作一定会行稳致远、勇毅前行，抢抓机遇，书写更加美好灿烂辉煌的护理新篇章。

谦和济世，蔚为气象。

