

金聲玉振

2019中国(曲阜)国际孔子文化节



# 变换的是角色,不变的是初心

## 济宁市第二人民医院的他们虽没有万丈光芒,但始终温暖有光

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 唐首政 见习记者 王浩然 通讯员 朱国涛 康宇

近年来,济宁市第二人民医院医疗质量与患者的满意度这两条曲线,都画出了不断攀升的轨迹,这其中离不开医院每位成员的努力。对于周晓鹏、王敏来说,他们从临床一线到了行政管理,岗位虽然变迁,但承载着责任与义务的医者仁心不曾改变,他们的事迹也体现了医者对生命的敬畏与呵护,他们用坚守和担当,为祖国献礼。

### 护理部主任王敏:



王敏(左)与同事对接工作。

### 默契的背后 是勤学苦练

干练的短发,搭配上温暖的笑容,让人看起来既亲切又有着风风火火的闯劲,她就是济宁市第二人民医院护理部主任王敏。

认识王敏的人都知道,对于护理工作,她有非同一般的偏爱与执着。1995年毕业后王敏便来到济宁市第二人民医院担任手术室护士。患者的紧张、焦虑需要安慰和解释,手术台上的各种生命体征变化需要随时监测,及时处理,物品器械要及时传递……王敏很快进入角色,每次上台手术,在明亮的无影灯下,王敏密切注视着主刀医生的一举一动,不用开口,无需抬头,医生一伸手,想要的器械就已在手中。

看似轻松的默契,却是多少次勤学苦练的结果。“每个主刀医生都有他们的习惯与特点,每一个手术要领理解掌握透彻了才能更好地配合医生,让手术在最短时间内完成,减少伤口暴露时间。”刻苦训练与学习,王敏练就了一身过硬的护理、急救技能,配合医生把无数垂危患者从死亡线上拉了回来。

为了不断完成自我挑战,王敏去国家级医院进修学习。学成归来后正赶上医院引进的资深医生进行一台复杂的食管癌手术,王敏肩负重任也上了台,她将所学悟透,吃透,巧妙地学以致用,干净利索的处理技巧让首次搭班做手术的医生刮目相看。

凭借着出色的表现她担起了科室护士长的职责,“上台最主要的就是细节把控,这些都直接关系到患者的生命



王敏照顾患者。

安全。”作为手术室的护士长,王敏从平时遇到的问题出发,科室内每个人都可以畅所欲言,共同商讨出最佳的解决方法和管理制度,不断培养团队默契,完善了科室各项操作流程及操作规范,也带出了一支一流的手术室护理团队。

### “严师”背后 是严于律己

2013年王敏担任了护理部主任,作为管理者和决策者,肩上的担子也更重了。“以前只局限在手术室里,和医生打交道的比较多,现在是全院的护理工作,各个领域都要懂,人员培训、管理、护理质量改进方面,刚接手工作时,压力还是蛮大的。”王敏说。

转科三年为王敏打下了坚实的基础,让她能更快地接受各领域更为深层的东西,掌握各个科室的患者需求,学习与思考成了王敏每天的必修课,她会习惯性地思考解决问题的多个途径与方法,用碎片化的时间去充实自己的知识。

在不少同事看来王敏很严格,是一名“严师”,但每当有紧急情况出现时她总能第一时间做出合理、准确、恰当的处理,给出令人满意与信服的回答,更对她充满了佩服。“不积跬步无以至千里”,这些从容应对的背后,更有赖于王敏稳扎稳打的积累,一有空闲她就深入病房与护士群体接触,去挖掘细节、发现人才,找出问题。

为了提升护理服务质量,王敏结合各科室的特点,在全院推广了体验式服务,通过直观的感受了解患者的心理需求,发现工作中的薄弱环节,还通过开展病陪人座谈会了解患者需求,进一步改善护理。在人员培训上,她也一改灌输式培训,通过线上培训考核、设定情景范围等方式调动大家的学习积极性,提高在临床一线遇到问题的辨别能力。

担任护理部主任以来,她全心致力于护理管理方法和服务模式创新,推进医院护理管理信息化建设,优化护理人力资源管理模式,推进临床优质护理服务。从事护理工作已有24个年头,她从一名普通的护士,成长为出色的护理管理者,虽然角色发生了变化,但“全心全意为患者服务”的理念一直牢记心中。

### 医务科科长周晓鹏:



周晓鹏(右一)查看患者恢复情况。

### 服务临床 立足患者

周晓鹏是济宁市第二人民医院医务科科长,担任着工会副主席一职,同时他还是一名脊柱外科医生。三副担子一肩挑,但凭借着他强烈的事业心、高度的责任感和对工作的严谨态度,每一项单拉出来看成绩都可圈可点。

医务科置身于医生与患者之间,在沟通医生与患者的同时,既要为患者就医质量负责,又要切实提升医生的诊疗水准。“简单来说,医务科就像医院的‘中枢’,不光要管着人,还要管着制度,更要掌握每个专业的前沿技术与发展前景。”周晓鹏介绍,科室要对全院医疗业务、医疗质量、医疗技术有着科学的管理,以保障全院医疗工作的正常运行。

“科室的大部分人都是我的前辈与老师,虽然在管理岗位上,我认为最主要的职能是去立足临床、服务临床,最终让患者受益。”周晓鹏立足科室,切实解决临床中遇到的问题。在他的带领下,医务科定期主持召开科主任例会、临床与医技科室交流会、临床内外科交流会……工作中遇到的、常见、不常见的问题在交流会上都进行了充分的讨论,加强了临床与医技科室之间的沟通、协作,为患者服务搭建了良好的平台。

针对反映的住院患者做检查需要和门诊患者一起排队,等待时间长的问题,通过与检验科等科室讨论协调,为住院患者开通专门窗口,也让住院患者少等待。周晓鹏不断将精细化管理落实到每个细节中,通过联合质控科对全院所有临床输血登记和病程记录进行了督导检查,规范医院临床用血工作。

### 临床“尖兵” 不畏困难

“脊柱就是人体的大梁,就像房子有大梁一样。房子的大梁你觉得重不重要?很重要,那么人体的大梁重要吗?当然更重要!”除了是医务管理者,周晓鹏还有另一个身份——脊柱外科主治医师。熟悉周晓鹏的都知道他爱

打比方,将脊柱这门复杂难懂的学科,通过生活化的语言就让记者有了初步了解。

医务科的工作琐碎而繁重,周晓鹏却没有耽误临床工作,他仍是一名一线医生,按时坐诊、开展手术。2004年,周晓鹏从武汉科技大学医学院毕业,带着满腔热血和为老百姓健康服务的热情来到了济宁市第二人民医院。起初医院的骨科专业还没有细分,随着患者越来越多,为了满足各类患者需求,医院将“大骨科”逐步细化,成立了8个骨科专业科室,脊柱外科为济宁骨科专业独立的科室。

“当时脊柱外科还比较薄弱,手术要求高,风险大,牵一发而动全身,脊柱周围神经密布,神经损伤很多都不可逆,选择这个科室的医生很少,我当时就想着要实现自己的价值,挖掘自身的潜力。”就这样,周晓鹏一直坚持了下来,他的能力也得到了业界与患者的认可。

周晓鹏在手术前有个习惯,告知目前患者的病情是什么情况,怎样治疗,用通俗易懂的话让患者及家属理解这场手术怎么做,还会告知自己做了多少台,成功多少台,他总会先向患者“交个底”,他经常告诫自己,“医生是个良心活,要对生命负责。”

正是由于他的真诚与坦诚,也换来了患者对他的信任,近年来,周晓鹏致力于微创脊柱外科的学习,经过在重庆、北京等医院进修学习后,他将创伤小、恢复快的椎间孔镜技术带到科室,成为鲁西南地区较早开展此类手术的医生,让诸多患者家门口就解除了病痛。



周晓鹏(左)探讨病情。