多元化护理服务助推医院高质量发展

——聊城市眼科医院开展护理系列活动

南丁格尔曾说过：“护士其实就是没有翅膀的天使，是真善美的化身。”市眼科医院全体护理人员始终牢记南丁格尔誓言，在院党委的领导下，时刻秉承“以患者为中心”的宗旨，深入践行优质护理理念，助推了医院高质量发展。

通讯员 楚媛 吴建霞

周五“亲情日” 关爱零距离

优质护理举措遍地开花，各科室根据自身特点，开展了各具特色的周五“亲情日”活动，构建了和谐亲密的护患关系。

在医院眼底病外、眼外伤科，开展“我为患者做件事”亲情日活动已有二年之久，或是打壶水的简单举动，或是洗头理发的卫生清洁，又或是在病房里为患者做的肩颈部按摩，伴随着活动开展得越久，愈加促进了护士服务的主动性，争相为患者提供多种多样的贴心服务，快速拉近了护患距离，增进了护患感情，极大提高了患者就医满意度。

在医院斜视与小儿眼科，孩子们最喜欢的便是周五，在这一天护士变身“妈妈”给孩子讲故事，陪孩子做游戏，在欢声笑语中让孩子勇敢去面对各种治疗，有效提高了小患者的依从性，进而提升了诊疗效果。

在医院神经内科和骨科，周五“八段锦”活动开展更是别具特色，病房走廊里，护士在护理工作结束后成为“领舞者”，带领患者和家属舒展筋骨、凝神静气，不仅得到了患者和家属的一致好评，也彰显了中国传统医术的博大精深。一个个动作，一张张笑脸，一帧帧画面，笑容漾漾，其乐融融，充分展现了护患情深。

营造“家文化” 情暖患者心

“家”对于中国人有着特殊的意义，而支撑一个家庭的精神力量就是“家”文化。医院把“家”文化理念植入到病区护理工作中，致力于为患者打造温馨的“家”文化病房，让他们感受到“家”的温暖。

节日是“家”文化不可或缺的关键要素，于是医院便将各种传统节日引入病房，制造节日氛围，让患者在病房就能舒舒心心过节。元宵节，屋外树树绽银花，屋内门门挂红灯，普外科、放疗科护士们带着患者在病区内猜灯谜、煮元宵，大家喜笑颜开，一派祥和；国际三八妇女节，妇科护士们会采购娇艳欲滴的鲜花，制作别致可爱的卡片，一一送给在院的患者，缓解了焦虑，愉悦了身心；端午节，心血管内科护士们组织患者一起包粽子，老人讲着各自的家乡故事，年轻人就专注地聆听，好似一家人，其乐融融；小年及除夕，病房更是张灯结彩，被各色的气球、鲜花装扮的喜气洋洋，医院组织了“包饺子，迎新春”这样一场别开生面的活动，让住院的患者感受节日的气氛，大家一边包饺子一边拉家常，病房里充满着家的味道，让患者真正如临家中。

宣教多样化 护理有温度

近年来，为持续构建患者健康意识形态，降低影响健康危险要素，护理部高度重视宣教活动的多样化打造，注重宣教方式、突出宣教重点、强化宣教实效。在推进传统宣传模式的基础上，坚持线上与线下相结合、集中宣教与常态化开展相结合、信息化引领与活动组织相结合，层层推进强化宣教力度，环环相扣革新服务模式。

针对年迈患者的记忆力薄弱，在口头、书面宣教流程之后，为患者、家属发放一目了然的宣教卡片；针对眼科患者的视力差，便在传统的书面讲解和科普视频以外，又设计了听音宣教，通过手机扫码聆听健康科普；而针对儿童患者，则是定制了手绘卡通宣教手册，促进了儿童对宣教内容的认知渴望。

在医院每个病房，都悬挂着一本科室健康宣教手册，手册里以图文并茂的形式，呈现出科室常见病的病因、临床表现、护理要点、注意事项等内容。住院期间的健康宣教配合随时可以翻阅的手册及家属的共同参与，不断增加患者对所患疾病知识的了解程度，使患者自觉地采纳有益于健康的行为和方式，不断消减影响健康的危险因素，激发心理积极因子，促进身体疾病恢复。

病房内除了口头教育和发放健康教育小册子外，每周一次的小组教育也是形式多样，深受患者及家属的喜爱，有时是高血压、糖尿病的健康小讲堂，让患者及家属们获益匪浅；有时是一套简单易学的养生操、广场舞，让大家身体力行、养成运动好习惯；有时是一系列慢病相关的“看图说话”，生动有趣、患者们参与度极高；有时是一场热闹的“个人经验分享”大赛，大家畅所欲言，精彩纷呈。

公益进社区 关爱老年人

随着社会的快速发展，人口老龄化问题愈加紧迫，老年人的身心健康也越来越受到社会的重视。在深入推进医养结合、应对人口老龄化的社会背景下，医院也作出了积极回应，对内，综合院区设置了多个老年病区设施配置，对外，积极组织医务人员进社区实践公益活动。

心血管内科便多次开展“走出病房，走进生活”之医护人员陪您逛超市活动。通过现场教学，让患有老年病的居民及家属更生动、形象的了解各种食材所含的营养成分、热量、升糖升脂指数及各种食材之间应该如何搭配，有效提高了老年病患者及家属的自我保健能力。

而社区义诊更是不胜枚举，护理人员定期为周围小区百姓进行医疗知识的科普宣传、免费检查等。福利不止延展于周遭百姓，还会深入乡镇。护理部积极响应医院“我为家乡做贡献”号召，派遣护理人员下乡义诊，将医疗资源带入乡村，让行动不便的老年农民足不出户便可受惠。

随着多项公益活动的开展，我们时刻谨记把百姓需求放在首要位置，真正把医疗服务送到百姓身边，把医疗福利送到百姓身上，用义诊的方式普惠民众，用公益的行为关爱生命、促进健康。

开展叙事护理 护患心贴心

为不断推进优质护理服务，营造人文关怀环境，各病区深入实施了“叙事护理”新模式，通过及时了解患者的心理反应，用“干预”手段帮助患者心身功能达到新的平衡。

在一次治疗中，有位患儿的母亲满脸泪水，因女儿患眶蜂窝组织炎而心急如焚。护士给她端来一杯热水，静静地听她诉说，不断递上纸巾。等她平静下来了，护士告诉她孩子不用手术，只需要保守治疗，花费不多，而且买饭、缴费、检查等护士都可以帮忙。多次交流后，这位母亲自入院后第一次露出了笑容。

这只是医院叙事护理的一个缩影，像这样的案例在日常护理工作中随处可见，时有发生，透过“故事叙说”“问题外化”“由薄到厚”等方法，让沟通更加贴心，问题更易解决，让患者能够寻找自信、强化认同，助力患者尽快康复。

防控不放松 服务再提升

疫情防控期间，有人为爱逆行奔跑一线，有人携手同行志愿服务，还有人守望相助传递真情，这样暖心的镜头在医院也随处可见。

为了能让患者也感受到春天的生机，感受生活的希望和美好，医院骨科病房里的护理人员便利用休息时间把“春天”送进了病房里，鲜花和绿叶构成的相框，像是把春天定格在了病房里，映着患者和家属灿烂的笑容，格外温馨。“看到这些花儿，心情真好，连空气都变得更清新了些，感觉连骨头都能长得更快一些。”一位病友打趣地说到。温馨的画面每天都在病房里上演，医院病房护士在完成日常护理工作外，还变身“门卫”“点餐员”“外卖小哥”“理发师”“通讯员”最大限度的为患者提供更贴心、细致的服务，看到患者们信任的眼神，病愈后一张张灿烂的笑脸，一句真诚的“你们辛苦了”，护士们觉得所有的付出都值得。

“互联网+服务” 护理进家门

为了满足更多家庭的护理服务需求，医院采用“线上预约、线下服务”的模式，为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供优质的居家护理服务。

目前，医院开展了胃管护理、导尿管护理、PICC维护、静脉采血等17项居家护理服务，让不方便行动的百姓足不出户就能享受到专业的护理服务。自去年11月份以来，共有40名“网约护士”通过不懈努力在护患之间用互联网搭建了一座桥梁，好评率达100%。

医院网约护士记录了一位80岁解奶奶的故事，老人患有有脑梗死等多种慢性病，一直卧病在床，吞咽功能减退，用口进食容易呛咳，即使出院仍需要留置胃管。定期去医院更换胃管对于患者和家属来说都十分不方便，得知医院开展了“互联网+护理服务”后，立即预约了网约护士进行更换胃管的服务项目。医院护士凭借专业的操作技术娴熟地完成了胃管的更换。随后会根据患者的身体情况细心向家属讲解胃管的日常护理知识、注意事项及疾病健康宣教等等，让患者享受到了“网约护士”的优质服务，感受到了“互联网+护理服务”带来的便利。

同时，糖尿病中心还利用居家管理APP对患者开展了线上管理，患者在居家期间所测得的血糖、血压等各项数据均可通过APP记录并根据需要同步家属、专属医生、护士，出现异常数据时，其关联医生的端口会及时提醒异常值预警，医生根据预警向患者提供必要的健康指导，让每一位接受管理的患者，都拥有自己的专属家庭保健专家，实现自身、家属、医护三方共管的良好局面。

接诊全流程 患者给好评

走进医院门诊大厅，就可以看到大厅里设置了专家专栏，每日出诊专家的照片、简历和技术特色详细具体。“您好，请问有什么需要帮忙的吗……”一句亲切问候开启了病人获得优质住院服务的大门。来院病人如需检查，病房的护士会将病人送至检查地，即使独自一人就诊也不会迷茫，在检查的过程中为每一位病人设计好最佳的就诊路线，提高就诊效率。对需要住院治疗的病人，护士把病人送入病房，协助病人办理入院手续，进入病区后及时向住院病人交待入院需知，对用药、饮食、运动、心理等问题进行及时指导，用自己的真心、细心、关心让就诊病人满意。

除了主动接病人住院，陪伴病人检查，还会把每一位出院的病人尽心送到医院外，尤其疫情防控期间，保障医院和家属对病人的交接。每一次护送、陪伴都得到了病人亲属的好评，经常有病人感慨：“感受到了亲人般的温暖”。

医院始终把“病人满意、家属满意、社会满意”作为目标，坚持“住院接，检查陪，出院送”的优质护理服务，用诚挚的关怀为患者提供全程的优质护理服务，为病人撑起了尽快康复的美好明天。

天使秉初心 抗疫倾大爱

在疫情防控期间，医院护理人员迎难而上、快速反应、积极救治，在危难中彰显着护士天职，确保了人民的健康和生命安全，展现了护理人员的责任与担当。

2020年初至今，医院先后派出100多名医护人员支援外地，共计检测60万余人次，并圆满完成方舱医院救治任务。在全市各单位、学校、社区核酸采集共计检测余104万余人次，火车站核酸采集10万余人次，新冠疫苗医疗保障3000余人次等等。

无论是严寒还是酷暑，全体医护人员同心同德、共克时艰，无所畏惧、义无反顾、不怕苦不怕累，在抗疫一线诠释着伟大的抗疫精神。

护理专科精 技术能力强

2020年9月，医院成立静疗小组，实行专业化管理，规范操作流程，定期进行培训与考核，对临床护理工作中疑难问题进行指导分析，进一步规范了静脉输液操作。医院静疗小组多位成员取得了PICC操作证书，开展了中长管及PICC植入，减少静脉穿刺次数，减少病人不必要的创伤，减少各类输液导管并发症的发生，确保了护理质量安全，提高了患者就医体验。

今年1月，医院成立“疼痛护理专业小组”，重点在于进一步规范对术后、肿瘤、其他原因疼痛患者的疼痛管理，提升医护人员疼痛规范化治疗水平，提高患者对疼痛治疗的认知度和用药依从性。疼痛小组注重对疼痛患者宣教及满意度调查，使病人正确认识疼痛，了解按时用药的重要性，并对存在的问题进行分析、评价，提出改进措施，做好质量改进工作，同时提高了疼痛病人的生活质量。与此同时，医院还派出小组成员到院外进修学习，借鉴上级医院疼痛管理模式，开展了急性疼痛查房，指导患者正确进行疼痛自评，遵医嘱按时服药的必要性，鼓励患者参与疼痛治疗，同时做好基础护理及心理护理，树立科学镇痛，无需忍受疼痛的理念，取得了满意的效果，获得了患者及家属的认可。

护理工作是卫生健康事业的重要组成部分，对全面推进健康中国建设、积极应对人口老龄化具有重要意义。为适应人民群众日益增长的健康需求，医院紧跟时代步伐，不断优化服务理念，加强护士队伍建设，创新护理服务模式，完善护理服务体系，聚焦聚力优质护理，逐步实现护理管理工作的现代化、科学化、精细化，加快助推医院高质量发展。