

爱国楼

主办: 晋江经济报社 晋江市医院

关爱护士队伍 守护人民健康

——晋江市医院(上海六院福建医院)护理团队发展纪实

本报记者 李玲玲 通讯员 陈丹红

在晋江市医院(上海六院福建医院),有一支特别能战斗、特别能奉献的团队。她们似春日的细雨,悄然润泽患者的伤痛;又如暗夜的明灯,以精湛的专业守护生命的曙光。

她们,就是奋战在护理一线的“白衣天使”。

多年来,这支护理团队坚持以人文关爱为根基、以患者安全为目标、以优质服务为导向,用精湛的护理技能守护群众健康,赢得社会一致赞誉,累计收到患者锦旗、表扬信500多面(封)。

今年1月,“2024年度公立医院新文化建设典型案例”遴选结果公布,晋江市医院(上海六院福建医院)护理部从全国数千个参选案例中脱颖而出,获评“精进笃行 文化强基”典型案例科室。据不完全统计,该护理部已先后获得市级以上荣誉55项,其中国家级荣誉7项、省级荣誉6项。

从“以疾病为中心”的基础护理,到“全人全程”的护理实践,该护理团队在成长道路上不断突破自我、蜕变化蝶。值此第114个“5·12”国际护士节来临之际,让我们一起走进这支800多人的护理队伍,看她们如何通过理念创新与技能提升,书写守护人民健康的动人篇章。



01

环境革新 从拥挤病房到有整洁有序的护理空间

走进晋江市医院(上海六院福建医院)任意一个护理办公区域,干净、整齐是最直观的印象——办公桌上无尘不染,物品摆放得井然有序;文件柜按蓝、绿、红三色区分文书类型;垃圾桶内的废弃物从不会超过桶高三分之二;更衣柜内护士姓名牌与个人物品分区明确……

同样,在该医院的任一病房区域,病床总是摆放得整整齐齐,床单被罩洁白如雪;卫生间的地面干燥清爽,没有异味;走廊角落摆放的植物四季常青,让严谨的医疗空间平添自然生机……

当患者身体抱恙,踏入医院的那一刻起,内心往往交织着对健康的担忧与对陌生环境的不适应。此时,一个整洁的医疗空间便成为他们心灵的慰藉。

晋江市医院(上海六院福建医院)护理团队深知整洁的环境对于患者的重要性,在全院范围内推行以“整理、整顿、清洁、规范、素养、安全、节约”为主要内容的“7S”精细化管理改善项目,为每一位前来就诊的患者打造安心的就医环境。

早期旧院区病房拥挤嘈杂,患者家属常因床位紧张席地而坐,十分窘迫;如今,历经两次搬迁扩建,医院病房面积扩大3倍,空间整洁有序……一系列就医环境的改善,不仅在于硬件的升级,也得益于一套科学、规范的护理管理体系。

多年来,在医院党委的领导下,护理部实施三级(院—科—病区)护理垂直管理体系,先后梳理制定了全院性通用护理质量指标24项、专科

护理质量指标52项、护理管理制度79项、重塑护理行为规范20条。

这些细致规范的制度要求,让护理人员有了更规范的行为准则和技术操作标准。与此同时,科护士长每月还会对重点环节质量进行不定期抽查,护理部每季度进行护理质控重点问题跟踪督查。

“本月发现了哪些新问题?”“重点、难点问题是否解决?”……护理部管理层定期围坐一起,就护理管理工作进行沟通交流。参加人员充分发表意见,通过综合讨论分析后,制定出改进措施及解决方案。护理部主任陈川珍表示,定期的深入研讨,不仅让团队及时看到工作上的不足,同时通过交流、反馈、总结,也让自身的管理能力和水平得到长足的提升。

值得一提的是,该医院每年定期举办“7S管理评比大赛”,通过现场查看、疑点反馈、亮点采集、听取汇报等方式,深入检查考核、验收成果;组织开展“一科室一品牌”创建活动;总结各科室个性化护理亮点。此外,每到年底,全院护理团队还会再进行一次护理成果汇报PK。

一系列活动的举办,不仅为各个科室病房提供相互学习、相互切磋的平台,各护理团队也从比赛中找到改进护理服务的方向。据统计,该医院开展基于质量指标的护理质量持续改进活动以来,推动各类护理质量改进项目164项,累计优化和再造流程68项,创新小改进145项,获批实用新型专利28项。



人员在着装、配饰等方面做到自信、大方、得体,教授站姿、坐姿、蹲姿、行姿、电话沟通等方面的礼仪,让其做到行为举止稳重、优雅,符合职业特点及场合。同时,该医院还募集礼仪核心小组成员15人,组织开展礼仪文化活动12次,形成院内内训师团队。

良好的职业形象不是通过一次礼仪培训就能一蹴而就。为了进一步提升护士良好职业风貌,该医院还在每个护理单元的更衣间挂上仪表规范图片,督导规范应用于日常工作中,让规范礼仪成为职业本能。

03

理念革新 从『基本护理』到『全人全程』的人文关怀

近日,产妇洪女士在家人的陪伴下,于晋江市医院(上海六院福建医院)顺利完成分娩,诞下一名健康的宝宝。在这个过程中,洪女士充分感受到了科室护理团队服务的细致入微和专业。

“从一开始的门诊,到入住病房待产,再到后期的随访,每一个环节都做得特别好。”洪女士盛赞道,每次到医院妇科,她总能看到微笑挂在每个医护人员脸上。医护人员亲切的问候、轻柔的话语、娴熟的操作、全心全意的服务,让她整个孕程都感到舒心、放松。特别是生产出院后,医生和护理人员还会定期随访,了解她的康复、饮食、活动等情况。这些举措都让洪女士对医院服务的满意度、好感度不断提升。

“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰”。患者的信任和支持正是从每天、每刻,每分为病人服务的小事中来。陈川珍表示,近年来,晋江市医院(上海六院福建医院)坚持以人文关爱为根基,以患者安全为目标、以优质服务为导向,倡导“全人全程”的人文关怀理念,不断创新优质服务举措,真正把制度承诺从墙上“请”下来,让优质服务从文件中“走”出来。

从护士入职之初,该医院就开始潜移默化地灌输这样的服务理念。医院多次组织模拟角色演练,创设多个情境与实践,让护士以“患者视角”亲历具体的护理工作项目,从而提

升新入职护士的同理心、共情能力及责任意识。

此外,该医院还鼓励护理人员主动服务,发挥创新思维,摸索优质护理服务“金点子”。基于特殊的新生儿需要照射X线,护理人员便自制约束袋,其可将新生儿的四肢及脑袋进行固定,让新生儿能够更安全舒适地进行拍摄,达到减少辐射、一次性拍片成功的效果;重症监护室内的吸痰装置结构复杂,医护人员在日常感控消毒、诊疗护理时常常感到不便,她们便集思广益,设计出装置结构一体化、便于临床操作的吸痰设备……这些灵感与创新,源于护理人员对患者无微不至的关爱。据统计,仅2021年度至今,护理团队已累计获得62项实用新型专利。

“在以往的观念中,病患出院后,护理服务就基本完成。但很多患者,尤其是慢性病患者及老年群体,对居家健康照护存在持续需求。”陈川珍介绍,为切实解决患者居家康复“最后一公里”难题,医院推进延续性护理服务,将原本在院内才能提供的护理服务延伸至社区和家庭,为出院及行动不便的患者提供上门护理服务。

从护士入职之初,该医院就开始潜移默化地灌输这样的服务理念。医院多次组织模拟角色演练,创设多个情境与实践,让护士以“患者视角”亲历具体的护理工作项目,从而提

04

价值升华 从『打针发药』到专科专家

常言道,“三分医疗,七分护理”。随着医疗技术的不断开展,对护理工作专业化提出了更高要求,护士再也不是传统观念里只会单纯打针、发药的人员,而是“身怀技艺”的专业人士。

“很感谢尤护士,要不是她,我都睡不好觉。”近日,晋江市医院(上海六院福建医院)血管外科的副护士长尤春怀通过中医适宜技术“穴位贴敷治疗法”,成功缓解患者彭先生的顽固性便秘,受到彭先生的连连点赞。

原来,彭先生因车祸致创伤性肾破裂等复合伤。术后康复治疗期间,他出现反复腹胀、便秘等情况,严重影响了睡眠及生活质量。在患者对症口服用药及肠道用药等治疗未果后,具有丰富中医护理经验的尤春怀,提出采用穴位贴敷技术来治疗。

未承想,三小时后,彭先生即顺利排便,腹胀感完全消失。同病房患者及家属目睹疗效后,纷纷赞叹护理人员的专业技能,“不用打针吃药,贴几个穴位就能通便,太不可思议了!”

近年来,国家卫健委不断强化专科护理的重要性,以期帮助患者获得更好的治疗。为了让护理更“专”,晋江市医院(上海六院福建医院)下足了功夫。

该医院通过“引进来”与“走出去”相结合,“输血”与“造血”相结合的方式,邀请来自上海六院、国家护理中心、复旦大学附属中山医院、树兰医疗等单位的国内知名护理管理专家,分别从护理标准化建设、临床服务、质量控制等角度,为护理人员开展授课培训,通过“传帮带”“薪火相传”等模式,传授护理技能经验及创新服务意识。此外,该医院还先后派遣护理后备干部及护理骨干到省内外知名医疗单位进修,主动学习先进的护理技术、护理理念及护理管理能力,提高护理服务品质。

值得一提的是,该医院定期开展“一科一品”护理特色品牌创建活动,打造“技术有高度、服务有温度、管理有深度”的护理品牌,进一步深化护理服务内涵。例如,骨科护理团队提出“知足常乐,步步为赢”,通过社区科普网络,“糖尿病一体化门诊”,线上科普矩阵和MDT多学科协作,构建糖尿病足患者“预防—护理—自护—协作”全周期专科管理体系;多个护理团队聚焦或结合穴位贴敷、耳穴压豆、热奄包技术、腹部按摩、五行音乐疗法等中医护理适宜技术,对肿瘤患者呕吐、创伤患者疼痛、骨折患者便秘等痛点进行需求疏导,让患者感受到护理服务的温度,改善患者就医体验。

此外,该医院还举办“当岗位能手,做技能标兵”护理技能竞赛,强化个人护理技能的持续提升;每月开展两次科研“沙龙”专项培训,鼓励护理人员协助科室发明新型专利,实现了省级护理科研课题“零”的突破,累计在国家、省、市级各类护理创新比赛中获奖28项。

经过多年的护理管理实践,该医院在护理服务流程优化、服务态度改进、护理技术及护理管理能力提升等方面不断发力,有效地提升了临床一线护理人员的护理技术操作水平,促进了骨科护理门诊、伤口造口护理门诊、老年多学科护理等十大专科护理品牌的建立。

02

形象重塑 从『燕尾帽』到专业守护者的蜕变

洁白的燕尾帽象征着护士职业的崇高、圣洁和荣誉。但在临床工作时,燕尾帽也带来了一些不便:抢救时帽子容易滑落、输液时帽子容易碰到药液,容易二次感染等。

2017年,晋江市医院(上海六院福建医院)积极响应护理改革号召,取消传统燕尾帽,改为简洁的圆帽或发髻;同时,将传统的长款护士服改为短款上衣与长裤的分体搭配,使护士的整体形象更加精干利落、朝气蓬勃,工作起来更加方便灵活。

“脱帽不脱岗,脱帽不脱礼,脱帽不脱志,脱帽不脱心。”回想起脱帽换装时的感受,该院产科护士长施丽泳说,戴与不戴,改变的只是形象,不变的是她们为患者服务的初心。

虽然脱下了燕尾帽,但医院对护理人员也有统一的礼仪要求——全院护士规范佩戴胸牌,短发前不过眉、侧不过耳、后不过肩,长发需佩戴统一的头花网发饰,兼顾整洁美观与操作便利;执行无菌技术操作、配置高风险药物等特殊工作岗位的护士,仍须继续佩戴一次性医用圆筒帽,并遮住全部头发。

而这样的礼仪要求,从护士踏入工作岗位的第一天就开始了。“我们的职业礼仪培训是从‘娃娃’抓起的,新上岗前就会有一系列的培训。”陈川珍表示,护理工作是医疗服务的“第一窗口”,护士的一言一行、一举一动,直接关系到患者的就医体验,更承载着医院的温度与形象。

多年来,该医院护理部先后邀请院内外专家开展教学,指导护理

