

给患者最优质的护理服务

——记湘南学院附属医院护理团队

近日，湘南学院附属医院被湖南省卫计委评为“湖南省优质护理服务表现突出医院”，这是该院建院以来首次获此殊荣。这家集医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体的国家三级甲等综合医院的护理服务有何亮点？日前，笔者走进医院进行了亲身感受和体验。



信念 患者满意是护理的出发点和落脚点

近年来，湘南学院附属医院护理人员坚持“以病人为中心，以安全为核心，提供优质服务”的护理服务宗旨，一切以患者为中心，从细节做起，设身处地为患者考虑，用真情和诚挚的行动赢得了患者的心。

58岁的蒋先生不幸患有肝癌，在家人的陪同下，来到湘南学院附属医院住院治疗。住院期间，专门有一名责任护士为他提供护理服务。

“住院期间，我的责任护士李瑶对我非常照顾，尽管有时提的要求很刁钻，但她都尽力满足我，没有一点怨言。出院后，还经常打电话询问我的情况，让我很感动，也真正感受到了患者被医院重视和关心。”蒋先生说。出院后，为了表示感谢，蒋先生专门制作了一面写有“细心呵护，体贴入微”的锦旗赠送给李瑶。

在蒋先生看来，护理人员能想患者之所想，了解患者生活所需，积极排忧解难，才能提高患者的安全感和满意度。在湘南学院附属医院，不只是蒋先生，其它科室住院的患者同样享受着护士们无微不至的照顾。在病房走一趟，总会听到患者及家属发自内心的赞誉。“这家医院的护理服务非常到位。”“护士都很热情，也非常有耐心。”“护士的责任心非常强，不仅细心呵护我们身体，也很照顾我们的感受”……患者们纷纷用简单朴实的语言为该院护理服务点赞。

在老年病科采访中，笔者看见一名护士正在给瘫痪在床的患者陈先生翻身，之后又细心地为老人活动双腿。今年65岁的陈先生几年前患上了进行性核上性麻痹，导致多系统萎缩，进而出现全身僵硬症状，辗转多家医院后，最终选择到湘南学院附属医院治疗。“陈先生选择在这里治疗，最主要的原因是这里的护士很好，护理工作很到位！”陈先生的陪护人员李群英说，陈先生住院后，护士们为了方便护理，特意将他的病床安排在了护士站对面，一旦他有需求，及时给予帮助。“住院以来，护士们都非常有耐心，也不怕脏、不怕累，每天不仅帮助陈先生翻身、活动肢体，还帮他吸痰，协助家属为陈先生擦洗身体。”

始于细微，见于平凡。护理工作虽然琐碎、平凡、辛苦，但对该院517名护理人员来说，这丝毫不影响他们对工作时刻保持热情，用热心、耐心、诚心和真心为患者服务，赢得患者满意才是他们工作的意义所在。数据显示，2017年，该院住院患者对医院护理工作的满意度高达98.1%。

做法 把时间还给护士把护士还给病人

俗话说：“三分治疗，七分护理”。为了让护理人员全身心的为患者服务，该院采取了系列措施，将护理人员从日常繁杂的工作中解脱出来，真正做到了把时间还给护士，把护士还给病人。

2015年，黄慧子毕业后成功应聘到湘南学院附属医院工作，一年后，她选择外出打拼。“当时觉得自己还年轻，应该出去闯一闯。”黄慧子从医院辞职后，前往北京闯荡，有着一年护理工作经验的她，很快就找到了一份护士工作。

然而在北京工作8个多月后，黄慧子却又辞职回到了湘南学院附属医院。在黄慧子看来，尽管北京的工资高，但她还是觉得湘南学院附属医院的工作氛围更适合自己，于是再次回来应聘，成为医院新生儿科的一名护士。“一年时间过去了，我越来越喜欢这里的工作氛围，因为在这里我们做护士的可以心无旁骛，专注于护理工作，自己的护理水平提高了，患者对我们护理工作的满意度也提高了。”黄慧子说。

采访中，笔者对黄慧子口中的工作氛围也深有感触。在该院住院部，每个科室里的病房都非常整洁、干净、温馨，一个个白衣天使匆匆而有序地穿梭于各个病房，给病人喂药、输液，慢声细语地解答病人的疑问……

2017年10月，湘南学院附属医院推行“6S管理”模式，这种管理方式让医护人员的工作环境更加洁净、舒适，物品摆放也更加合理，取用更加方便快捷，医患关系进一步得到改善。特别是病区环境实现了史无前例的飞跃：环境整洁舒适、安全有序；药品管理规范，分类清晰，标识醒目，方便取用；日常考核、记录资料合理归类和删减，更是大幅度地提升了护理工作

效率，在增进团队凝聚力的同时，更进一步地改善了患者的就医体验。

“现在科室越来越像家，大家都喜欢待在这里。”该院乳甲外科护士夏萍说，以前医院一直要求所有科室都保持护士站和治疗室的整洁，但在患者较多的情况下，护士们都忙得跟“打仗”一样，物品摆放难免混乱，有时找份资料要翻几遍柜子。现在，按照要求任何一个科室的所有物品必须做到“有物必分类、分类必定位、定位必标识”，护士们的工作效率得到了提高，可以腾出更多的时间来照顾患者。

该院骨一科护士长朱忠凤在对患者的护理中，发现备用的医用耗材没有了，她来到科室的配药室，在多功能自助终端上填报领用信息后，就领取到了所需的耗材。据朱忠凤介绍，以前领取耗材需要跑设备科及后勤科，现在医院采用医用耗材院内精细化物流管理后，只需通过多功能自助终端就可以了，不用再跑腿，通过系统扫描就可获得科室耗材使用情况，如果耗材领完了，设备科及后勤科的同事会将耗材补齐备用。

不仅如此，连原来需要由护士完成的无菌物品打包、上收下送工作全部由供应室操作，腔镜器械也统一集中送消毒供应中心清洗灭菌，减少了护士的繁琐工作，同时简化护理文书书写内容，护理文件全部采用表格格式，减轻了护士书写护理文书的负担，有效保证了每位责任护士护理文书时间不超过30分钟。

“要把护士还给病人，首先要将时间尽可能的还给护士，这样护士才会将心思和时间花在病人身上，这样才能为病人提供优质的护理服务。”该院副院长曹锡文说，只有患者满意了，护士们的工作就到位了。

目标 优质护理服务没有最好只有更好

2017年3月10日，湘南学院附属医院职工白素娟和家人一起搭乘列车去重庆出差，刚刚上车，列车广播里就传出车上有旅客身体不适，急寻医务人员的信息。尽管白素娟刚值完夜班又累又困，但一听到求助消息她马上起身赶往患者所在车厢。看到该旅客脸色苍白躺在座椅上，家属大声呼喊也没有反应。白素娟急忙过去触摸患者颈动脉，可这时患者颈动脉已经没有了搏动。白素娟意识到患者发生了心脏骤停，立刻为患者实施心脏按压，展开急救。持续十几分钟的救援后，患者虽未完全清醒，颈动脉却逐渐恢复了微弱的搏动，这为患者赢得了宝贵的抢救时间。列车到站后，车站等候的120救护人员立即将该旅客接下车进行治疗。

“在高铁上救人，不仅仅因为我有这方面的急救经验，更因为我是一名医护人员。”白素娟说，医院平时很注重护理人员的培训，不仅有操作技能的培训，还有护理新技术的培训，这些培训让护理人员很受用。

为了检验培训效果，该院结合临床实际更新了操作培训考核方式，建立和完善以岗位需求为导向的护理人才培养模式。经过一系列培训，该院涌现一批优秀的护理人员，如2016年在郴州市卫生系统第二届“最美医生、护士、公共卫生、计生工作者”评选表彰活动中，杨香琴被授予“最美护士”称号；2017年5月，黄静获得郴州市护理学会优秀管理者；白素娟获得郴州市护理学会优秀护士；2018年5月胃肠外科唐群霞荣获湖南省“优质护理服务表现突出个人”称号。

医院不仅重视人才培养，还有各方面的扶持政策，多次召开优质护理服务协调会，协调和落实全院各部门对护理工作支持的各项具体措施，举全院之力开展优质护理服务工作，大幅度提高了护理管理工作效率。

该院护理部先后制定和修改了护理质量指标体系，建立科学、有效的护理质量评价标准，贯彻实施三级护理质量控制体系，通过科室一级质控的全员参与，片区护士长二级质控的指导和帮扶，护理部三级质控的严格把控，使临床护理质量明显提高。同时，还加大了对护理质量督查力度，采取护士长每天自查、片区每周检查、护理部每月巡查等方法，对检查存在问题进行分类梳理，最终以整改完成次数或整改完成率进行各项护理质量结果评定。而护理质量结果的评定，与护理人员的绩效绩效挂钩，以此来提升护理质量。通过这些举措，让患者实实在在的体验到优质的护理服务，同时，该院护理服务也获得了一系列表彰，仅2018年就获得省级“优质护理服务表现突出单位”称号，该院神经外科荣获郴州市“优质护理服务表现突出科室”称号。

面对护理服务的众多荣誉，该院院长谭东辉表示，他们医院的护理服务只有起点，没有终点。今后医院将更加努力，立足大局，务实创新，把护理工作做好、做细、做实，让每名患者体验到优质的护理服务，实现优质护理服务工作的新突破。

路漫漫其长修远兮，吾将上下而求索。忠于信念、恪尽职守、甘于奉献的湘南学院附属医院护理团队，秉承南丁格尔的人道主义精神，将继续以科学的态度、严谨的作风、优质的服务不断延伸护理工作的内涵。



护理人员在精心照顾病人。