



# 患者 打造智慧护理新模式

——湘潭市中心医院护理团队侧记

本报记者 王璐 通讯员 沈灼非

护理人员是与广大人民群众接触最多的医务人员,护理服务质量直接影响患者的就医感受,发展智慧护理,使护理工作更高效精准,老百姓看病更快捷方便,满足广大人民群众居家护理、上门服务更多需求,是护理工作的方向。

近年来,湘潭市中心医院护理团队面对护理事业和护理产业发展带来的新机遇与新挑战,不断践行“智慧护理·创新未来”新理念,积极探索护理改革发展之路,创新智慧护理服务新模式,更好、更精准适应和对接人民群众多样化、多层次健康需求。

## 探索:智慧护理系统 提升患者“幸福感”

“我们的护理队伍,一直都有较强的服务意识,我们在提高患者‘幸福感’上从未放弃过探索与改革。”湘潭市中心医院护理部主任欧阳庆向记者表示,近年来,该院在不断提高护理方式及专业能力的同时,积极探索研发“智慧护理”项目,现已在一院三区全面推广使用移动护理PDA+智慧护理,大大提升了患者就医便捷度。

5月3日,湘潭市中心医院普外二科病房内,患者家属丁女士正在照顾刚刚施行了乳腺癌改良根治术不久的母亲。对于术后的患者来说,饮食非常重要,可丁女士并不清楚术后饮食禁忌。“来,用您母亲的手机微信扫一扫手腕带上的二维码,我推送一些术后饮食注意事项给您。”还没等丁女士开口询问,母亲的主管护师姜玲就来到病床前,细心指导丁女士运用其母亲手腕上的“二维码”了解相关信息。《患有乳腺癌,饮食五点原则要牢记》……在手机微信小程序“提灯医疗”内,丁女士看到了她正需要的信息。除此之外,母亲在医院做的化验报告等信息,也能在手机上方方便地阅读到。“太方便了!我想问的问题这里都能查到,再也不用一头雾水反复询问医生护士了。”丁女士对这样的“智慧护理”方式竖起了大拇指。

“这些功能,都是通过护士们手持的PDA实现的。”湘潭市中心医院护理部副主任成幼林告诉记者,PDA系统就是医院目前正全面普及的“移动护理”系统。2018年12月,该院引进提灯移动护理PDA,实现护士工作站前移,护理操作任务形成闭环,护理流程电子化,安全提醒智能化,实现护理文书自动回写,床旁执行任务绑定耗材记账;建立专科疾病知识库,实现线上健康宣教,患者可以通过手机小程序查阅每日费用清单,信息共享等。截至2020年4月,该院全院已分5批次完成了50个护理单元推广使用PDA,该系统的运用避免了人工错误与信息更新延迟等问题,大大节省了护士时间,让护理工作更专注于患者。

而事实上,通过多年的发展,该院“护理信息化”早已渗透到各个领域:2015年5月消毒供应中心引进了“信息追溯系统”,采用条形码技术对无菌物品供应全过程进行实时监控;2017年体检中心、放射科、超声科等实行排队叫号系统,2018年体检中心实现线上预约;2018年心内科实施住院直通车和出院患者床旁结算的“一站式”服务;2019年普外一科、呼吸内科等7个科室推广使用输液监控系统,提醒护士及时更换液体,杜绝空气进入输液通道,减少了红灯呼叫;2018年慢病管理系统,建立专科与社区联动机制,冠心病(急性心肌梗死)、高血压、心力衰竭和起搏器植入术患者等实现分级分类管理,患者得到院前-院中-院后全程闭环式管理,将不同级别的出院患者分别流转到心内科护理门诊、随访办以及社区医院,逐步实现慢病全程管理;2020年初,接到抗击新冠肺炎疫情的命令,护理部第一时间启动护理人力资源紧急调配应急预案,并利用“护理助手”APP对全院护理人员进行培训,确保护理人员个人防护技能人人过关,实现了护理人员零感染的目标。

## 充电:护理理念与国际接轨

“护理理念的转变,让我们的护理工作更人性化。”该院副主任护师周艳红前不久刚结束了在意大利锡耶纳大学医院为期3个月的学习,她对该院老年慢病管理方面的经验感受颇深。“护士对患者出院后的管理和维护是很重要的,完善评估系统、形成全生命周期管理,是我们目前努力的方向。”

与周艳红同期接受护理培训的是该院神经内科护士长柳丹,而她去到的国家是以色列。“以色列的病例信息化达到了全国联网,他们的护理人员工作配比更科学,护士们更重视与患者的交流与沟通,患者‘疗心’才能更好‘疗身’。”

多年来,该院一直积极进行对外护理交流工作,受到世

界多个国家同行的肯定,医护理理念与国际接轨。2019年该院除选派周艳红、柳丹赴意大利和以色列研修外,还选派了主任护师王波兰赴英国伦敦皇家自由医院学习。同时在当年5月接待加拿大专家、以色列专家来院交流,并确定与以色列两个护理项目的对接,11月以色列“舍巴医疗中心”2名新生儿护理专家就新生儿专科护理问题和发展方向在该院新生儿科进行为期10天的跟班指导交流。“以色列专家到我们医院后,进行了查房、临床指导、课件交流,并对职业自我认同方面给了我们非常多的建议,他们以患者为中心的医学人文素养让我们很钦佩。”新生儿护士长赵琳琳表示。通过全方位、多层次、多渠道开展护理领域与国际间的合作交流,该院实现了经验共享、互利共赢。



为在护理岗位连续工作40年的7名护士颁发银质奖牌并授予“院级四十年护理奉献奖”光荣称号

## 用心:演绎平凡岗位上的不平凡

在平凡的护理岗位扎实工作,在新冠疫情防控工作中甘于奉献,湘潭市中心医院近年来涌现出一大批先进护理人员。其中,有用更多聆听和宽慰抚慰空巢老年患者的神经内科护士陈沁沁;有每天工作10个小时以上、带领所属团队规范工作流程、未发生一次护理投诉和纠纷的“拼命三娘”全科医学科护士长蔡彦禹;有凭着高度责任心、敏锐观察力和精湛操作技术,一次又一次地把患者从死亡线上拉回来的ICU护士王能;有起草规范清洗消毒流程、让湘潭市中心医院在新冠疫情期间全院消毒工作做到路径最短、接触人员最少、有效避免院感

发生的湘潭市中心医院南院区消毒供应室护士长黄奇云;有坚守40余个日夜、从10028名病陪人中筛查出7名确诊患者的湘潭市中心医院门诊服务中心护士长彭宁;有以娴熟的护理技术、良好服务态度为患者服务的中西医结合科主管护师刘小英;有冒着职业暴露风险、常年奋战感染科一线的护士罗佳;有用真诚、爱心赢得病友的信赖的神经外科重症监护室护士王海花;有把行动融入到护理工作的每一个细节中的骨科优秀护士胡翊;有不记得失、尽职尽责的护理部干事谢莹……这群美丽的白衣天使们,正用自己每一天“平凡”的无私奉献演绎着一个不平凡的故事。



湘潭市优秀护士

5月8日,该院举行举办2019-2020年度优质护理服务优秀科室、优秀护理管理者、优秀个人评选活动,对在新冠疫情防控期间以及改善患者就医体验工作中作出突出贡献先进模范护理工作者及团队进行表彰。授予了彭宁等10人为“湘潭市优秀护士”,同时授予骨二科、儿科六区“湘潭市优质护理服务先进科室”光荣称号。授予刘红莲等13人“湘潭市抗疫先锋”光荣称号,授予肿瘤二科等22个科室“院级优质护理服务先进科室”光荣称号,授予王波兰等19人“院级优质护理服务优秀护理管理者”光荣称号,授予陈蔚等169人“院级优质护理服务先进个人”光荣称号,授予龚天怡等10人“十佳最美守护天使”光荣称号,还特别为在护理岗位连续工作40年的罗敏等7名护士颁发银质奖牌并授予“院级四十年护理奉献奖”光荣称号。

## 责任:“人文、精准、创新、成效”

荣光的背后是更大的责任。2020年,湘潭市中心医院将进一步在改善护理服务,加强护理专科建设、培养护理人才等方面加大力度,欧阳庆表示,在未来,该院将以“人文、精准、创新、成效”为主题,在提升学科带头人学识水平、提升护理人员的整体素质、着力打造护理学科品牌方面加大力度。

同时,该院将继续着力改善患者就医体验,持续提升护理服务能力。深化各病房的优质护理服务举措,进一步加强门、急诊及医技等科室的优质护理落实,打造窗口优质护理服务亮点。加强与相关部门及学会的合作。应用慢病管理系统,制定不同慢病的分级分类标准,以高血压及糖尿病患者为试点,将该院服务的慢病患者进行分级分类管理,充分发挥医联体内不同级别医疗机构的医疗资源和服务能力,使患者得到全面全程无缝管理。

充分发挥该院专业技术和人才优势,为患者提供形式多样的延续性护理服务,将护理服务延伸至社区、家庭;与基层医疗机构和老年护理服务机构等建立合作联系,完善双向转诊机制,建立预约就诊、紧急救治的“绿色通道”。基于需求导向,探索开展“互联网+护理服务”试点工作。拓展护理学科领域,形成院前-院中-院后的全程护理服务体系。

此外,该院还将加快护理信息化建设,注重智慧护理项目的开发。2020年护理信息化建设重点包括临床护理信息化建设,护理管理信息化建设两大方面。具体在全面使用PDA和电子看板,完善临床个性化需求,建立手麻系统的电子文书和输血闭环管理,护理考核管理、护理质量管理、护理人力资源管理、日常事务管理、护理决策支持信息化,建立护理知识库等等。湘潭市中心医院的这群白衣天使们,将用更好的工作状态、更高的工作热情,把护理事业推向一个新的高度,为民众健康保驾护航。