

市第三人民医院十病区(耐药结核科)不断优化护理专业技能、提升人性化服务水平,收获患者们的连连点赞——

在这里,“人文”护理落实到极致

■本报记者 刘臻 通讯员 陈平国



十病区的白衣天使们

本报4月16日6版刊发的《为了“天下无核”，他们从不放弃》一文在读者中广为传播。文章讲述了市第三人民医院十病区(耐药结核科)作为全市耐药性结核病患者定点收治病区，在这场“天下无核”的战役中，为了患者生命之托，每天冒着可能被感染的高风险、顶着时刻准备抢救的高压力，砥砺前行

近日，该科室又收获了一份荣誉——“湖南省优质护理服务表现突出科室”，今天就让我们走近这个优秀的护理团体，看看这群白衣天使们是如何立足岗位，不忘初心，不断优化护理专业技能和提升人性化服务水平，从而收获患者们的连连点赞。

基础：创建温馨病房
走进市第三人民医院十病区，洁

净的环境，随处可见的健康宣教栏，患者躺在病床上安静地等候治疗，护士手推治疗车轻轻打开房门，慢步而入……在这里，“人文”护理落实到极致。

护士长吴娟认为，技术是没有生命的，再高端的护理技术对患者来说也是冰冷的，只有提供技术的人从内心真正替患者着想，才能为患者提供“温暖”的服务，甚至成为患者的朋友。

关于十病区的“人文”护理工作，吴娟如数家珍：科室要求患者每日三餐都要落实到责任护士身上，并做到班次交接，保证每一位患者能够按时进食；换季时节，护士长带领各组责任护士主动询问，及时增减被服，为科室特殊病人送衣送物；提供诸多便民措施，包括免费电话、雨伞、卫生纸、纯净水等；提供娱乐场

所和工具，带领患者开展健康体操活动……

为了提供更优质的护理服务，拉近护患“心”距离，该科室将优质的、充满人文关怀的护理形成规范，逐步落实。在接待病人时做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍等，耐心做到“四个不”：不直呼床号、对询问者不说不知道、对难办的事不说不行、患者有主诉不说没事。

“有一次，一位患者，由于工作原因，只能下班后来院打针。为了满足其要求，我安排了一名晚夜班的护士，专门腾出时间，为其护理。”吴娟说，晚上护理人员少，工作量大，只有这样才能保证护理服务安全到位。

护理：高效、低耗、满意、放心

在推行优质护理服务的进程中，科室通过进行护士分级管理，弹性排班，简化护理文书书写等优化护理工作流程，提高护理工作质量，为病人提供“高效、低耗、满意、放心”的优质护理服务。

科室推行的“责任护士”护理服务创新举措受到了患者及家属的一致好评。针对耐药肺结核患者管理，科室率先在全院开启了“坚持以患者为中心，以需求为导向”的动态分配专职护士的专科特色优质护理服务可持续发展长效机制。患者可以自由选择两名业务技术过硬、专业知识扎实、沟通能力强的护士担任自己的专职护士。

专职护士要为患者提供两年到两年半的全程督导护理服务，包括重点加强对耐药结核患者住院期间管理，促进遵医行为，使之形成有利于疾病健康的行为习惯并持续延伸到整个病程。同时围绕健康宣教、院感、服药三个关键内容自行设计制定耐药结核护理管理质控卡，专职护士对照质控卡的各项内容逐项分别实施，同段管理，确保每个环节及项目的按时按质完成。吴娟表示，责任护士制度实行以来，不仅明确了护理责任，还形成良好的护友信任亲情式关系，提升了患者满意度与家属的认可度。

该科室还勇于改革创新，晨间床旁交接模式的改进，简化医护晨交班内容；建立护士交接班留言本，避免遗漏，体现交班连续性，保障了护理安

全；创新使用减压贴对各种管道进行固定，病房自制各种安全标识有效明示潜在安全问题。

紧张的工作之余，该科室不忘严抓业务技能培训。该科室对耐药肺结核患者实施中西医结合治疗学科项目实施以来，12名护理人员克服万难、从零做起，重拾中医护理知识，勤学苦练，经过强化培训，终于练就了一身过硬的中医护理操作技术。“如今这12名护理人员已经可以利用中药复方颗粒制剂、马氏温灸等中医疗法对患者实施治疗。此治疗可有效减轻病人结核中毒症状和药物毒副作用，对治疗耐药难治性结核疗效显著。”吴娟介绍，科室每月组织的业务学习，强化“三基”及专科技能的培训，激励年轻护士努力学习，稳步提高各级护理人员技术能力，达到人人过关，最大限度保障护理安全。

优质的护理服务让病人对该科室护理工作的满意率不断提升，陪护率明显下降，科室的病友心声本上也留满了来自患者的感谢与感动。

科教：降低结核病的社会危害

自2010年以来，该科室收治了全市大量耐药结核病人，在为患者提供优质的护理服务的同时，通过多种形式开展健康教育。

“我们选择一些突出的问题，例如怎样避免家人被传染、怎样获得更好的治疗效果等问题制作了相关主题的文化墙，定期组织健康宣教座谈会、发放宣传资料、对耐药性结核患者进行一对一心理支持等多种宣传方式进行科学宣教，帮助他们更好地认识疾病，战胜疾病。”吴娟介绍道。

同时，科室建立健康心理咨询室，每周定期发放健康知识知晓率调查表，以了解患者及其家属在健康教育方面存在的问题和薄弱环节。

吴娟告诉记者，考虑到耐药性结核患者病程长的特点，健康宣教不仅停留在住院期间，还将延续至其出院后的两年。“在患者出院一周后，其责任护士会开始对其进行定期随访，保证其用药规范性，并及时疏导其心理问题以及提供科学的健康宣教服务。同时，建立耐药结核病友微信、qq群，由专人进行管理，对于患者的问题及时回复、指导，实现医患交流零时差。”

以患者为中心 继续改善医疗服务质量

相关调研组赴市第二人民医院就“健康衡阳”建设情况进行调研

本报讯(记者 刘臻 通讯员 李孟伯 黄小建)5月15日下午，由市政府和市卫计委业务骨干组成的调研组赴市第二人民医院，就“积极响应‘十九大’号召，努力参与‘健康衡阳’建设”进行调研。

调研组实地察看了医院的门诊部、“三无”救治救助病区、重症精神病房、临床心理科、康复科及职工生活区，并与医护人员亲切交谈，了解患者住院费用、康复训练流程及回归社会患者随访等情况。

听取该院有关情况汇报后，

调研组充分肯定了市第二人民医院近年来开展救治救助重症精神障碍患者取得的阶段性成果，同时指出，医院要坚持以患者为中心，站位高、真行动、效果实，继续改善医疗服务质量、提升患者就医感受；要利用“三清三建”工程，改善医院职工生活区的环境，提高医院职工的生活质量；要推进医院学科合理布局，创新用人机制，大力营造尊重医务工作者的良好氛围；要把当前面临的困难和问题以书面的形式作出报告，上报对口部门，请示政府给与帮助或松绑政策。

12名选手唇枪舌剑话“疫苗”

我市举办首届预防接种家长课堂演讲比赛



参赛人员合影

本报讯(记者 贺正香 通讯员 于坤平 黄浩)5月17日上午，衡阳市首届“智飞杯”预防接种家长课堂演讲比赛在西湖饭店举行。

演讲比赛由市预防医学会、市疾控中心主办，重庆智飞生物制品股份有限公司协办，12名来自于各个基层预防接种门诊的工作人员，通过紧张激烈的初赛选拔，站在了当天的决赛舞台。经过激烈的角逐，蒋淑娟、邓红艳荣获一等奖，黄满意、郭静荣获二等奖，胡欣、胡海燕荣获三等奖。

据悉，目前全市共设有253家预防接种门诊、72家产科门诊，为全市约70万儿童提供预防接种

服务，近几年各类疫苗的接种率均超过90%以上。

据介绍，预防接种家长课堂是各预防接种门诊定期组织辖区儿童家长开展预防接种知识的健康教育平台。家长课堂的举办，使家长了解预防接种相关知识及注意事项，有效提高家长们对预防接种重要性的认识，消除对疫苗安全性的误解，对宣传国家免疫规划政策、拉近与家长的距离、提高家长预防接种意识有着积极意义。



市中心医院

成功实施高龄血管介入治疗

本报讯(记者 贺正香 通讯员 刘立君)5月11日，市中心医院神内中心介入团队成功为一名79岁女性脑梗塞病人进行了血管内治疗，现病人神志清楚，行动自如，生活自理。

该患者因突发右侧肢体无力于5月11日8时25分送入神经内科，当时病人嗜睡，右侧肢体肌肉无收缩，肌力0级。入院后，医院立即启动卒中绿色通道，23分钟内完成了CT检查，排除脑出血，病人处于“时间窗”内，完善相关检查后，马上以阿替普酶进行静脉溶栓，但静脉溶栓结束后，患者症状无明显改善。经家属同意于11时20分进入导管室，马上准备行脑动脉造影+血管内治疗，术中发现患者血管路径迂曲并多处串联狭窄，立即改用动脉溶栓术。置鞘成功至病变血管开通共约80分钟。术后1小时检查，病人神志清楚，右侧肢体可以抬高床面，并可抵抗部分阻力，肌力4级。

静脉溶栓和血管内治疗是急性缺血性脑梗塞患者有效的治疗方式。其过程是一个与时间赛跑的过程，时间越早，效果越好，且在不同的“时间窗”采用的方法不同，如发病在4.5小时内可采用阿替普酶进行静脉溶栓；超过4.5小时，但还未超6小时，还有尿激酶溶栓的机会；前循环闭塞发病时间在6小时以内，后循环大血管闭塞发病时间在24小时内，可采用动脉溶栓；而机械取栓前循环闭塞发病时间在8小时以内，后循环取栓“时间窗”可延长至24小时。

简讯

日前，市中心血站召开“5·12国际护士节”暨优秀护士表彰大会，表彰了廖欠、刘英姿等6名优秀护士。据了解，此次优秀护士评选名单是通过民主推荐和站务会成员推选两种方式选拔产生，经多方面综合评定最终确定。

(记者 刘臻 通讯员 唐琼)

(记者 刘臻 通讯员 唐琼)

将优质护理工作进行到底

——记南华医院神经内科

■本报记者 刘臻 通讯员 廖红伍 陈永胜



优秀的团队



美丽的天使

在南华大学附属南华医院，有一个护理团队，他们连续两届获得由省卫计委评定的“湖南省优质护理服务表现突出科室”，他们就是南华医院神经内科护理团队。他们本着“以病人为中心”的服务宗旨，全心全意呵护每一位病人，热忱地为每一位病人和家属服务。

据南华医院神经内科护士长唐杰梅介绍，相比于其他科室，神经内科的病人有“三多一少”的特点：意识障碍多、偏瘫病人多、大小便失禁的多、生活能自理的人少。神经内科的很多病人内心焦虑烦躁，情绪非常低落，为了适时给予患者心理疏导，科室严格要求护理人员做到与病人“多说一句话”的温馨服务，对病人和家属的心理状态进行分析和疏导护理，有效排除病人的心理障碍，减轻家属心理压力，帮助患者树立战胜疾病的信心。

“对老年人的关怀这一块，科室要求护理人员将老人当亲人一样照顾。”唐杰梅说，科室里住院的病人大多是“留守老人”，由于子女们长期在外工作，老人缺少陪伴。每逢中秋、端午、元宵节等传统节日到来时，科室都会准备月饼、粽子、元宵等节日食品，送到病人的床头。得知病人生日时，科室也会为他们送上生日蛋糕和鲜花。这些贴心服务常常让病人和家属们感动不已。

在神经内科里，也有很多因偏瘫卧床在床且大小便失禁的危重患者，这类患者的护理工作量非常大。但面对这些，护理人员从没有一句怨言，不嫌脏、不嫌臭、不嫌累，每天尽心尽责，全心全意为患者服务。

前不久，南华医院神经内科护理团队再次获得“湖南省优质护理服务表现突出科室”。唐杰梅认为，这全都得益于病友们对科室护理工作的认可。她表示，在今后的护理工作中，将继续完善护理服务，不断学习护理专业知识和专业技能，将优质护理工作进行到底，为病人的健康保驾护航。