

■一花一世界 一技一神奇



郝秀珍

□ 本报记者 孟一

“我和老头子一起生活几十年了，生病后经常帮他洗脚、揉腿。本以为他脚心上有多少虫子，小腿肚子啥状况没人比咱清楚，可愣是发现不了他腿上的血栓。”谈起老伴术后卧床过久引起的血栓，张文清（化名）大娘直呼后怕，她说，“得亏郝秀珍那神奇的巧手一捏，才救了老头子的命。”

神经外科的病人有个特点，病情变化

面对病情不放过任何细节

郝秀珍：呵护生命做好分外事

快且极为凶险，一场看似平常的睡眠，一顿再普通不过的早饭，都有可能酿成难以预料的后果。尤其对刚做完脑部肿瘤切除、脑外伤救治等开颅手术的病人，术后经常处于没有运动、感觉、语言甚至是意识的状态，如何用各种非器械治疗的方式给这些危重且失能的病人做好术前、术后的观察和检查，避免脑疝、血栓等并发症，就成了脑外科护士必须掌握的独门绝技。

济宁市人民医院精神外科护士长郝秀珍，正是熟练掌握这些技巧的一把好手。

去年，不到30岁的建筑工人孙伦（化名）在工地意外伤到头部，被工友们第一时间送到医院，检查判断暂时不需进行手术。入夜，等他睡着，工友们也一个个开始眯眼休息。这时，坚持每小时检查一次病人身体的郝秀珍察觉到了问题，扭孙伦

大腿只获得了迟缓的身体反应，用瞳孔灯观察，两只瞳孔大小出现了少许偏差，郝秀珍见状立马伸手去摸床单，发现床单已经湿透，她马上把病人送进了急救室。

“正常情况下，一个人在受到扭、捏等刺激后身体的反应是十分迅速的，而且还伴有声音上的反应，反应微小且迟缓说明神经已经出现麻痹。”凭借多年的工作经验，郝秀珍一步步判断着孙伦的身体状况。尿失禁在很多情况下，是病人突发脑疝的标志，她借此准确作出抢救动作。

“对一名神经外科的病人而言，从清醒到头疼、烦躁，再到嗜睡，以至于昏迷，整个发病过程往往在三五分钟内完成，疏忽了任何一个细节都有可能出现危险。”郝秀珍说，她和同事的心里时刻都绷着一根弦，除每天上百遍的触摸、按压、揉捏进行检查外，没事就会找病人家

属了解细的身体反应和饮食起居，确保万无一失。

检查、护理和康复是护士的天职，然而，郝秀珍并不满足于此，在她看来，很多脑部创伤完全可以避免，尤其是因车祸造成的外伤。记者了解到，在院的70多名患者中有三分之一因发生车祸，为强化市民的文明交通意识，郝秀珍和其他护士录制了自编自导的健康教育短片，在病人床边播放；建起了护士站微信公共号，宣传相关知识；所有护士还轮流给病患家属开讲座，收到了良好效果。

把观察和检查做足，防患于未然；把工作做细，让更多人免于颅脑创伤……在很多人看来，郝秀珍做的事情很多都是护士的分外事，却起着比内事更好的效果。她所做的一切就像是一双隐形的手，呵护着每个人的健康。



张利敏

□ 本报记者 赵德鑫

无论是用艾灸治好高龄老人的褥疮，还是用耳穴压豆缓解失眠带来的困扰，在中医护理的岗位上，张利敏靠她坚持的“爱心、细心、耐心、诚信、责任心”为病患做好护理的本职工作，用中医演绎神奇。

艾灸，在张利敏护理褥疮患者的过程

中医护理显示神奇效果

张利敏：一抹艾灰治好褥疮

中，起到了神奇的效果。王先生是位有着80高龄的老人，因为长期卧床的原因，腿部长出了长宽10厘米大小面积的褥疮，住院以后，张利敏通过艾灸的手法对王先生的褥疮进行治疗。

每天上午，张利敏先对老人的褥疮部位艾灸20分钟左右，在对褥疮处进行清创后，将艾灰抹在褥疮的伤口处。坚持了20多天之后，艾灸终于显现了其神奇的效果，褥疮的伤口最终完全愈合。病人家属王女士每天兴奋地告诉张利敏，“快看，伤口面积又小了。”与传统的氧疗等方式对比，病人家属对艾灸治疗的效果感到非常满意。

耳穴压豆是张利敏掌握十分熟练的一项护理技法。失眠是住院患者经常面临的

一项问题。在一次夜间值班的时候，张利敏在查房时发现，到了一点多钟，病人张女士还没有睡着。恰巧张利敏此前专门在医院针灸科向医生学习了耳穴压豆的技法，第二天一早，张利敏就开始为张女士贴上菜籽，在相关的穴位感到酸胀的位置上进行按摩。“一天按摩两三次，一次3-5分钟，掌握之后自己在家也可以治疗。”张利敏告诉记者，在治疗的过程中，她将耳穴的位置一一耐心地教给张女士。在坚持进行耳穴压豆一个月之后，长期困扰张女士的失眠得到了有效缓解。

工作十多年来，张利敏获得了省市多项荣誉，是单位连续5年的先进工作者。在获奖的背后，是张利敏持之以恒的学习精神。作为一名在大学时学习西医护理的护

士，在2002年进入济宁市中医院之后，张利敏又开始学习中医护理。

在学习理论的时候，因为晦涩难懂，她每次都要反复背诵多次才能记下来。在学习的过程中，张利敏不断进行着新的尝试。“中医治疗的效果可能相对来说会慢一些，但是过程平稳，副作用比西药要小很多。”张利敏熟练掌握了十多项中医的技能。

“平时外出义诊的时候，如果仅仅是掌握了西医护理的技能，带一个血压计进社区基本上就是全部的工作了。”张利敏告诉记者，每次到社区义诊时，像耳穴压豆等简单的治疗，都能给居民提供不一样的体验，起到中医保健强身的作用。

“现在大家对中医的认可度越来越高，感觉自己的工作更有价值了。”

仙营街道 网格化管理全覆盖

□ 通讯员 李勇 苏兆正 记者 尹彤 报道
本报济宁讯 济宁市任城区仙营街道率先在全市推行以“区域网格化、统筹信息化、管理精细化、服务一体化”为主要内容的社会管理服务一体化网格工作，做到服务居民便民化、一体化、规范化，提升服务水平和服务效率。

仙营街道整合了综治信访维稳、党员管理服务、计划生育、便民服务与居民密切联系、息息相关的各项民生工作，做到了网格化管理辖区全覆盖。2013年，又进一步做实社区工作站，由党政班子成员兼任工作站站长，定期召开例会调度运转情况。今年，部分社区创新试行以网格为单位的激励奖惩办法，借以调动各社区干部、网格员的积极性。现在，网格化管理服务对街道各项工作的开展起到了强有力的支撑作用。“有事就找网格员”逐渐成为居民群众的习惯，社会管理服务一体化网格工作也成为仙营创新城市管理服务工作的工作品牌。

小雪街道 开展护士技术比武

□ 宋佑霞 刘路成 报道
本报曲阜讯 为庆祝“5·12”护士节，丰富医院职工的文化生活，5月5日，曲阜市小雪街道开展了护士节技术比武活动。

据了解，比赛分理论和实际操作两部分，选手们从护理工作的物品准备、护患沟通、操作规范、熟练程度、终末处理5项来进行实际真人穿刺演练操作。

高峪镇 发展乡村生态旅游

□ 通讯员 李蓓 记者 赵德鑫 报道
本报泗水讯 近日，记者在泗水县高峪镇山水合旅游开发项目施工现场看到，该项目综合服务楼和公寓楼已完成了房屋主体结构。

山水合旅游开发项目位于泗水县高峪镇石门庄村，仙露山南麓，总投资12000万元，项目建成后将成为泗水县北部山区首家集住宿、餐饮、休闲、娱乐、观光、集会、度假为一体的旅游休闲场所。该项目还推出了别墅式生态公寓，将为游客提供一个休闲、娱乐、健身、康复的综合服务场所。

高峪镇以打造生态文明镇为抓手，借助泗水县建设旅游大市场的良好势头，破解旅游招商引资难题，大力发展旅游业，将乡村生态旅游培育成新的经济增长点。山水合项目的建成，将为高峪镇拉开旅游大戏的序幕。

以洁白绘就多彩 用无悔诠释真情

——记邹城市人民医院护理工作

伴着清晨的第一缕阳光，聆听着晨起鸟儿的鸣唱，邹城市人民医院各病区长长的走廊间，早已有白色身影穿梭，混着急促的脚步与简短低声的交流，护士们紧张的一天就这样开始了……

这支护理队伍，是一支能战斗的队伍，无论是日常的微风细雨，还是突发的紧急抢救，她们兢兢业业、临危不乱，以扎实的技术和过硬的素质战斗在与病魔抗争的最前线。多年来，她们无怨无悔，用坚持与坚韧赢得“山东省女职工建功立业标兵岗”、“济宁市优质护理服务示范病房”、“邹城市优质护理服务示范病房”称号，多次在济宁市、邹城市护理技能大赛中拔头筹，多名护士获得邹城市“十佳护士”、“优秀护士长”及“三八红旗手”等荣誉称号。

凝聚力 进取心 一套科学激励方法

“我院的护理人员号召力强，工作有热情，做事有激情，这是多年来一代代护理人员秉承的一种精神。”院党委书记、院长刘计山说。

是的，这种荣誉感和进取心我们从护理部主任路艳青口中得到了证实。日前邹城市护理技能大赛刚刚结束，该院囊括个人成绩前4名，优异的成绩是靠信心和努力换取的。路主任说：“参赛护士不分老幼，加班加点，刻苦练习，不知流了多少汗，有的手腕都练肿了，腰也直不起来。”

有团结进取打不垮的精神，有助推发扬成绩的激励机制，必将推动整体工作不断进步。院领导重视护理工作，给政策，创造环境，满足护理工作需要。为进一步提高护士工作积极性，出台了《护理人员绩效考核方案》，把工作质量、数量、技术水平及患者满意度等内容列为考核标准，达标即奖，形成了有激励、有约束的竞赛机制，体现了多劳多得、优绩优酬。建立了优质护理服务专项绩效，奖励优秀护士及优质护理服务示范病房护士，增强了开展优质护理服务的荣誉感、责任感。激励与荣誉让广大护士苦练内功，力求突破，形成“比学赶超”的良好状态。

有了医院的大力支持，护理工作自身更是不断创新方法，全力让护理工作提质增效。对护理人员实施分层管理，按照职称高低、学历水平和工作能力把护士分5个级别管理，依照级别制定职责，确定相应培训计划和考核标准，利于提高护理质量和护理安全。为发扬护士的团队精神、合作精神，该院还实



△精心准备大查房



△护患真情交流



△抢救患者生命

施了品管圈管理，三、五人自发组织的“小团体”，集思广益，交流工作经验，传授技能方法，解决实际问题，既生动活泼又科学适用。责任制整体护理更能体现护士的价值，病床由责任护士“包干”，全面负责患者的生活护理、病情观察、健康指导等，确保护理的整体性、全程化。

规范化 专业化 一套质控监督体系

提高医疗质量是医院永恒不变的主题，护



△悉心看护新生儿



△迎接新生命

理质量是医疗质量的重要组成部分，关系患者医疗安全，关系患者身心健康。分管医疗质量的副院长王芳说：“护理管理我们主要体现‘完善体系、健全制度、强化监管、持续改进’原则，有规范、有过程、有结果、有改进，这是促进质量提高的有效途径。”该院实行由分管院长领导下的护理部主任、科护士长、病区护士长的三级质控体系，遵循PDCA循环质量管理体系，有计划、有目的、有针对性地督导护理质量。

组织体系健全化。健全了医院护理质量管理委员会、护理质量检查领导小组等管理组



△护理技能操作考试

织，各科室也相应成立了护理质量质控小组，实施“现场管理式”的护理质控模式，在每周重点查、每月大检查的基础上又进行不定期抽查、互查，今年已组织全院业务查房8次、病例讨论3次。“不以规矩，不能成方圆”，建立健全并有效实施各项护理制度，新增及修订护理制度120项，职责14项，应急流程22个，应急预案74例，让护理工作有章可循。

技能考核常态化。认真执行护理人员培训、考核制度，强化“三基三严”训练考核，每月、每季度有重点地组织青年护士或全院护士进行护理基础知识、护理操作技能考试，重

点强化训练了心肺复苏术、静脉穿刺术、各种急救仪器的操作技术，常见危急重症的急救程序等，督促护士自我加压，勤学苦练，今年组织各种护理培训20余次，参加培训人员累计1600余人次。

教学培训专业化。系统化、专业化的培训是提高护士素质和专业化水准的有效途径，每月、每季度，每年度针对不同层次、不同岗位的护士，以邀请上级专家讲座、到上级医院定向学习等形式，对护士长、技术骨干及全体护士开展不同专业的有侧重点的理论培训、技术培训。重视专科护理队伍建设，加大对ICU、急诊、手术室、血液透析等专科人才的培养，使其掌握扎实的专科护理知识和技术。

人性化 精细化 一套优质服务标准

“三分治疗，七分护理”，护理工作有着医学的严谨，也融入了真情与温暖。一群“白衣天使”，头顶圣洁的燕尾帽，或神情凝重精心治疗，或温柔可亲娓娓交谈，把“亲情呵护、至微不至”的服务理念融入每一个细节，视病人如亲人，在医院为患者营造一个温馨的家，让他们感受亲情，早日康复。

积极推行优质护理服务示范工程，护理技术要过硬，服务水平要提升。每年开展护士礼仪培训，“想在病人需求前，做在病人开口前，走在红灯呼叫前”，做到礼貌服务、微笑服务、热情服务、周到服务，强化护患沟通，为每名护士印制了医患联系卡，公开统一摆放。公布了联系电话，利于护患沟通，对患者诉求做到有问必答、有求必应，耐心介绍，定期发放患者满意度调查表，今年共发放1140份，满意率达98.7%。每病区安装了隔帘，保护患者隐私，还配备了热水器、洗头机、微波炉、烘干机，准备了“便民袋”，装有针线包、老花镜等日常生活用品，全方位方便住院患者使用。每个病区按照不同专业制作了40多种形式多样的健康教育读本，从饮食到保健，从入院宣教到出院指导，全面展现给每位患者及家属。规范了标识管理，各种标识清楚、醒目。积极开展温馨周到的优质护理服务。

未来的路任重道远，邹城市人民医院的白衣天使们为自己定下了更高远的目标，他们将信守南丁格尔誓言，践行无悔承诺，在医学的浩瀚海洋中展翅翱翔，为邹城百万群众的健康再立新功！