

用爱心浇灌 展生命芳华

走近济医附院兖州院区的白衣天使们

□高建璋 张德君

兖州，悠悠九州之一，兖者，以端信为纲。在这九省通衢之地，一所始于百年前的医院，一直护佑着当地及周边居民的健康。建设高端医院、服务大众百姓！而今，这所医院——济医附院兖州院区，已成为兖州地区最大的综合性医院，且为全省县级公立医院改革的典范。

步入济医附院兖州院区，迎面而来的是亲切的问候、温和的话语、真诚的微笑，让患者感受到的是温馨和舒适。无论是门诊还是病房，随处可见白衣天使们忙碌的身影，她们用一片爱心，浇灌着那些脆弱的生命之花；用自己的无私奉献，换来患者及家属们的满意；用自己的过硬技术，守护一个又一个生命。

近年来，济医附院兖州院区以“提高质量、保障安全、优化服务、提升管理”为工作重点，进一步完善护理管理模式、更新管理理念和管理方式，不断创新服务举措、提升护理服务品质、丰富护理内涵，保障患者的安全。

微笑挂在脸上

产科，一个充满希望的科室，婴儿们每一声嘹亮的哭声，给产妇及家属带来的是喜悦和希望。而对于护理人员而言，在分享产妇家庭幸福时刻的同时要完成异常忙碌的护理工作，并时刻关注产妇和新生儿的情况，容不得一丝懈怠。

不久前，济医附院兖州院区产科病房突然传来一声呼救：“大夫、护士，快来看看我的孩子！”掀起了大家的心。

产科护士长路军急忙跑到呼救产妇身边，对其怀中的婴儿进行观察。婴儿小脸、嘴唇发紫，呼吸表浅……看到如此情况，路军立即检查婴儿口中是否有异物，在确定无异物后，立即往婴儿嘴里吐气进行人工呼吸，不到30秒，婴儿脸色有所好转，路军又用呼吸气囊给婴儿进行通气，1分钟后，婴儿的哭声响起。很快赶至的医生又对婴儿进行了细致的检查后，转至新生儿科观察治疗。在确定小患儿生命体征正常后，大家悬着的心才平复下来。

“由于喂奶姿势不当或未及时拍嗝，很多婴儿会出现呛奶现象，如果婴儿出现呛奶后不能第一时间处置，甚至会危及生命。”路军说，产科护士要有高度的责任感和敏锐的洞察力方可胜任，产妇、婴儿身体状况波动性较强，要求护理人员具备较强的专业能力，以生命相惜，方可保亲子周全。

路军，济医附院兖州院区产科护士长，在护理岗位上坚守了23年，有着近20年的产科护理经验。本着患者至上的护理理念，路军时刻教导产科的护士，护理人员的每一个举动都牵动着患者及家属的心，微笑一定要常挂在脸上，处置要果断得当。

婴儿的第一口母乳、产妇的第一次下床……很多的“第一”是产科护士关注的重中之重。为了倡导母乳喂养，路军和同事们不厌其烦地讲述着母乳喂养的好处，为了让婴儿第一时间吃到母乳，产科护士会将婴儿抱至尚卧床的产妇身边，一边纠正产妇的卧姿，一边扶着刚出生的婴儿，弓着腰安抚、督促，讲述注意事项。一名婴儿的喂奶时间约30分钟左右，此时护士已腰酸背痛。喂完奶后还要手把手地教如何拍嗝，婴儿出现呛奶后如何处理等。

既要敦促产妇产后早下床，又要保证产妇防跌倒，护士们的精神高度紧张。在一旁协助产妇下床，微笑着予以鼓励，时刻关注产妇状况。二孩政策放开后，大量高龄产妇给产科护理带来了更大的压力。每天多次胎心监护，确保胎儿不出现窘迫现象；按时测量孕妇血压血糖，观察妊娠合并高血压、妊娠合并糖尿病孕妇病情变化，为医师提供诊疗依据。

一个真诚的微笑，传递的不仅是真情，更多的是鼓励！为深化优质护理服务内涵，持续改进护理质量，自2017年起，医院全面实施优质护理服务，实现优质护理服务全覆盖。同时，济医附院兖州院区推行星级优质护理病房评选活动，采取患者评价与综合考评相结合方式，每季度评选星级优质护理病房，实行动态管理。目前，全院优质护理服务病房护理质量合格率为100%，住院患者健康教育知晓率达98.2%。

专业精于手上

在医院急诊科，时常可以见到男护士忙碌的身影。范国锋，1989年出生，2011年来到济医附院兖州院区急诊科，成为当时让人惊讶的一名“男”丁格尔。而今，包括范国锋在内的7名男护士，已经撑起急诊护理工作的“半边天”。

急诊科，医院里一个与病魔抗争的前沿阵地，虽然没有硝烟弥漫，却进行着无休止的博弈。在这里，护理人员时刻忙碌着，也时刻备战着。



△医院全景

日前，一名年近七旬的老伯在候诊时突然感觉胸痛、全身出汗，女儿立即用轮椅将其推到急诊科。

正值班的范国锋看到患者后上前询问。简单交流后范国锋得知，老人有既往住心梗病史，曾经放过4个支架，他立即建议老人去做心电图检查，并联系胸痛中心值班的同事。

很快，心电图结果出来了，显示老人确实为再次心梗。胸痛中心医生立即将老人转至导管室进行手术。由于处置得当、手术及时，老人很快转危为安。

急诊科接诊的患者，在疾病来袭时往往会手忙脚乱，很是无助。如何第一时间给患者以慰藉，这对于急诊科的护理人员而言非常重要。“有我们在身边，您放心。”“马上到医院，您的病情很快得以控制”……简单的暖心话语，也给了患者与病魔战斗的勇气。

“当好急诊科护士的第一步，一定要学会用通俗易懂的语言与患者进行沟通，确保病人理解并获得信任，耐心和细心必不可少。”范国锋说，除此以外，急诊科护理人员还要有扎实的理论基础，做出准确的先期评判，使得患者病情得以把控，减少患者痛苦，进入最佳救治状态。

今年1月份，范国锋获得医院提供的进修机会，前往浙大二院急诊科进行了为期三个月的培训学习。他对急诊创伤管理、病情评估等有了更为完整的认知。也让他自己懂得走出去才知道自己的不足，更明白下一步自己该怎么办！

掌握更前沿的护理知识，能够让患者享受到更优质的护理服务！正是基于此，济医附院兖州院区非常重视护理人员的培训工作。近年来，医院积极推动护理队伍向专业化发展，选拔重症医学科、手术室、产房、儿科、康复医学科、急诊医学科等共7名护理骨干参加中华护理学会专科护士培训，目前全院共有37名护理人员取得相应专科护士证书。在全市卫生计生系统护理技能大赛中，医院代表队获团体三等奖，三名护士获济宁市护理岗位能手。

提能力、重实践，充分发挥护理人员专业优势。脊柱关节外科病区推广快速康复理念，关节置换患者24小时下床率由2017年的53.5%提升至85.5%；急诊门诊护理人员发明防刺伤锐器剪刀，获得国家实用新型专利；导管室制作介入手术头部支撑架，提升患者舒适度，改善患者术中体验；PICC专科门诊全年共完成151例PICC导管置管，3453人次PICC导管维护；产房应用分娩镇痛仪，非药物性镇痛分娩率达80%……

感动融入心间

儿科，人们习惯称其为“哑科”。大部分患儿不善表达，而且部分患儿病情来势凶猛且变化快，这就要求儿科护士不只是医嘱的执行人，还要做到能够对患儿的早起症状进行判断、预测风险，及时处置。更多时候，儿科护士面对的是一个患儿身后的多名家长，时而是肯定和赞扬，时而是批评甚至责骂。无论何时，她们都选择将十足的耐心、满腔的爱化做绕指柔，点点滴滴洒向患儿。

王茹，30岁，济医附院兖州院区儿科的一名护士。虽然入职仅8年，却因技术过硬、护理优质、勤奋努力备受同事及患者家属好评。

“小朋友，你看墙上的画漂亮吗？”在给一名1岁多的患儿扎针时，王茹温柔地哄其转移注意力的同时，顺利找到了患儿纤细的血管，快、稳、准扎了进去，“一针见血”。

一名小患儿哭闹不停，王茹将其轻轻抱起，一边轻柔地抚触一边进行安慰，很快哭闹声停了，患儿家长投来感激的目光。

“孩子的每一个眼神，每一声哭泣，我们都要进行识别，是痛了、饿了、尿了，还是困了，家长的每一次呼唤更要重视，患儿的每一个变化都要警惕！”王茹说，儿科护士不仅要嘴勤更要腿勤，不厌其烦地给习惯于手机搜索的家长沟通、交流，还要穿梭于不同的病房，力争掌握每个患儿的病情变化。

对待患儿，王茹如慈母一般。而谈及自己的孩子，她却有着万般的愧疚。

不久前，王茹的儿子因高烧不退、嗜睡来到医院就诊，高烧39.8度，医生建议先用药观察。在孩子的哭闹声中，姥姥不得不将其抱到儿科病房，希望王茹能够安慰一下孩子。

孩子见到王茹的那一刻，她正在忙碌着，扎针、换药、安抚……一刻不得闲。虽然就站在距离妈妈不到10米远的地方，但妈妈仅看了他一眼后，又开始忙碌起来。

苦苦站了20多分钟，孩子脸上的泪珠已成干痕，依然未见妈妈上前给一个拥抱。无奈，孩子的姥姥将其带回了家。每每回忆起这个场景，王茹的眼中都会泪光浮现。

“每一天清晨，看到此前还很虚弱的孩子又恢复朝气，我的内心都无比喜悦。辛苦、烦闷都烟消云散，又是积极向上的一天。”王茹说。

对于护理工作而言，唯有深情与爱不可辜负。只有真心的付出，才能获得真挚的认可！

为增强“人文护理”服务理念，改善患者就医感受，济医附院兖州院区护理部去年首次举办“假如我是患者”角色体验活动，60余名护理人员以“患者”的角色体验平车转移、长期卧床、强迫体位、肢体约束、口腔护理、氧气吸入等护理操作，切实体会患者被救治时的感受。体验过后，每一位“患者”都纷纷表示，经过角色互换体验，深刻地理解到患者的痛苦、焦虑、恐惧，也让大家认识到在工作中忽略的“爱”。

正是基于患者至上的护理服务理念，济医附院兖州院区将优质护理落实到每一个细小环节。医院实施责任制整体护理，为患者提供从入院的全面评估、实时的病情观察、专业的治疗与护理、针对性的健康宣教与指导，到及时的出院随访与延伸服务为一体的全面、全程、优质、高效的满意服务。为全面贯彻落实患者安全十大目标，防范与减少意外伤害，全院规范落实跌倒、压疮、非计划性拔管、疼痛、静脉血栓栓塞五项风险评估，并由各专项小组每月进行专项督导检查，对存在的问题进行汇总分析与整改，极大地调动了护理人员对患者风险评估与防范的重视度与规范落实，为有效减少患者意外伤害事件奠定了坚实基础。

细心、耐心、爱心，济医附院兖州院区的护理工作，用自己的行动践行着白衣天使的忠实誓言，给患者撑起一片温暖的天空。



△路军



△范国锋



△王茹



△悉心监护



△温暖瞬间



△守护希望



△细致护理