

编者按 5月12日是国际护士节,今年我国护士节的主题是“发展护士队伍,改善护理服务”。护士是距离患者最近的人,是随时准备向患者提供帮助的人,医院的各个岗位,都有着他们的身影,而他们靠自己的奉献收获了诸多赞美。从初出茅庐的护理新人到游刃有余的护理专家,护士在不断地成长,提供的服务也在不断完善。日前,本报记者采访了三个不同岗位的护士,通过他们与患者打交道故事,让我们走近这群可爱的人。

对患者的爱,藏在细节里

——记市中心医院内科护士长李秋婷

文/图 鞠圣娇 张晨

做护士长,是什么感受?“护士长意味着更多的责任,改善服务细节,提供更好服务。”这是李秋婷的回答。

在聊城市中心医院从事护理工作20年,李秋婷从一名普通的护士成长为内科系统的护士长,身份不同、岗位不同,目的始终不变——让患者享受优质的护理服务。

刚做护士时,李秋婷被分配到该院的骨科病房,年轻的她热爱学习,每天早晨6点到病房,协助夜班护士完成工作。因工作认真努力,4年后,她担任了科室副护士长。“一开始,我也不适应新角色,后来慢慢学习并思考如何做一名合格的护士长。”李秋婷说。

“护士长的工作不能量化,但我心中得时刻有数。”李秋婷说的“数”有两层含义,一是她要合理分配时间,否则工作会陷入被动。她每天早晨到内科系统的一个病房查房,填写各类查检表,周五与各病区护士长汇总、分析问题,优化护理制度。二是要对内科系统各病房每天在院患者数量、护士休班数量、可加班护士数量、护士能力了然于胸,这样当科室缺少人手时,她才能合理调配。

李秋婷随身携带笔记本,记录着“灵感”和问题。这些碎片经过梳理、讨论,最终就可能变成患者受益的制度。比如,她发现内科系统老年患者多,陪护人员也大多是老年人,存在腿脚不方便、不擅长使用手机等问题,于是要求护士在力所能及的情况下为患者提供更多帮助。为提升优质护理服务内涵,护理部制定了针对住院患者的“三送三卡”制度。“三送”,即“住院时,门诊护士将患者送到病房;检查时,责任护士将患者送到辅助检查科室;出院时,责任护士将患者送到电梯口”。“三卡”,即入院须知卡、健康宣教卡、出院祝福卡。很多患者把这些卡片当成了宝贝,没事就翻看。

只有护士从工作中体会到幸福,才能快乐地服务患者。李秋婷常跟护士谈话,帮她们树立职业规划。曾经,一名生完二胎刚上班的护士担心家中的孩子,又遇到了工作上的烦心事,便萌生了离职的念头。李秋婷劝她眼光放长远些,给孩子树立个好榜样,并在工作强度上适当予以照顾。后来,这位护士越干越起劲,还竞聘成了科室护士长。

护理工作忙碌而平凡,但李秋婷说:“这世界不会辜负你付出的努力和坚持,只要往前走,就会有收获。”而她,不仅收获了职业成就感,还能得到他人的认可。今年5月,她被山东省护理学会评为“山东省百佳护士长”。



李秋婷在ICU病房查看患者情况

特别的关爱 送给特别的你

——走进精神科护士的日常



张国强(中)与科室人员交接班

文/图 鞠圣娇 张晨

与32名同事一起,负责两个病区100余名精神疾病患者的护理,是张国强的日常工作。

作为聊城市第四人民医院精神科一病房的护士长,有着15年护理经验的张国强曾在上班第一天就遭到了患者的谩骂。当时他迷茫、紧张,“不好意思地说,像大多数人一样,年轻的我也害怕来自患者的伤害”。

渐渐地,张国强体会到了患者内心的痛苦,即便是疾病好转,他人的异样眼光也会让患者喘不过气。曾经有一名躁狂症患者,已达到出院标准,但家人担心他回家后旧病复发,不愿意将他接走,这让患者很伤心。因此,张国强把患者当成亲人、朋友,注重跟患者沟通,向患者传递他的真诚。之前,有精神分裂症患者怀疑饮食中有毒药,不肯吃饭,张国强端起饭碗一口一口地吃给患者看,消除患者的戒备心理。

“精神科护士工作很辛苦,充满挑战,要求我们眼睛看得准、脑子转得快。”张国强说,受精神症状的支配,患者的言行存在不确定性,有时会无端攻击他人,这就要求护士要特别留意患者的一举一动,预知患者的突然冲动,及时采取措施。患者病情的变化也体现在其言行中,需要护士甄别。

照顾患者的日常起居,是精神科护士工作的一部分。有些患者没有自理能力,吃饭吃药、大小便、洗脸刷牙和洗澡、换衣服,都需要护士的督促,甚至协助,有时护士还要处理患者被大小便弄脏的衣服。“有一类木僵状态的患者,看似安静不动,但却是最难护理的,容易出现压疮。”每遇到这类患者,张国强都提醒大家不能放松警惕,这类患者保持固定姿势、无言交流、大小便在床上,甚至把枕头撤掉,头部保持悬停,生活起居完全依靠他人。但患者精神活动并未停止,且容易被外界暗示,如果护士说话时不注意,就有可能加重病情。

从药物和简单的工娱治疗,到如今多种多样的非药物疗法,市四院的治疗技术不断进步,张国强作为实践者,对此深有感触。这些技术丰富了患者的生活,拉近了医护与患者的距离,增强了彼此的信任感。最近,医院开展了叙事护理实践,倡导护士在沟通中走进患者内心,感受患者故事,这让张国强对工作有了新的想法:“了解患者,疗愈患者,也是疗愈自己的过程。”

“工作15年,感谢医院提供的平台,让我从‘新手’成了别人口中的‘专家’,经验丰富了,内心也更强大了。”张国强说,精神科护理工作有很多学问,他将带着同事一起探索,为守护患者健康而不断努力。

文/图 鞠圣娇

“选择做护士,是因为喜欢呀!真的很喜欢!”和很多优秀的护士一样,90后女孩沈明晓小时候从电视上看到医务人员穿着白大褂治病救人的模样,觉得他们很伟大。高考结束,她毫不犹豫选择了护理专业,期待早日成为一名白衣天使。

大学毕业后,沈明晓到北京一家医院的肝硬化内科担任临床护士,跟患者打交道虽然辛苦,但她乐在其中。后来,她考入聊城市第三人民医院,成为护理部的一名干事。很多人好奇护理部干事是干什么的,沈明晓总是这样回答:“护理部干事,就是干事儿的。”的确,她的岗位虽然不直接面对患者,但一样是围绕患者开展工作,而且对文字、管理水平有了更高的要求。

5月9日,记者跟随沈明晓来到神经内科一病房,她查看了科室抢救车物资更新情况、药品摆放情况,又来到一位患者病床前进行满意度调查,询问他对科室服务是不是满意。“挺好的,昨天来住院的,我这血管这么难找,护士一次就给扎上了!”这位大爷用朴实的话语赞扬了医院开展的“一针病房”活动,这让沈明晓心里暖暖的。

“护理部是医院护理工作的指挥中心、服务中心。临床护士直接面对患者,我们服务临床护士,最终也是让患者受益。”正如沈明晓所说,当上级主管部门有了新制度,护理部要先学习,结合医院实际情况制定方案、组织落实、督导落实情况,以促进护理服务持续提升。

到科室干质控的沈明晓是严格的,申报项目整理资料时,她又是认真而仔细的。2021年,市三院开展“一针病房”创建活动,要求护士做到静脉输液穿刺“一针见血”,为患者、家属进行健康宣教,提高患者住院感受。2022年,医院护理部将该管理模式申请山东省医学会的优秀案例,沈明晓负责材料整理工作,她和同事们为材料里的一个字、一个镜头而反复推敲,只为更好地展示案例。

为年轻人创造成长机会,是市三院的传统。沈明晓努力抓住每一次锻炼的机会,在代表医院参加演讲比赛、担任医院活动主持人时,每一次她都全力以赴,争取比上一次更好。“每一项工作都是大家一起完成的,我只是做了其中一部分。”面对同事的赞扬,沈明晓很谦虚。

5月9日,沈明晓又一次走上舞台,担任医院护士节表彰大会的主持工作。她的主持词是她本人写出来的,语言生动、感人,将对护士岗位的热爱和对护理同仁的尊重体现得淋漓尽致。这份深情也将督促她更快地提升自己,更好地服务患者。



沈明晓核对医嘱和药物,确保用药安全