

用心呵护 优质护理

——记我院省级优质护理示范病区心内科



心内科护理团队

2010年卫生部要求全面加强医院临床护理工作，开展“优质护理示范工程”为患者提供安全、优质、满意的护理服务。我院积极响应，以让患者满意、家属满意、社会满意、政府满意为目标。先后逐步推开优质护理示范病房工作。心内科是我院最早实行优质护理的病区。经过几年的努力，科室进步明显，尤其是在护理安全、病人满意度和专科护理方面取得较好成绩。病区的沟通驿站上贴满了病人和家属的表扬信及赞美卡。2011年获绍兴市级先进病房，护士长田云珍获得市级先进个人的荣誉。2012年获我院唯一省级首批优质护理示范病区。

一、围绕病人安全，探索护理交接流程

目前心内科核定床位40张，配有16名临床护士，其中主管护士2名，护师10名，护士4名。为给病人提供24小时无缝隙护理，减少医疗护理安全隐患，确保病人安全。心内科响应护理部工作要求，打破近几十年的传统排班模式，实行责任制整体护理模式管床。每日护士长根据病人总数、患者病情轻重、护理难度及技术要求把病人分配给护士负责。科室每天由4-6名责任护士负责护理病人，由老年资护士、护理能力较强的护士分管重病人。

为减少交接班次数，所有管床责任护士直接与夜班护士进行病情交接，危重病人进行床头交接，以保证患者病情观察的连续性，切实为患者提供连续、全程无缝隙的护理。

二、开展责任制整体护理，落实优质护理措施

通过两年多的摸索与实践，优质护理在心内科已初见成效。在工作中，大家希望能提供给病人更优质护理的共识度较高。科室制订了一系列落实优质护理服务工作的措施。优化服务流程，提高护理质量，深化护理内涵，树立为患者提供人性化专业化护理的目标。

(一) 从护理疾病到病人的转变

责任制整体护理的模式，让护士从关注疾病转变成关注病人，在保障专科疾病的基础上关注照顾到病人的整体，从身体的其他疾病到病人的心理和社会支持，心内科的管床护士每天上班后都会先行了解自己所管病人的病情，跟医生查房了解治疗新情况，同时跟病人作沟通，取得病人信任。然后执行医嘱、观察病情、专业照顾病人、心理护理等。同时会介绍疾病的健康知识，让病人家属提高健康意识，参与病人健康安全的管理。为此，科室配有很多心内科疾病相关资料，像急性心肌梗死

的早识别、诱因等、怎样预防冠心病等。护士们都会用通俗易懂的语言，生动的道具向病人宣教，解决知识接受度问题。

(二)、实行绩效考核，调动护士积极性。

心内科按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得的方针，并将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核内容，充分调动了护士的积极性。

(三)、注重细节服务，体现人文特色

为了深化优质护理内涵，心内科从患者入、出院环节着手。优化工作流程，提高工作质量和效率，实现护理流程规范化。尤其在细节服务上，体现了浓厚的人文特色。心内科老年病人多，科室里添置吹风机、剃胡刀等生活用具以方便病人使用。病房的高风险地段和环节都有明显的警示。比如拖地后的走廊，卫生间的各种防滑标识；行动不便病人的防坠床、防跌倒等温馨提示。以最大程度降低病人的风险。温馨的病区环境，整洁的床单位，让病人感受到家一样的感觉。

无微不至的细节护理服务从病人延伸到家属，从院内延伸到院外。管床护士把出院病人的信息做好登记，每天都有专门的护士在三天内做回访，了解患者的康复情况，并适时进行健康指导和答疑解惑。

自实施优质护理服务以来，医务人员的服务意识有了明显提高，被动服务变为主动服务。基础护理增强了病人的舒适

感；专科护理保障了病人的安全性；人文关怀密切了护患关系，满意度由94%提高到了99%，获得了周围老百姓较好的口碑。

三、学习氛围浓郁，专科特色明显

心内科的学习氛围很浓郁。全科护士参加晨会交班、床旁交班。从交班的话语、站队和礼仪开始到交班的质量和与病人的沟通，心内科的疾病查房多次成为护理部的示范科室。科室有特殊病人或危重病人，护士长则因地制宜，采用提问与指导的方式来促进大家互相学习，从而不断提高科内护士的专科知识水平。今年的护士三基考试取得了100%合格率的好成绩。科室对多个病种实行临床路径管理，

将健康教育落实到人，且让年轻护士参与其中，提高了年轻护士的基础理论与沟通交流能力。各级护士按护理部的要求参加分层培训，科室尤其重视年轻护士培养。同时因心内科病种特点，住院病人病情重，抢救概率高。心内科制定了提高心肺复苏的定位抢救配合能力的方案，建立健全《心内科抢救配合职责》，进行2人一组或3人一组的模拟演练，使每位护士掌握规范的定义配合抢救护理。还利用中午休息时间，反复演练，配合越来越默契，多次抢救实践中都能做到有条不紊。

护理工作平凡又琐碎。心内科的护士们把她们的爱心、细心、耐心倾注给了这个职业，倾注给了服务的病人。



我院泌尿外科应用显微外科技术开展手术治疗

近日，我院泌尿外科为数例病人实施了显微外科精索静脉曲张结扎术及显微外科选择性阴茎背神经切断术，病人都顺利康复。

精索静脉曲张是男性不育的常见原因之一，既往的高位结扎术在内眼下不能正确区分微小的动脉、静脉、淋巴管，也不能处理血管原因的曲张，复发率及并发症相对较多，疗效欠佳。显微外科精索静脉曲张结扎术可完全避免损伤动脉、动脉分支、输精管，无并发睾丸萎缩的可能，术中保留精索淋巴管，能最大限度减少睾丸鞘膜积液及阴囊水肿的发生，同时结扎曲张的静脉及分支、侧支充分，是一种优点突出、创伤小、痛苦小、

费用低、并发症少、复发率低、疗效确切、安全的微创治疗技术。

选择性阴茎背神经切断术是原发性早泄常用术式，显微外科更显示了其明显优势，真正达到了“选择性”的目的。另外，泌尿外科医生还在术中通过显微镜发现了既往教科书未描述的解剖表现，有待更多的病例证实。

显微外科目前在泌尿男科的应用尚处于起步阶段，目前只在一些大医院开展。在绍兴地区，我院更是首个开展该项工作的医院，泌尿肾病中心良好的发展势头日益显现。

(泌尿外科 供稿)

进修心得

为创新护理管理，深化优质护理。从2012年11月起，我院32名护理管理人员均赶赴省级医院进行为期一月的轮训，学习现代化护理管理理念。

我有幸成为首批进修队伍中得一员。短短一个月的进修生涯，我学到了很多宝贵的专业知识与工作方法，感触颇多。还记得，刚接到进修通知时，我内心万分激动，非常感激医院和护理部给了我这次难得的进修机会。去进修之前，我就认真地复习了泌尿外科知识，以加强自己的专科理论水平。并为此次进修学习做好计划与设想。

十一月五日，进修报到第一天，浙二的文化氛围就给我留下了深刻的印象。他们的办事效率很高，想得很周全，我们人还未到，人事科就早已给我们做好了胸卡。因同一天报到的进修人员较多，来自省内各家医院，护理部制定了详细的带领路线。到了进修科室，护士长和带教老师热忱接待，并且已为我准备了专用的衣柜和值班室的钥匙，让我感受到了院方领导的重视，使我们倍感温暖！医院的会议室、连廊、食堂等地方的墙上都挂着代表医院文化、内涵以及历史的珍贵照片，既有前身广济医院的身影，又有现代浙二医院的风采。在门诊大楼的一楼电梯旁，循环播放着有关浙二发展历程、荣誉硕果的视频。种种细节无不渗透着浙二医院深厚的文化底蕴。

进修为期四周，两周学习专科知识，两周学习护理管理。我进修的科室当然是泌尿外科，有趣的是浙二的泌尿外科竟然同样 - 也在七西病区。我非常珍惜这次进修机会，为此我特意带了几本业务书和一本小笔记本，随时学习和记录珍贵的知识。到进修结束，我竟然写满了大半本笔记本。

浙二泌尿外科实际开放床位53张，虽说护士大大小小二十几个，但有很多是低年资轮转护士，病种亦较复杂，所以护士工作非常辛苦，基本上天天都不能准时下班，虽说也有较高的辞职率，但留下的个个都那么敬业。全体护士提

在浙二进修的日子里

七西病区 诸晓玲

前半小时上班，为一天紧张的工作做好准备。科内三个质控护士，其中一个兼科总带教。质控护士几乎天天中午加班质控病历，带教老师不排带教班，有时利用中午时间给同学讲课，课件从入科介绍到专科知识，非常齐全、规范。每科有四位院级专科护士：糖尿病、压疮、输液、疼痛。每一位都尽心尽力，科内存在什么问题，第二天晨会上立马予以反馈并讨论整改。医院专科组织也非常规范，就举压疮造口组来说吧。因为泌尿外科尿路造口患者较多，科内墙上挂着有关造口的宣传图片及更换口袋的流程与示意图，宣传架上有有关压疮造口的小册子随手可拿，患者术后的第一次换造口袋是由压疮专科小组成员来完成的，边换边宣教，并且宣教的非常详细，语速缓慢，让患者和家属都能听明白，如果还没听懂，没关系，每周二下午在示教室还有专科老师的授课，你可以在模型上操作，老师手把手的教你，在经带教老师同意下，我也去听了一堂课，让我感觉不仅学到了知识，也深深感受到了专科组织对造口人的关爱，课程中一度让我热泪盈眶。

泌尿外科引流管较多，对于腰背部的引流管护理，为防止翻身时折叠管子，护士在管子两边各放置一块折叠成小枕头样的干毛巾。可见护理的细心、到位之处。

在两周的专科学习期间，我也跟医生查房，疑难病例讨论等，医生同样相当敬业、专业。他们实行上下午查房制，主治医师带领查房，下午不管手术做得多迟，坚持查房。主治医师与患者沟通，语气和蔼、风趣幽默，非常亲和。每周四晨全体医生提前半小时上班，在示教室进行疑难病例讨论，通常从7:30讨论到8:30，甚至9:00。在我进修的四周中，他们每周坚持，我亦每次参加，让我学到不少临床知识。

进修期间，刚好正值浙二JCI评审准备，也让我们学习到了许多平时学习不

到的知识。这期间他们各种检查颇多，其中一位护士长代表护理部检查带教工作，让我记忆深刻。她的检查让我感受到了她不像是来检查的，更像是与实习生来拉家常的，很有亲和力，让实习生没有压力，很自然的展现了本科的带教工作情况及成果。

因正值JCI评审，护士长非常忙，有很多的会议、检查，经常见不到人，但她还是抽出时间来与我面对面地交流。非常佩服她的管理之道，虽说是老楼病区，条件简陋，但是经她的五常法管理，科室井然有序，一点都不比新楼逊色，病房随时走进去都非常整洁，被子都统一塞入床垫下，床上不会多一个枕头，床旁不会多一样杂物，脸盆、热水瓶都规范放置。护士长每日晨间都会与护士一起床头交班，上下午查房。对于护士的批评不多，但表扬是非常得及时而不吝啬。为营造科室良好的氛围，科室每年组织两次短途旅游，时间至少2天以上，以促进科室成员间的感情交流，增加科室团队凝聚力。

在进修期间，我也学到了许多细节，比如手术自费包的应用，接送手术时专用的无纺布袋，既方便又环保。

此次进修还有一个重要的收获，就是我们一组进修四人的友谊更进了一步，我们仿佛回到了学生时代，同学习，同生活，医院、食堂、宿舍三点一线，大家互帮互助，尤其是，将近进修结束时，我发高烧39.5度，她们三人，还有我们医院同在浙二进修的两位医生为我买药端饭，晚上还不止一次的来看我烧有没有退，棉被不够暖和，真的让我感动万分！

进修生活是辛苦而忙碌的，虽说西湖离浙二很近，可晚上我们再也没有体力去夜游西湖了，但这又是值得的，只有在进修过程中品尝过艰辛，才能耕耘出甜美的硕果。今天，我自认是满载而归，希望能将所学更好地服务于病人，为医院和科室的护理发展做出自己应尽的努力！

我院开展经食道超声心动图检查技术

近日，我院超声科成功开展了经食道超声心动图检查技术，填补了我在该项领域的技术空白。

据超声科盛主任介绍：截至目前已经完成10多名病例检查工作，取得良好效果，并成功筛查出一例左心耳血栓病人，为临床后续的诊治提供了有力的技术支撑。彩色多普勒超声是目前诊断心脏疾病，尤其是心脏瓣膜疾病及先天性心脏病的主要手段，但由于超声波易受到气体及脂肪的影响，所以对于肺气肿、胸廓畸形等疾病，普通经胸超声检查的图像质量将受到较大影响，易造成误诊、漏诊，甚至无法完成检查。医院引进的飞利浦IE33高档心脏彩超，配备腔内探头，可进行经食道超声心动图检查，主要用于常规经胸超声检查成像困难或者有关结构显示不够满意，致

使诊断难以明确的各种心脏或大血管疾病患者。

经食管超声心动图(TEE)是将超声探头插入食管，直接贴在心脏的后方，从后向前观察心脏、血管和血流动力学情况的检查，避免了气体及脂肪的干扰，加之食道超声的探头频率高于普通经胸超声，所以能扩大心脏的扫描范围，提高图像质量及细微分辨率，与经胸超声心动图相比，经食管超声心动图具有距心脏近、软组织影响少，避免了胸骨和肺组织干扰，充分显示左、右心房、房间隔、心耳、肺静脉和主动脉等优点，能更加准确地诊断心脏瓣膜病及疑难疾病。当然，对于患有先天性食道狭窄、食道异物、食道肿瘤及食道静脉曲张等食道疾病的患者，是不适合进行食道超声检查的。(白奇峰)

成立护理创意小组 激发护士创造力

近日，我院护理部成立护理创意小组，是让护士自己动手改进临床护理小工具，小发明，从而激发护士创造力。首批小组成员由王红芳等六位临床护士组成。

在日常护理病人工作中，临床护士常会碰到缺乏合适工具去提高人性化服务和工作效率。比如希望有改进的约束工具，更好地防拔管；有不

会压扁又舒适的翻身枕等等。护士作为护理实践者又是最清楚这些临床需求的。如果护士队伍能自主动手作些改进，那将是一个较好的途径。我院护理创意小组就是在这样的背景下成立，让一群有想象力又有临床经验的护士一起脑力激荡，激发创造力，更是一个相互沟通交流的平台，有益于提高护士职业认同感。(护理部)