

创新护理 优质护理 活力护理

——聚焦郑州市中心医院优质护理服务

本报记者 胡晓军 张晓华 通讯员 王建国



郑州市中心医院领导为护理明星颁奖



郑州市中心医院开展护理职业素养讲座

往年的“5·12”国际护士节，郑州市中心医院大都是在院周会上对护士进行慰问，亦或是发一些小礼品、组织一次旅游。2011年，郑州市中心医院的“5·12”国际护士节庆祝方式发生了巨大变化，由原来象征性的庆祝活动，变成了一系列的思想洗礼、一场场的身心洗礼。

提前一个多月，郑州市中心医院护理部就在护理人员中间开展心理培训、专题讲座、护理明星评选、征文摄影比赛、节日礼品发放等一系列活动。5月10日，郑州市中心医院邀请省知名护理管理专家，以及该院各个层次的护理人员，举办了“护士成长与发展论坛”；随后，举行文艺演出，对2个示范护理单元、16名护理明星和纪念“5·12”国际护士节征文及摄影比赛的获奖人员进行表彰和奖励。

“5·12”国际护士节庆祝方式的创新，凸显了郑州市中心医院护理工作整体理念和方式的创新。近年来，在“以患者为中心”服务理念指导下，郑州市中心医院推广了“医护一体全程分层级”管理模式，成功实现了对患者病情全程跟踪。

2011年郑州市中心医院评选出来的护理明星中，有5名是临时护士；医院还为所有的临时护士发放了就餐卡，努力做到同工同酬。郑州市中心医院先后选拔了10名优秀护士长到香港进行专题培训，近期还将选派优秀护士长到国内知名大医院进行实践培训和管理知识进修……

这些，都是发生在郑州市中心医院的护理工作新气象。

多种形式找感觉

“三分治疗、七分护理”，护理质量的提升，对整体医疗管理水平的提升，重要性不言而喻。

然而，在2010年的“医院管理年”督导活动中，郑州市中心医院领导班子发现一个问题：护理队伍的荣誉感、尊严感、认同感、归属感欠佳。护理人员对自身的现状不满意，表现出来就是整个队伍结构没有达到最优化的状态。

针对这样一个问题，郑州市中心医院提出，2011年的“5·12”国际护士节的庆祝主题是：增强护理人员的职业荣誉感、责任感、归属感和尊严感。

郑州市中心医院邀请心理学家、教会护理人员如何快乐工作；聘请护理专家，对护理人员进行职业素养培训；同时，开展摄影比赛、征文比赛，让护理人员发现护理工作的意义，畅谈感受。一批优秀的护理明星以公平、公开的方式评选出来，得到应有的表彰和奖励。

5月9日，北京协和护理学院绳宇教授应邀前来，以“护士的职业素养”为题，就护士如何快乐工作等方面进行了专题讲座。郑州市中心医院党委书记、院长郝

尊严篇：找到感觉 找准定位

义彬表示，这只是个开始，护理职业道德教育将是一个长期的过程，最终将形成护理人员对于专业发展的强烈认同感。

多项制度促公平

思想上促进、精神上鼓励的同时，郑州市中心医院还通过推行一系列行之有效的制度，来提升护理人员的职业素养，营造出“公平、公正、进取”的工作氛围。

据了解，郑州市中心医院对护士长进行竞聘上岗，在“公开、公平、竞争、择优”的机制下，选拔了一批优秀的护理管理人员，组建了新的管理队伍；开展了“优质护理服务示范工程”试点工作，创新性地探索了“医护一体全程分层级”管理模式；规范了临时护士队伍管理，按照严格准入、加强管理、提高待遇、强化考核的思路，不断提高临时护士队伍素质，努力实现同工同酬，增强他们的归属感；建立护理质量管理体系，实行三级质控；建立了夜查房巡视制度，持续改进护理质量。

目前，郑州市中心医院已经建起了护理质量考评队伍，下一步就是建立考评工作制度，并将考评结果和综合绩效管理挂钩。

众口一心论定位

事实上，不管是专家的倾心相授也好，制度的有力保障也好，要真正找到护理工作中的平衡感，必须从每位护理人员寻找自己的定位开始。

5月10日，郑州市中心医院举办了一场别开生面的论坛——“护士成长与发展

论坛”。这样的论坛，对整个护理行业来说，都是一次弥足珍贵的深层次沟通。

如何正确认识基础护理工作，消除其中的失落感？如何在现有的执业环境中，把自己的位置摆正，以积极进取的态度，让自己的价值得到最大程度的发挥？

河南省人民医院原护理部主任冯玉荣、郑州市卫生学校党委书记李玲等知名护理管理专家，以自身的体会指出：所有生活护理都有一定的理论作为支撑，应该认真地来正视基础护理对护理工作的重要性。作为一名护士，既然选择了护理专业，走到了这个队伍里面，就要尊重自己的选择，尊重所从事的职业。每一位护士靠力所能及的努力赢得病人的尊重，都有助于让护理工作得到社会认可。

老、中、青三代护理人员经过一番畅谈，由衷地表示，随着社会的发展，中国社会文明化程度的提高，现代化管理水平的提高，在未来，护士将成为各个医院的主体。护士只有尊重自己、善待自己的职业，才能找到属于自己的尊严和价值。

正如流传于郑州市中心医院那段诗意的语言所指出的：任何伟大的事业都包含于平凡的过程之中，在你们平凡、细微、具体、日复一日的劳作中，一个个虚弱的身体变得强健，一副副痛苦的面孔离去，家庭因为你们而更加快乐温馨，社会因为你们而更加春意融融、生机勃勃。护士的岗位是用爱心和责任串起的生命线。

内涵篇：医护一体 全程分层



护理团队丰富多彩的文化、娱乐活动

位，每名患者基本上拥有了专属的医生、护士。

目前，郑州市中心医院多个科室已经按照要求，以护士长、责任护士、护理人员1:4:16的比例配置人员，分成4个医护一体责任小组，层层负责，并分别与2名医生组成医护一体责任组。在医护一体责任组的职责范围内，医生与护士一起管理患者，一起查房，共同了解患者的情况、治疗方案和需求。同时，医生、护士和患者家属还一起讨论患者的治疗方案和护理计划。

全面发挥主动性

郑州市中心医院心血管内科三病区主任张琳发现，她的病区实行“医护一体

全程分层级”护理管理模式后，护理人员的主动性得到最大程度发挥，许多创新细节也随之产生。

刚入院时，面对需要做的多项检查，有些患者会觉得无所适从。医护小组给每位患者制定一个检查卡，把所需检查项目、预定时间、执行情况全部列出来。这样一来，患者查阅方便，医生和护士也能更好地掌握患者的检查进展情况。

三餐前后血糖的测定时间，需要患者自己来掌握，很多患者由于忘掉了血糖测定，导致一天就可完成的检查要拖上两三天。医护小组创新性地制作一张提醒卡，放在患者床头，提醒患者今天要测血糖。

这些看似不起眼的细节，却让张琳感受到了护理工作的新气象。不久前，一位患者在出院前专门找到她表示，中国的护理工作模式几十年如一日，但是在郑州市中心医院，却得到了很好的创新。这位患者说，他住过很多家医院，这一次住院的感觉是最好的，就像到了家一样。

医护之间更认同

郑州市中心医院护理部负责人杜慧萍说，通过“优质护理服务示范工程”与“医护一体全程分层级”护理管理模式相结合，医护一体责任组成功实现了对患者病情全程跟踪、医护、医患、护患之间的关系同时改变。

“以前，我们查房、下医嘱都是独自进行，然后由护士来执行，想了解前一天患者的用药和治疗情况，但是不知道谁值班，还得通过护士长来辗转打听。现在好了，一般我们查房的时候，会有两名护士在场，互相提出治疗、护理意见。这样一来，患者的治疗情况更清楚了，医护之间也更认同了。”

肝胆胰外科医生段希斌认为，护士和医生一块工作后，知道了复杂特殊患者的严重性和发病关键，护理工作更有针对性。更重要的是，医护之间作为一个医护一体责任组，能够密切合作、取长补短、相互适应、相互了解、相互支持、相互改进，想法设法提高医疗服务效率，改善医疗服务质量。

同时，患者在入院第一天就能拥有专属的医生、护士，更容易产生亲近感，朝夕相处，医患、护患之间的关系更加融洽了。

热情篇：白衣红心 点亮青春

根据孩子个体差异，开出个性化药浴处方，以取得最佳疗效。药浴加水疗是孩子最喜欢、最易接受的治疗项目，深受家长认可。

由于增加了治疗项目，护士的工作量也随之增加了1/3。每天有十几个孩子需要中药药浴，每个孩子的中药不一样，要求分次煮药。

每天10时，值班护士们准时“转战”水疗室。由于热水器出水稍慢，为了节约时间，她们每个人都要手提两个暖壶，奔波于病区 and 开水房之间，这样可以提高工作效率。每个孩子药浴时间为20分钟，放水时间5~10分钟，刷缸消毒时间为5分钟，平均一个孩子完成药浴，护士要弯腰10~15次。

由于一直处于紧张状态，每天到药浴完时，护士们的腰都抬不起来了。“我们干的是一份良心活儿，尽心别人也无从得知，这就要求我们有慎独的优良品质，必须对得起自己的良心。”儿科康复病区护

士的话语，代表了年轻护理人员的心声。

各个科室口碑的树立和传播，像她们这样的护理团队功不可没。

真情自有真滋味

前不久，郑州市中心医院急诊科接诊了一位为情而自杀的少女。救护车赶到时，少女因为出血较多，面色苍白，呼吸微弱，血压只有50/30毫米汞柱……面对处在昏迷状态中的少女，家属们早已不报希望，可是医护人员仍全力抢救。在连续抢救两个多小时后，少女终于睁开了眼睛。少女的父母跪不起，感谢护士们的救命之恩。而在急诊科十几年如一日的女护士们也流下了欣慰的眼泪。

“护理岗位每天要面对的不仅是一张被病痛扭曲的面孔，有时，还有难以预料的无端指责。”一位不愿透露姓名的护士说。

一次，她们接诊一位住在7楼的高血压脑病少女，少女体重达115千克，当时少女身边的家属只有一位老太太。将少女初步处理后从7楼艰难地抬下来时，瘦弱的她们已是大汗淋漓、气喘吁吁。这时少女的其他家属赶到现场，不但不帮忙抬人，还高声责骂：“要你们这些废物干什么，连个人都抬不动，快点！”她们没有在乎家属的无理责骂，迅速将患者接到医院进一步治疗。

“我们有被患者拒绝的困扰，有过被误解而遭来平白无端指责的无奈。但是庆幸的是我们并没有因为这样的压力而

变得麻木不仁、变得惧怕工作。在这个平凡的岗位上，我们用真诚的微笑、慎独的修养，唱响新生命的乐章。”这样一群平凡又不平凡的人，凝聚着郑州市中心医院护理团队的灵魂。

自我实现攀新高

郑州市中心医院大外科护士长周晖的儿子，在用“高高兴兴”造句时写道：“我的妈妈放学来接我，我高高兴兴地跟着妈妈回家了。”儿子的老师在儿子的本子上打了个“x”，然后在“妈妈”下面划了两个圈。原来，老师从来都没有见过他的妈妈周晖。

虽然是一位“不称职的妈妈”，但是，周晖也是郑州市中心医院第一位获得国际造口治疗师的护士。2010年4-8月，她在上海交通大学护理学院造口治疗师学校，学习造口护理、疑难伤口的治疗、尿失禁的护理。通过学习，她取得国际造口协会认证的造口治疗师证书。

回到医院以后，她迅速对疑难伤口、伤口裂开、外带疔疮的患者开展新疗法治疗，处理了许多疑难伤口患者。现在，她是新成立的疑难伤口治疗小组组长。给患者换药，周晖一站就是一小时，看到患者的疑难伤口和压疮在她的双手下一点一点好起来，那种自我实现的幸福感是难以形容的。

在郑州市中心医院，有一批像周晖这样的护士长，她们把护理变成了高技术含量的职业，在业务领域攀登一个又一个高峰。从她们身上，我们看到了护理职业的方向与未来。

改革开放30年以来，我国护理模式实现了3次转变，先是从“疾病为中心”的功能制护理，发展到了责任制护理，又从责任制护理发展到“以患者为中心”和“以人为中心”的整体护理。随着护理模式的深入发展，护理的功能和内涵也在不断扩展。护士的传统形象由原来简单的打针和发药，慢慢转变到现代的一个护理计划活动的执行者、管理者，健康的教育者、协调者、咨询者、患者利益的维护者等。

“在以患者为中心”服务理念指导下，郑州市中心医院护理工作逐渐发展到了“医护一体、全程分层级”护理模式。

全方位优化诊疗

61岁的张老太太因病住进郑州市中心医院肝胆胰外科后，惊讶地发现，在医生询问病情的同时，护士开始抽血、测血压等；医生开医嘱的同时，护士不时提出建议，并立即记下执行……张老太太说，她还是第一次看到医生、护士同时查房。“医护一体全程分层级”护理管理模式，将全方位改变越来越多患者的诊疗过程。

郑州市中心医院科教科科长(原护理部主任)李瑞表示，推行“医护一体全程分层级”护理管理模式前，喂药、打针、生活护理等不同的护理内容，通常由不同的护士来做，患者一旦有事了往往不知道找谁好。现在，2名医生、4名护士组成一个医护一体责任组，每个医护一体责任组对负责的患者必须一包到底、全程负责，彻底改变了以往护理工作中流水作业的现象。为此，郑州市中心医院增加了护理人员，确保每个医护一体责任组里始终有医生、护士在岗，中班、夜班保证有3名护士到

护理队伍是一支年轻的队伍，是一支活力无限的队伍。她们的活力，就在一张张平静的脸庞下面，遇到合适的环境、合理的引导，就会蓬勃而出。护理队伍也是一支包容、博爱的队伍，他们帮助患者减轻痛苦的折磨，他们帮助患者树立生活的信心。

有了对职业的认同，有了对岗位的归属感，在郑州市中心医院的护理队伍中，处处可见这种由衷的活力与热情，以及包容与博爱。

干好这份“良心活”

每天早上7时30分，儿科康复病区的护士都会准时出现在水疗室泡中药。儿科康复病区开展了多样化的综合治疗项目，其中，中药药浴最具特色。科室



郑州市中心医院的护士“投帽”仪式

大力弘扬南丁格尔精神 创造优质护理品牌

——郑州市中心医院护理团队风采展示

郑州市中心医院护理团队