

追求卓越,赶超一流,河南省肿瘤医院不停求索,不断创新——

# 倾力打造优质护理服务品牌

本报记者 吴玉玺 通讯员 宋达 王文龙/文 白冰/图

历经30多年磨炼,河南省肿瘤医院的护理团队已成为河南医疗卫生界的专业典范,多次受到省卫生厅领导的盛赞。“护理质量的优劣,事关广大患者的健康幸福。”在该院领导的眼里,护理和医疗是医院发展的两翼,相互依存不可分离。

提升医院服务能力、打造专科护理品牌是河南省肿瘤医院的白衣天使们奋斗不止的目标,他们用热情、汗水和精湛的护理技术,践行“三好一满意”的服务标准,真正做到“服务好、质量好、医德好、患者满意”,为医院赢得了又一个又一个荣誉,也为医院赢得了患者和群众由衷的感谢。

去年3月,河南省肿瘤医院在全院开展创建“优质护理服务示范工程”活动,目前“优质护理服务示范病区”已实现全覆盖。现在,该院护理团队正以创新的精神和饱满的热情,为该院争创全国文明单位开始了新一轮的优质护理服务竞赛。

河南省肿瘤医院的护理团队是如何以超前的思维、敏锐的眼光、不变信念、超凡的气度走在全省护理行业前列的?近日,记者采访了该院的护士和患者,在他们真诚的话语中,一个个动人的故事渐渐还原,一幕幕动人的场景慢慢呈现。



优质护理服务

## 人文服务篇

### 送上生日礼物 给患者营造家的感觉

去年6月,因为儿子要回老家筹钱,照顾农田,患淋巴瘤的老张独自在河南省肿瘤医院内科六病区住院。

6月23日是老张的生日,中午时分,他正在黯然神伤,护士端着一碗香喷喷的长寿面走了进来。接过长寿面,收到护士们的生日祝福,老张感动得热泪盈眶,当场给儿子打了电话:“医生、护士对我照顾得很周到,你照顾得好,不要担心我。”

几天后,老张的儿子从老家赶来了,将一篮子洋葱和一篮子甜瓜送到了护士站:“只能用这些表示感谢了,这是俺自己种的,请你们尝尝。”

从此,老张变得更加开朗,对治疗也更积极了。两个多月后,老张顺利出院了。

受这件事的启发,内科决定,从该科主任基金中拿出一部分资金,今后对每一位在住院期间过生日的患者,都要送上生日礼物。患者入院时,护士就会登记患者的生日。在患者生日那天,医护人员会上生日礼物和祝福。患者们说:“在这里住院,有一种在家的感觉。”

目前,这种做法在河南省肿瘤医院各个病区推广,成为

一个不成文的惯例。

### 手写感谢信

“这代表最真心的感谢”

不久前,一位60多岁的老人拿着一封手写的感谢信,来到河南省肿瘤医院,送给了曾护理过他的护士:“谢谢你们不收东西也不收钱,所以我就只能以此来表达感谢。”

老人是郑州的一位退休教师,去年因为乳腺癌在河南省肿瘤医院做了切除术,因为伴有糖尿病,伤口愈合很慢,住院期间,护士给予了无微不至的关心和照顾。

出院时,老人偷偷塞给护士一个红包,并说:“谢谢你的照顾!我不知道买什么好,这个实惠,是我的心意。”

“这个我们肯定不能收。”护士说:“这算是我出院后表示感谢,代表我最真诚的感谢。你一定得收下。”最后,老人急了,“你不收的话,我今天就不走了。”无奈之下,护士暂时收下了红包,然后又偷偷地还给了患者的女儿。

回到家后,老太太听女儿说了情况之后,就花了半天时间,亲用手写毛笔写了一封情真意切的感谢信,并亲自送到了病区。



护理技能竞赛

## 制度建设篇

### 服务创新,科学管理, 开创护理新局面

一所优秀的医院,对护理工作不仅仅是技术上严格要求、水平上高标准衡量,更重要的是科学管理。

目前,河南省肿瘤医院拥有近千人的护理团队,其中主任护士5人,副主任护士25人,主管护士113人,护师270人,本科学历221人,大专学历637人,大专以上学历人员占全体护理人员的98%。这支梯队合理的高素质护理专业队伍分布在48个护理单元,用平凡的人生书写着不平凡的事迹。

河南省肿瘤医院有着完善的护理工作制度和各级各类人员的岗位职责、各种护理技术操作常规及规程。该院实行在院长领导下的护理部主任、科护士长、病区护士长三级护理质量控制管理体系,做到层层负责、人人把关,让患者得到规范化的护理。

为保证护理质量、医疗安全,河南省肿瘤医院护理部深入开展三级质控,加大培训和考核力度,对各级各类护士进行“三基三严”培训。护理部组织质控小组每月进行考核,并将考核结果以书面形式下发至病区,要求对照上月质控情况检查整改效果,及时监督跟进,并在每月的全院护士长例会上进行总结通报,资料存档保管,

确保了护理质量和安全。在河南省及卫生部的多次检查中,该院护理工作均受到表扬。

由患者评选“服务之星”,由医护人员评选“技术能手”,由学生和年轻护士评选“优秀带教”,各种技术比武,一系列科学民主、奖惩分明的管理措施,为这支护理团队注入了生机和活力。正是因为有了医院对护理工作的高度重视和科学管理,才使医院在护理工作方面开创了一项又一项全省第一,造就了今天护理工作的好局面。

河南省肿瘤医院建院34年来,几代护理人员用无私忘我的奉献,解除患者病痛,温暖脆弱的生命,锻造出该院优质护理服务品牌,并形成了自己独特的理念——沟通从心做起,关爱从细节做起,心的关怀,新的未来!

他们坚持“以人为本”和“以患者为中心”的服务理念,不断夯实基础护理,丰富服务内涵,提高护理质量,为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务,达到让患者满意、社会满意、政府满意的满意。

如今,这个护理团队紧密结合新形势下患者和社会的新需求,在传承中创新,在创新中发展,以求真务实、开拓创新的作风,以非凡的气度和超前的眼光继续走在全省护理行业的前列。

### 心理疏导室 患者温馨的“心灵港湾”

肿瘤患者是一个特殊的群体,对肿瘤的认识还有很多误区,“谈癌色变”的现象在很多肿瘤患者及家属身上存在,他们需要更多的心理安慰。

去年5月,河南省肿瘤医院建立了省内首家义务为肿瘤患者及家属服务的心理疏导室。放疗一病区护士长焦妙蕊担任心理疏导室带头人的重任,除了关注病痛,还从心理层面关注、关心患者及家属,从而提高患者的生存质量,提升治疗效果。

今年3月,正在上大学一年级的19岁女孩小林(化名),被检查出患了脑瘤。在河南省肿瘤医院接受手术之后,小林开始接受化疗。

因为个人体质的原因,小林出现了比较严重的不良反应,头疼、头晕、呕吐,同时出现了严重的心理问题。

得知小林的情况后,焦妙蕊便多次和小林谈心,对小林进行心理疏导。后来,小林让焦妙蕊来看自己的日记:“妈妈,我真的想自杀,但是现在我还有很多留恋。”连续4天,小林都在日记里写下了“自杀”两个字。

“如果有勇气自杀,为什么没有勇气活下来?好好接受治疗,早日康复,不仅是你的幸福,也是你的亲人以及医护人员最大的幸福。”经过一次次耐心的疏导,小林开始下床锻炼了,主动要求吃饭,好好接受治疗。在接下来的化疗中,小林虽然经历了严重的不良

反应,还是坚持下来了。3周前,小林康复出院了。

“心理因素也会影响药物不良反应的程度,更会影响到治疗的效果。肿瘤患者大都需要心理关爱。”采访中,河南省肿瘤医院分管护理工作的业务副院长花亚伟说。目前,该院每个病区都配了一名心理疏导员,免费为患者及家属提供心理疏导服务。这些心理疏导员都取得了国家二级、三级心理咨询师证书。通过“贴心”服务,心理疏导员成为患者的“知心朋友”。

### 静脉置管室 建立“生命运输线”

2010年10月,河南省肿瘤医院成立了全省第一家静脉置管室,并专门配置了一台血管超声仪。这一举措不仅提升了该院肿瘤专科护理的水平,通过对院外患者提供服务,还惠及了全省其他患者。

很多肿瘤患者尤其是化疗患者,都需要长期输液。反复穿刺和药物的刺激,会增加患者静脉炎、血栓、感染的风险,而静脉置管很好地避免了这一问题。

据静脉置管室主管护师祁永芝介绍,就在几天前,她接待了一位来自院外的脑梗死患者。这位患者已经卧床6年,不能正常进食将近两年,生命全靠输液来维持。因为长期输液,患者身上到处是针眼,惨不忍睹。“最晚得赶上下午4点的长途汽车,不然晚上就赶

不到家。”老汉心里很着急。这时护士告诉他:“只要留下详细联系方式,您就可以放心回家了,检查结果出来后,我们下午就可以免费给您寄出去。”

第三天上午,贾老汉就收到了河南省肿瘤医院寄来的检查结果。他通过电话向医生咨询,医生告诉他:“情况很好。以后定期复查就行。”这件事令贾老汉心存感激:“这项服务真周到。我们省了钱也省了时间。”为患者免费邮寄检查结果,只是该院为患者提供优质护理服务的其中一项,他们处处为患者着想,提供全方位的优质护理服务。

据河南省肿瘤医院护理部主任郭娜介绍,静脉置管有很多好处,可以减轻患者的痛苦,提高护士的工作效率,让医疗质量更有保障,从而减少了医疗纠纷。据介绍,该院不但在院内积极推广这一技术,今年3月,在该院举办的郑州市社区卫生服务人员肿瘤防治知识培训班上,他们把静脉置管护理技术毫无保留地传授给了来自郑州各个社区的“片医”们,让这项技术惠及更多患者。

### 全流程关怀 服务无处不在

外地患者来院复查,有的检查结果当天出不来,患者又不方便在郑州一直等到第二天,该怎么办?河南省肿瘤医院推出的“免费为患者邮寄检查结果”的措施,解决了这一“难题”。

几天前,沈丘县60多岁的贾老汉来河南省肿瘤医院复查,上午11点多做完“肿瘤三项”检查,检查结果要到下午5点左右才能出来。“最晚得赶上下午4点的长途汽车,不然晚上就赶

### 静脉化疗药物配置中心 护患安全都有了保障

作为肿瘤专科医院,河南省肿瘤医院的护理工作有自己的特殊要求。近年来,该院紧密结合患者需求,不断创新举措,推出一系列方便患者的护理服务。建立静脉化疗药物配置中心,便是该院服务患者的一个创新举措。

化疗是肿瘤患者常用的治疗方法之一,2006年以前,护士为患者配置化疗药物,几乎是在没有什么防护措施的情况下进行的。

“化疗药品的挥发,对医护人员和患者都会带来危害,这些挥发气体未经处理排到室外,也会对空气造成污染。静脉化疗药物配置中心建成后,这些隐患被我们彻底消除了。”花亚伟说。

在配置中心,护士穿着特制的防护服,带着口罩、眼罩和手套,像“防化兵”一样,在特殊的生物安全柜里配置药液。这样,化疗药品的挥发物质对护士的危害几乎为零。挥发到生物安全柜里的药品,也被特殊装置收

集、经过净化处理后排放到大气当中。

### 病区配有“大堂经理” 热情服务感动患者

不管是银行还是饭店,一进入里面就会有大堂经理上前问候,热情提供帮助和服务,让人感到方便和温馨。现在,河南省肿瘤医院的每一个护士站,也都有一个“大堂经理”。

“大堂经理”即“病区接待护士”,是连接患者和责任医生、责任护士的“纽带”,职责是接待每一位前来住院的患者及其家属和探视人员,负责接听电话和信号,耐心细致地解答患者及其家属的各种疑问。

放疗科护士站的“大堂经理”马琳告诉记者,河南省肿瘤医院实行“首问负责制”,要求每一位“大堂经理”都真正做到有迎声、问有答声、去有送声,变被动服务为主动服务。

不久前的一个,一件事再次考验了马琳的水平。当时马琳正在病区巡视,忽然听到一间病房里传来哭声。“进入病房,我看到一位老人正扶着他老伴儿的病床哭泣。”马琳说,“老人60

多岁,老伴儿在这里住院,家里已经债台高筑。或许老人就是因为这而痛哭。”于是,马琳一边拉住老人的手,一边劝慰痛哭的老人。

“您真是一个好丈夫,尽心尽力地为老伴儿治病,让我们所有的人都佩服。但是您要乐观一些,老伴儿需要一个坚强的您,给予她精神上的鼓励和支持……”

马琳的话给予老人很大的安慰和鼓励。从此,老人再也没有哭过,一直到老伴儿康复出院。

### 成立“造口人士联谊会” 特殊患者有了“家”

为将服务进一步延伸,促进走向社会的患者心理康复,河南省肿瘤医院组织成立了“造口人士联谊会”,加强医患沟通,促进患者之间的交流。

造口,是针对直肠、膀胱病变(如直肠癌、膀胱癌、肠梗阻等)患者,为了保住性命,医生手术切除病变的部位,然后在患者的腹部左侧或者右侧开一个口,作为患者大便或者小便排出体外的通道。医学上称这类患者为“造口

人”。

为提高造口患者的生活质量,帮助他们解决生理上的不便、心理上的困扰以及社交障碍等问题,从2006年开始,河南省肿瘤医院普外病区定期举办“造口人士联谊会”。这在全省又是一项首创。截至目前,该院已有3名专业人员拿到了“国际造口师”资格。现在,每月10日,该院举办造口活动,让造口患者可以与造口师面对面交流。

在“造口人士联谊会”活动中,来自信阳的杨先生说,他因为直肠癌做了造口手术后,曾经一度情绪非常低落。后来,医护人员鼓励他积极走向社会,享受人生,别太封闭自己,家人也积极帮助他多参与社会活动,多与其他老年人一起打门球、钓鱼等,使他逐渐走出了心理低谷。

杨先生告诉病友:“10多年过去了,我现在依然活得好好的。”

与之类似的是,河南省肿瘤医院还先后组织成立了“白血病患者俱乐部”、“粉红丝带沙龙”等,加强医患之间和患者之间的交流,受到广大患者的好评。

## 优质服务篇

## 护理创新篇



护理服务进社区



护患沟通园地



内三病区为患者过生日



心理咨询室



护士礼仪培训