不负众望谋发展 立足现实促跨越

——记发展中的商丘市第一人民医院

本报记者 赵忠民 通讯员 高涌 曹桂荣

护士犹如降落人间的天使

护士为患者进行生活护理

护士在交流经验

护士在节日里放歌

时间定格在2010年12月8日。

对于普通人来说，这是一个极其平常的日子。然而，对于商丘市第一人民医院来说，这是一个非同寻常的日子，因为这一天是该院新一届领导班子走上岗位的日子。

当接过商丘市第一人民医院这杆大旗时，新一届领导班子并不感觉轻松，因为接过的不仅仅是称谓和权力，更重要的是责任与压力。

责任是一架天平，能称出生命的价值；责任是一片沃土，能长出智慧和力量；责任也是一盏航灯，指引正确的方向。

熟悉商丘市第一人民医院的人都知道，这座百年老院是商丘卫生战线上的一面旗帜，经过近百年的建设与发展，尤其是改革开放以来，已经从基本医疗逐步走向综合性、全方位的医疗服务模式，发展成为了一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复、急救为一体的大型综合医院，2010年的门诊量达到71万余人(次)。

新任的商丘市第一人民医院院长韩传恩说：“如何在这样一个基础上，让医院的发展再上新台阶，这不仅是商丘市委、市政府对我们提出的要求，也是对我们新一届领导班子执政能力的一种考验。”

变压力为动力。

经过认真调研分析，新一届领导班子制订了科学管理、狠抓落实、持续开展“两个”围绕、重点规划“五抓、五加强、一关注”的战略决策。

几个月过去了，商丘市第一人民医院这座百年老院在新一届领导班子的带领下，焕发出勃勃生机，温馨服务活动赢得了患者的称赞，医院业务量大幅上升……呈现出一派领导率先垂范、职工协调给力的大好局面！

让服务成为发展的主旋律

“要把商丘市第一人民医院打造成豫鲁苏皖接合部区域性的中心医院，为群众提供更加方便、价廉的医疗服务。”商丘市委、市政府对该院新一届领导班子提出了殷切期望。

“那一刻，我们如同站在一个新的起跑线上。面对群众的目光、领导的期望，我们深感责任重大啊。”韩传恩如是说。

加强内涵建设，从管理上突破，从技术上竞争，从服务上超越，新一届领导班子经过研究分析制定出商丘市第一人民医院新的发展规划，并付诸行动。具体讲就是以科学发展观为指导，坚持“以患者为中心、以质量为核心、以服务求发展”的理念，秉承“重德、精业、求实、创新”的院训。临床一线医护人员围绕患者转，行管后勤围着一线转，以创建三级甲等医院，做好“医疗质量万里行”、“十大指标”监管工作为主线，重点在“五抓”(抓纪律整顿月、核心制度月、温馨服务月、增收节支宣传月、读书活动月)、“五加强”(加强内部结构调整、加强经营管理、加强党风廉政建设、加强安全管理)、“一关注”(关注民生)上下工夫。

商丘市第一人民医院新一届领导班子首先从抓劳动纪律入手，重点整顿医德医风，严厉打击私收现金，遏制人情检查等违纪行为。

通过加强作风建设，职工素质普遍提高，增强了向心力、凝聚力，形成了讲正气、树新风的良好氛围。

“医院是患者就医的场所，是社会文明的窗口，代表着医院的形象，高尚的医德、良好的情操是医护人员必须遵守的道德底线。”商丘市第一人民医院党委书记李成钦说。

在整顿作风纪律的同时，商丘市第一人民医院把优质服务作为中心工作，开展了“温馨服务月”活动。优质服务是从一声问候、一句称呼、一个道歉、一个微笑做起，从转变态度、简化流程、规范行为上做起，处处体现人文性的关怀，体现“患者需求至上”的价值观，在护士和窗口人员中，叫响“向护理、向窗口部门要服务”的口号。

面对发展要求，商丘市第一人民医院护理部立即行动起来，召开了由各病区护士长及科室服务标兵参加的“优质护理示范工程”活动暨服务月动员大会，作了题为《构建和谐医患关系，努力打造护士服务品牌》的动员报告，紧接着又组织制定了《护士服务规范》，并深入开展服务礼仪培训。

为使优质护理服务深入、完善地开展，商丘市第一人民医院首先从设立试点病区开始。内分泌科作为“优质护理服务示范病区”，在院领导、护理部、护士长的宣传发动与支持协助下，坚持“以患者为中心”，以夯实基础护理为切入点，优化工作流程，改进工作模式，重视服务细节，提升护理质量，使护士的职业价值感进一步增强，护患关系更加和谐，实现了优质护理服务的再度提升。

刚开始，护士对为患者洗脚、会阴冲洗等基础护理工作有困惑，经过护士长徐淑华的以身示教，全科护士明确了护理工作的定位和方向，消除了困惑，充分认识到加强基础护理的重要性。

为了给患者创造一个温馨、舒适的就医环境，护士精心布置，在病区走廊的墙壁上悬挂了图文并茂的糖尿病知识画板；护士长特制了“温馨家园”，详细记录了入院流程、住院活动一览表、出院手续办理流程等。护士重视服务细节，布置了各种温馨提示卡，如“作息时间表”、“明日空腹馒头餐”、“餐前请按时测血糖”等。正在住院的李奶奶说：“这里的环境真好，有了这张卡片提醒我，我就不会耽误明天的检查了。”

为了更好地服务，护士长明确了岗位职责，改变了传统的排班模式，实行责任护士大包干制，根据患者的需求排班，责任护士全面负责所管患者的治疗和护理。

83岁的张阿姨因患有糖尿病、股骨头置换术后需卧床治疗，责任护士张香芝全面负责其治疗及梳头、喂饭、翻身叩背、洗脚等生活护理。在护士们的精心照顾下，张阿姨的病情逐步好转。张阿姨的家属称赞道：“以前家属做的事，现在都由你们护士来做，还做得那么专业，我们真是放心啊！”

走进病房，随处可见护士为患者耐心服务的情景。23床的李阿姨入院时情绪低落、入眠差，责任护士石琦知道后主动和她谈心，耐心开导她。渐渐地，李阿姨的脸上浮现了笑容，晚上睡眠也好了。李阿姨逢人便说：“小姑娘对我太好了，在这儿就像在家一样温馨。”

在做好基础护理的同时，护士还主动提高专科内涵。护士长详细制定了《糖尿病临床护理路径计划书》，责任护士按照临床路径护理患者，将健康教育贯穿于患者的治疗过程中。护理组长负责评价，不定期到病房检查落实情况。糖尿病临床路径的应用，使责任护士对患者的护理工作有章可循，既减少了患者因医护人员处理程序不同而产生的异常情况，又降低了医疗费用，缩短了住院天数。标准的治疗程序，可帮助患者了解糖尿病，促使患者主动参与治疗。患者出院时送上制作精美的联心卡，上面有糖尿病的健康知识，院外注意事项、科主任、护士长、主诊医生、科室电话，以方便患者联系。患者们接到这小小的卡片时，都激动地说：“你们的服务太周到了，太让我们安心了！”是啊，我们的护理目标就是为患者做到全程、无缝隙的优质服务。

优质护理服务试点区工作很快就取得了显著成效，深深地赢得了患者的信赖，满意度大幅度提升，同时也得到了医生的认可和赞同。很快，受称赞的护理服务在商丘市第一人民医院的普外一、心内一、创伤外科等32个病区开展起来。

新开展的科室则根据活动方案，实施计划，制定出了符合各自科室特点的优质护理服务工作计划，有目标、有措施地开展。护理部主任、护士长分工包片，每周在科室开展3~4次督导活动，从基础抓起，要求护士长上午不离开病房，护士规范着装，文明用语，礼貌待患；说话“请”字开头、“谢”不离口；工作地点下移到病房。

记者在商丘市第一人民医院泌尿科病房采访时，看到医护人员在病房里制作各种温馨服务卡、温馨提示卡、各种警示标识，以及护理级别巡视卡、护理临床路径健康宣教单等，悬挂于患者的病床旁边；为丰富文化氛围，方便沟通，医护人员特别种植了“祝福树”，让护士、医生、患者、家属的心愿像“祝福树”一样常绿，使护患、医患多一些沟通，多一些理解。

在护士站，记者注意到偌大一个护士站里只放了3把椅子。于是，记者问陪同采访的工作人员：“椅子怎么这么少？”

“护士的工作地点在病房，护士要经常在病房之间走动，及时了解患者的需求，走在红灯呼叫之前，想在患者需要之前、做在患者开口之前是对护士们提出的要求，3把椅子体现了最贴切、最真诚的服务。”工作人员解释说。

据商丘市第一人民医院泌尿科护士长苏萍介绍，她们打破原来的排班模式，推行人性化排班，每天排4个责任班，1个责任组长带班并负责监管危重患者及特殊治疗，并增加帮班。在护理中，医护人员从为患者洗脚、洗澡、洗头开始，因为这一系列的生活护理，能够及时准确地发现病情，反馈给医生。苏萍说，就拿洗脚来说吧，为一个手术后的患者洗脚，能够充分接触患者的足背动脉，从而观察出第一手的临床资料。

泌尿科还开展了“五个主动”、“六个一句”活动。“五个主动”，即主动关心、帮助、体贴患者，主动安慰患者，主动热情接待新患者，主动巡视病房，主动相送手术室、出院。“六个一句”，即入院时多介绍一句，出院时多关照一句，晨间护理时多问一句，术前检查多解释一句，术后检查多问候一句，送入手术室多安慰一句。结合护理服务工作的开展，泌尿科还评选出服务标兵，倡导先进服务、主动服务理念。

“大叔、阿姨该吃药了。”记者在商丘市第一人民医院病房采访时，这样的声音可以随处听到。

护士一句轻声细语的叮咛，一下子拉近了与患者的距离。从开展温馨服务活动开始，护士们改变了对患者的称呼，由原来的叫床号，改为大爷、大妈、叔叔、阿姨、小朋友等。护理是一门艺术，需要用心呵护、用心经营。

有人说，微笑是沟通和理解的桥梁，对于护理工作，这是最恰当不过的比喻。护士每天都要面对各种遭受病痛折磨的患者，患者或许心情低落，或许情绪烦躁。而这时，恰如其分的微笑似那雨后的阳光，驱走乌云的阴暗，带来光明的喜悦。

“从一声问候，一个微笑，张整洁的床铺，一次详细的入院介绍开始，到对所有患者实行全方位、多层次的全程沟通，了解患者的心理状态，及时给予解释和心理疏导，我们一直在努力。”商丘市第一人民医院的一名护士长说。

住在内分泌科的田利平，入院时病情危重，只有一个家属陪护，责任护士日慧颖对其实施陪护检查，给予无微不至的照顾。患者病情稳定后，患者对护士长说，“你们的护士真好，比我的亲女儿还亲”。

肾内科有一位老人说，司春华护士的服务好，叫“奶奶”叫得比自己的孩子还亲切，在肾内科住院很舒服，每天几遍问候，问这问那，给讲解怎样吃饭、协助洗脚、洗脸、治病花钱也舒心。司春华在给另一个叫王素云的患者洗头时，老太太激动得热泪盈眶，一直说：“我这老太婆头又脏又臭，你们都不嫌弃我，给我洗头，真是过意不去！”

心胸外科患者许秀琴无儿无女，老伴也78岁了，身体多病。看到两位老人孤苦无依，在护士长的带领下，科室护士自动承担起为老人买一日三餐的责任，早上上班几个护士不约而同地带来早餐，中午又早早咨询老人想吃什么，大家把老人当做了自己的亲人，也感动了其他人加入到照顾老人的行列。

记者在采访时，处处都能听到这样患者和护士之间发生的真情故事。而记者听到护士们说的最多一句话是“能够得到患者的肯定，就满足了”。

据商丘市第一人民医院护理部主任张丽华介绍，通过开展多种特色的优质服务，病房环境得到改善，护士站的管理规范了，护士的服务态度明显改善，护士的着装、仪表、语言、行为有了统一的规范，行管科室的日常办公风格有新的改进，行管后勤职能科室人员的服务理念在变化，全院上下职工的思维模式、服务模式也在发生变化；新一届院党委务实的服务方式、身先士卒的服务场景激励和感染了绝大多数中层领导，各级中层领导认真执着地执行力，影响力感动了大部分职工毓魏业业、踏踏实实地为患者服务，认认真真地做他们自己应该做的事。

院长韩传恩

院党委书记李成钦

住院处
住院处
住院处