

“护士怎样做服务”之一

护理工作的四个规律

本报记者 文晓欢 通讯员 邢永田

信阳市平桥区的患者汪真(化名)刚入院,护士就递过来1张红色的卡片;宝丰县的患者白一(化名)做造影手术前,护士递给他1张蓝色的卡片。所有的患者出院时,都会收到1张绿色的卡片。这3张不同的卡片,代表了河南省人民医院介入科护士从入院、院中到出院3个环节对患者的全程照顾。这是他们在实际工作摸索出的服务规律之一。

病情宣教艺术一点儿,服务指导贯通一点儿,工作衔接科学一点儿,工作节奏人性化一点儿……几年来,河南省人民医院介入科在护理服务中摸索出了4个规律。

规律 1:健康宣教不形象不行

在河南省人民医院介入科,记者发现,这里有一些不同于其他病区的别致壁画。这些壁画被悬挂在病区走廊、每间病房里。壁画的主题看似是水墨画似的大树,白色衬底、黑色脉络,形态不一。其实,这些“大树”是由健康人的脑血管造影图谱制成的。

“大爷您看,每个人大脑组织的血液供应,主要由这4条大动脉完成,大动脉又有很多小分支,和大树的主根、须根很相似。”河南省人民医院介入科医务人员将脑血管造影图艺术化升级,制作成“风景壁画”,装点了病房,还让健康宣教进一步形象化。

规律 2:服务指导不全程覆盖不行

河南省人民医院介入科护士长冯英璞6年前开始探索红色、蓝色、绿色3种卡片沟通法,在医务人员与患者的沟通中发挥了重要作用。

4月17日9时35分,汪真接过河南省人民医院介入科护士张婧爽递过来的红色入院介绍卡,从上面了解到值班医生、护士的联系方式及治疗初步安排。白一说,他得到的蓝色手术告知卡上,注明了手术前、手术当天和手术后的注意事项。

每位患者出院时,河南省人民医院介入科护士还会给患者发放一张绿色的出院指导卡,上面不仅有出院手续办理流程,还附有河南省人民医院介入科专家门诊坐诊表。

冯英璞说,3张卡片连接起患者入院、住院、出院的不同环节,一方面极大地方便了患者,便于他们了解住院期间的注意事项,迅速找到主管医师和责任护士;另一方面,也方便了医务人员对患者所处治疗阶段的评估。此外,护士长还可以根据3种卡片不同护士的签名情况,轻松地统计出护士的工作量,从而对主动服务、多次服务的护士给予准确的确认及肯定。

规律 3:工作统筹不科学不行

当了29年护士,冯英璞总结出这样一个规律:如果每天能提前1小时完成交接班、查房,那么到12时,新入院患者就能完成初步检查,责任护士也能再次回到病床前了解患者的新情况。

为此,冯英璞下足了功夫,一个个环节考虑,尽可能地节省时间,最终摸索出“分时段分区域护理交接班”的方法,实现了更高效的优质护理。

“每天早上医护大交班时,夜班护士直接与护士长交接,责任护士直接到岗位护理患者,节省了15分钟时间。”冯英璞说,“常规查房需要科护士长带着病区护士长和责任护士查,这样难免浪费责任护士的时间。为此,查房方式现在直接改为科护士长到哪个病区,只需病区护士长跟随,责任护士就在各自所在的病房忙,这样又节省了15分钟。此外,每天我们会提前半小时来到病区,这样算下来,一共节省了1小时。”

规律 4:激发斗志不人性化不行

河南省人民医院介入科目前共4个病区,病床200张,护士73名,护士平均年龄28岁左右。对于这支年轻的队伍,有着29年工作经验的冯英璞把护士们当作自己的孩子一样对待。

“护士长像妈妈,每天在这里工作心情很愉快。”河南省人民医院脑血管一病区护士朱昱景说,“每次早上来上班,护士长差不多要挨个儿问我们一遍,提醒吃早饭、提醒注意身体等。”

翻开河南省人民医院介入科值班表,弹性的排班制度保证了护士充足的休息时间:12时至15时为中午班,18时至21时为中班晚班,22时至第二天8时为夜班……夜班通常安排两名护士,而且值完夜班后,可以连续休息两天。这样一来,就保证了护士的睡眠时间。除此之外,护士如果刚好在值班期间有事情,可以提前申请调班或者提出和谁换班。

平桥区构筑专项资金防范体系

本报讯(记者王明杰 通讯员杨非)记者6月15日从信阳市平桥区卫生局获悉,平桥区卫生系统启动了为期1个月的新农合、基本公共卫生服务专项资金自查自纠活动,以构筑公共卫生服务专项资金防范体系,确保全区卫生系统服务民生资金安全有效运行。

按照活动方案要求,平桥区辖区各乡镇卫生院、社区卫生服务中心和区新农合办公室将重点围绕新农合、基本公共卫生服务政策落实、监管履职、资金运行、专账管理、资金发放流程等内容开展自查自纠,着重检查是否建立和完善资金监管制度和内部控制规范措施,资金管理是否实行专账管理、专款专用,有无截留、挤占、挪用等问题,有无账册不清、资料



6月13日,由开封市文教卫工会主办,开封市儿童医院承办的文教卫系统“儿童医院杯”羽毛球赛开幕。据悉,该市文化、新闻、体育、教育、卫生系统共有55支参赛队400多名选手参加了比赛。

李 季/摄影报道

骑行宣传无偿献血



“出发!”6月14日9时,领队一声令下,一支特殊的骑行宣传队在洛阳市中心车站大门口准时出发。

当天是第十一个世界献血者日,由洛阳市献血办、洛阳市雅驰自行车俱乐部联合组织的由200余人参加的骑行宣传队集结完毕。队员们穿着红白相间的服装。车后写有“安全血液 挽救母亲生命”字样的彩色旗帜迎风飘扬。骑行队伍沿该市市区6个主要采血点宣传无偿献血。同日,该市15个县级献血办也开展了有声有色的宣传活动。

刘永胜 郑备战/摄影报道

依法行动 维护秩序
洛阳迅速处置一起“医闹”事件

本报讯(记者刘永胜 通讯员胡灿阳)强制带离闹事人员,刑事拘留2人,批评教育3人……日前,一起因医疗纠纷引发的“医闹”事件在洛阳新区人民医院(原洛铜医院)上演,洛阳市洛龙区公安部门接警后依法行动,快速作了处置。

患者王某因患心脏病疾病在洛阳新区人民医院治疗时死亡,其家属认为该院应承担全部责任。洛阳市医疗纠纷调解处置中心、洛龙区委政法委、洛龙派出所闻讯立即派人赶到该院调解,并告知患者家属医疗纠纷的合法处理程序,但患者家属仍有异议,无奈之下,遂建议患者家属进行司法鉴定,通过诉讼途径解决,依法维权。

患者家属情绪激动,不愿通过法律诉讼解决纠纷,并联络30余人集结到洛阳新区人民医院,在该院门口和门诊大厅内摆花圈、撒纸钱,部分家属还冲向该院一病区,辱骂、殴打医务人员。洛龙派出所会同古城派出所、安乐派出所,依据原卫生部、公安部《关于维护医疗机构秩序

“家访小组”为居民健康加油

本报记者 王正勋 实习记者 吴春静 通讯员 杨 林

“艳丽,您怎么来了?来、来,快进来坐。”看到济源市肿瘤医院的医务人员家里看望,王翠英老人的子女很是激动,“很感谢你们对我母亲的关心和照顾。”

这是济源市肿瘤医院“家访小组”近日走访患者时的情景。该院专门抽取10位曾在该院就医的贫困户、五保户、留守老人、孤寡老人以及特殊困难户进行“家访”,了解患者目前的病情变化、用药情况、药物疗效等,针对患者的实际情况提供一些必要的医疗帮扶服务。

50岁的张女士接受胃癌手术三四年了,因为子女不在家,再加上爱人也于几年前离世,长期一个人居住,久而久之患上抑郁症。“我要是死了,孩子怎么办呢?”张女士经常无助地哭泣。“既然无法

改变现实,那咱们就一起勇敢面对……”在“家访”过程中,济源市肿瘤医院内科护士长王灵芝劝慰张女士,并给张女士讲解癌症患者病情好转的具体事例,鼓励张女士积极面对,帮助张女士树立生活的信心。目前,张女士的情绪开始稳定,病情得到初步缓解。

济源市肿瘤医院“家访小组”成员还去看望了遭遇车祸后变成“植物人”的欢欢(化名)。“7年前,欢欢不幸遭遇车祸,虽然保住了性命,但是留下了智力障碍和四肢活动障碍,现在只有母亲陪着她。”济源市肿瘤医院外科护士长杨晓娟说,“前段时间,欢欢出现颅骨修补术后排斥反应,这一情况被‘家访’的医务人员发现后,紧急将她接到医院治疗。”之后,该院医务人员又

费用。行人和车辆遇到执行紧急任务的急救医疗车辆时应当主动让行。因避让急救医疗车辆产生压线、占道行驶等道路交通违法行为,有证据证明的,公安机关交通管理部门不予处罚。

“《条例》实施后,急救车在行驶途中并没有感受到‘宽松’氛围。”郑州市一家医院急救护师方建军告诉记者,“社会车辆很少有避让120急救车的,为了争取时间,都是我们的120急救车司机用多年练就的‘见缝插针’驾驶技术来争取速度和时间。”“生死时速”的场面对于急救车司机和随车医务人员来说已是司空见惯。

“并不是我们不让避让急救车,一是郑州很多地段的交通状况根本不允许避让,我们本身都寸步难行,哪有避让的空间?”私家车驾驶员李强向记者大倒苦水,“其次,避让后产生的违章,‘消单’很困难。”李强向记者讲述了他的一位开出租车朋友的遭遇:今年3月,李强的朋友在拉客途中,乘客突然昏厥。他一边开车向医院疾驶,一边拨打110报警,最后在沿途交警的指挥下,连闯3个红灯将患者送进了医院。但随后的事情让这位出租车司机苦恼不已。为了消除罚

的通告》,按照《关于印发维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动方案的通知》,强制带离5名闹事人员,刑事拘留2人,批评教育3人,并清理了现场的花圈和横幅。

“医疗纠纷需要冷静处置,依法解决。”洛阳新区人民医院院长黄合超说,“救死扶伤是医务人员的天职,但并非所有的疾病都能经治疗而痊愈,在疾病治疗无效的情况下,应分清原因、理性对待,如有异议,可通过法律维权,切莫过激行事。”

交代了注意事项,离开时还留下电话号码,叮嘱欢欢的母亲有事直接联系他们。

“通过走访,发现患者在吃药方面存在的问题最多,有些患者需要长期服药,有的药物需要根据病情变化不断调整用量,虽然这些问题出院时医务人员都详细地交代了,但患者及家属往往因为对药物治疗的重要性认识不足,随意改变用药剂量或停药药物,影响治疗效果。”济源市肿瘤医院护理部主任王保芹表示,该院将继续做好回访工作,及时纠正这些隐患。

走访结束后,几位患者家属都表示,济源市肿瘤医院的医生和护士来到自己家里,让他们感觉很温暖,也很感动,必须要为该院医务人员“点个赞”。

单,他来回奔波于医院和交管部门之间,尽管医院为他开具了证明,但是在交管部门,他被两个科室“踢皮球”。最后交管部门说只有找到当天引导他通过红灯的交警开具证明,才能消除违章单据。直到不久前,李强朋友的这个难题才得以解决。

“郑州紧急医疗救援中心也遇到了这样的情况,一些司机要求开证明,我们都在认真核实后及时为司机开具了证明,但是很多司机表示,以后不会再轻易‘冒险’了,尽管可以免于处罚,但是来回奔波求证自己‘清白’的过程太耗时费力。”李晶如是说。

随着《郑州市社会急救医疗条例》的实施,社会对急救医疗工作的要求越来越高。业内人士希望,通过这一地方性法规的实施,来提高郑州市社会医疗急救工作的能力。同时,为其他地市急救立法工作提供一个示范性样本。社会各界也希望在《条例》的实施过程中,从实际出发、兼具郑州的地方特色,不断进行修改和完善,使之成为一部执行力强、与实践更加接轨的地方性法规,以更好地保障群众的生命安全和身体健康。

本报讯(记者刘 畅 通讯员刘泰红)今年6月14日是第十一个世界献血者日。当天上午,河南省红十字血液中心献血接待大厅里人潮涌动,一位位无偿献血者伸出手臂,一名名志愿者往来穿梭,共同演绎了“安全血液 挽救母亲生命”的主题。

每天,全世界约有800名妇女死于与妊娠和分娩有关的可预防疾病,产后出血为产妇死亡的重要原因之一。孕产妇死亡有99%发生在发展中国家。2014年,世界卫生组织将世界献血者日的主题定为“安全血液 挽救母亲生命”。

河南省红十字血液中心主任王兆福表示,及时获得安全的血液及血液制品,是预防孕产妇死亡的重要措施。而为了保障临床用血安全,河南省红十字血液中心通过实施全过程质量控制,持续运行质量管理体系、开展血液检验室间质评等方式,严把血液质量关。

代表无偿献血志愿者接受表彰的稀有血型者邢惠民说:“加入无偿献血志愿者队伍以来我从无偿献血的一系列活动中体会到快乐和幸福。2013年11月23日,河南省红十字血液中心成立了全国第一个稀有血型协会,解决了省会医疗机构稀有血型临床用血的重大难题。今后,我将继续参与无偿献血,为保证稀有血型者的安全用血继续努力!”

据介绍,郑州市临床供血100%来自非计划自愿无偿献血,100%符合国家标准。

义诊、协作、帮扶一一对接
方城:卫生支农不落俗套

本报讯(记者乔当归 通讯员张军起)“义诊常态化,支援制度化,交流多样化。”方城县卫生局在近日启动的卫生支农工作中,紧扣县、乡医疗机构实际情况,推出了城乡医疗机构对口支援套餐,卫生支农不落俗套,受到了农村居民的普遍欢迎。

方城县卫生局不仅明确了对口支援方案,还鼓励县乡医疗机构探索建立医联体协作模式。其中在对口支援方案中,要求每所县医院对口支援一两所乡镇卫生院,特别是在人才培养、专科建设、技术指导、设备配置以及资金支持等方面对乡镇卫生院进行对口帮扶。在探索医联体办医模式中,把专业技术人员不足、整体服务功能不强的乡镇卫生院作为县级医院的分支机构,由县级医院提供资金、技术、管理等全方位支持。目前,方城县人民医院已与杨集乡卫生院签订协议,正式组建医联体。该县中医院、县妇幼保健院、县第二人民医院也在与对口支援的杨楼乡、袁店乡、古庄店乡、清河乡、二郎庙乡等地卫生院加快协作步伐。

方城县卫生局特别落实“一对一”带教举措,要求县级医院每个高级技术人员必须与乡镇卫生院专业技术人员“一对一”结对带教,带教时间不少于2年;每年至少到两所乡镇卫生院开展两次学术讲座,并开展坐诊、手术、查房、病例研讨等临床实践活动。乡镇卫生院每年选派一两名专业技术人员到县级医院进修学习,学习时间不少于半年。

方城县卫生局还出台了年度义诊计划,要求县直各医疗单位每年下乡义诊不少于3次,统一组织的义诊每年不少于4次,确保每月至少有1支义诊服务队活跃在农村群众身边。截至今年5月份,该局已统一组织义诊3次,县直各医疗单位共组织义诊11次。

“抗癌明星”诉说
“生命的质量”



6月13日上午,郑州大学第二附属医院门诊楼六楼会议室,一场特殊的生日会——“生命的质量”“抗癌明星”5岁生日会在这里如期举行。此次活动由河南省生命关怀协会和郑州大学第二附属医院生物治疗中心联合举办。

活动伊始,郑州大学第二附属医院生物治疗中心医生刘建琴为大家作了专题报告《肿瘤治疗新技术——生物免疫技术新进展》,生动形象地讲解了生物免疫技术在肿瘤临床治疗中的作用和突出优势。随后,河南省生命关怀协会艺术团演员们先后表演了舞蹈《祖国,你在我心中》和《忘了你呀,妈妈》,马振平等10余名“抗癌明星”在优美的《祈祷》歌声中,手捧象征生命力量的红蜡烛,依次上场,讲述自己的抗癌故事。

最后,现场的协会领导和医院领导一起为他们送上了生日祝福和慰问礼品,全场观众齐声合唱生日快乐歌,将整场活动推向了高潮。

王 奕/摄影报道