

# “主动帮患者一把，咱心里舒服”

本报记者 邵倩 实习生 曹聪

李永红是河南省胸科医院乳腺外科一名主管护师。从事护理工作18年来，她一直用“心”在为患者服务。

“李永红，你知道41床患者是怎么说你的吗？你今天早上给他扎针的时候扎一下钝一下，这有多疼你知道吗？况且你一针还没扎上，患者不满意了。”1996年发生的那一幕，让李永红念念不忘。

患者投诉，还被护士长严厉批评。李永红心里很不是滋味。她很不甘心，想去找那位患者理论。可是冷静地一想，她最终还是放弃了：自己之所以被患者投诉，说明本领还不过硬，还不能

达到他们的要求。于是，李永红抱着“在哪里跌倒就在哪里站起来”的决心，利用休息时间练习扎针，来提高自己的技能。经过一段时间的努力，李永红终于找到了诀窍，并在以后的工作中，再也没有“卡壳”。李永红告诉记者，“我还真得感谢那位患者给我上的这一课。”经历过这件事以后，李永红对患者所提出的要求也更加上心了。

去年5月，河南省胸科医院乳腺外科接收了一位来自农村的老太太。正值麦收季节，老太太的儿子在家收麦，只有一个10岁的小孙子在医院陪着她。一天中午，李永红路过病房门

口时，看到小孙子在给奶奶喂药，颤颤巍巍的小手拿着勺儿在一勺一勺地往老太太嘴里送。看到这一幕，李永红忍不住轻轻地推开门，慢慢地走到老太太的病床前，接过孩子手中的碗，说：“来，让阿姨帮你。”就这样，李永红主动承担起了照顾老太太的任务。老太太指甲长了，李永红就帮老太太修剪指甲；看到老太太头发脏了、乱了，李永红就主动帮助她洗头、梳头。有时候，李永红还会从家里拿些东西给祖孙俩吃……在李永红无微不至的照顾下，老太太慢慢地好起来了。老太太激动地拉着李永红

的手说：“李护士，你是真心对我好，比我亲闺女还要亲！”后来，老太太出院的时候，她的儿子还特意从自家地里摘了几个大西瓜，带到医院送给科室的医生和护士。当记者问起李永红当时的感受时，她说：“患者需要你的时候，主动伸手帮一把，患者的困难解决了，咱心里也舒服。”

27岁的朱会娇于今年1月份来河南省胸科医院乳腺外科住院治疗。她是穿着羽绒服来住院的。住院期间，天气暖和了，因为没有带别的衣服，她依然穿着羽绒服。她对主管护师李永红说想去买衣服。见她恢复得很不

错，李永红就同意了。可是，那一天天气很热，穿什么出门又难住了朱会娇。见状，李永红就利用中午休息的时间回家拿了一些衣服给她穿，并趁下午下班的时间开车将她带到附近的服装市场。回到家后，李永红也时刻惦记着朱会娇的安全。直到得知朱会娇安全地回到病房后，李永红才算松了一口气。李永红的关心与体贴，让朱会娇很感动。

河南省胸科医院乳腺科主任王文生告诉记者：“我平常在病房查房的时候，经常能看到李永红和患者在一起。像李永红这样的护士，是我们医务人员学习的榜样啊！”

## 案例



患者李某，男性，65岁，因“前列腺增生”在硬膜外麻醉下经尿道行前列腺电切术(TURP)，术后留置三腔气囊尿管，持续膀胱冲洗。术后42小时，患者下腹部膀胱区胀痛，尿频、尿急、耻骨上膀胱区及会阴部出现难以忍受的阵发性、痉挛性疼痛。膀胱冲洗时，液体滴速减慢，甚至出现反流现象，这让家属及患者十分紧张。护士一边安慰患者，一边查找和分析原因。引流管摆放正确，位置合适；冲洗液体温度适宜，冲洗滴速68滴/分，未发现任何可解释的原因。经过仔细观察，该护士发现患者在病床上来回扭动身体，表情极为痛苦。再仔细询问，患者诉说想排大便，而且这种感觉这几天比较频繁，只是不好意思在床上排便，就一直憋着，至今已经7天未排大便。这不正是膀胱痉挛的原因吗？该护士正确处理，患者下腹部疼痛症状很快消失了。类似病例在临床工作中非常普遍，常常给工作带来很大困扰。这位护士的经验值得同行借鉴。

### 案例分析

一、膀胱痉挛是尿道前列腺电切术后常见的不良反应。这位护士通过患者在床上来回扭动身体、表情极为痛苦”的异常动作和表情，循证分析膀胱痉挛的原因是“7天未排便”，及时解决便秘刺激后，膀胱痉挛症状很快消失。因为膀胱与直肠均受腹下神经和骨盆神经的支配，若术后过早、过频出现便秘，也会诱发或加重膀胱痉挛。

二、术后发生膀胱痉挛的原因是多方面的。术前做好心理护理，提高患者对术后可能出现症状的心理承受能力至关重要。术前，护士可通过安慰、讲解手术方法等帮助患者克服紧张、焦虑的情绪，以良好的心理状态接受手术治疗。术后患者出现尿意、便意感时，护士要及时给予处理，耐心抚慰，嘱咐其深呼吸，全身放松，保持安静，通过聊天、听音乐等转移患者的注意力，减轻躯体不适。

三、掌握合适的冲洗温度。冲洗液温度过低，易刺激膀胱平滑肌，从而引起膀胱痉挛，导致继发性出血；冲洗液温度过高，会加快局部血液循环，使伤口渗血增多，加重出血。膀胱冲洗液的温度保持在秋冬季32~35摄氏度，春夏季22~25摄氏度。

四、掌握合适的冲洗速度。冲洗速度过快，可以增加对膀胱壁的机械性损伤，使膀胱敏感性增加，从而增加膀胱痉挛的发生率。术后根据引流液性质调节冲洗滴速，一般小于100滴/分，或6~8毫升/分。

五、及时调整尿管气囊内的液量。根据临床报道，气囊压迫膀胱颈部的力量与膀胱痉挛的发生率成正比，压力越大，痉挛的发生率就越高。术后12~24小时放松牵引压迫。尿管牵引停止后，气囊内液量以8~10毫升为宜。

六、正确护理引流管。护士要保持引流管固定、通畅，防止扭曲、受压及脱出。若引流不畅或出现血尿时，护士应适当加快冲洗速度，必要时负压抽吸血凝块，边加快冲洗边挤压管腔，及时引出小血凝块；若引流管位置不当要适当调整。冲洗速度与引流尿液的速度相一致，依据引流液的颜色来调节冲洗速度与冲洗液量；妥善固定引流管，防止患者来回移动身体时引起牵拉痛。

(汪涵)

# 循证解决护理问题

## 感悟

### 青春在奉献中升华

□陈增



“你就像病房里的一缕阳光。只要看到你的笑容，我们的心情就会好起来，病也好了一大半。”“在住院的日子里，你的笑容和热情的话语，给我增加了许多勇气和力量。你是天使，你的欢笑和热情给大家带来的安慰，是别的东西无法替代的。”“我看到你们这些小护士，就像看到自己的女儿一样。你们这里的护士真好！”“我明天要出院了，很开心。但是一想到明天就见不到你了，我的开心就少了那么一点儿。我会想你的，感谢你的照顾，感谢病房里的所有护士。”

患者们的这些话，带给我太多的感动，太多的激情，太多的动力。不过是自己分内的事，我总是在想，我到底做了什么，能得到他们如此的感激？我也在思考，这是怎样一种关系和感情，让我们愿意心甘情愿地付出？

突然想起那天的黄昏，空气中飘着泥土的芬芳，万物悠闲地汲取着大地的养分，我手捧着红

烛，沿着蜿蜒的小道，走向那庄严的雕像。沿途的小草随风弯腰，似乎在为我指路；幽幽的清风徐徐吹来，为我缓缓打开人生的篇章；温暖的阳光似乎也在表达着它的热情。我对着南丁格尔的雕像，默默起誓：这辈子，我要将我的真心献给护理事业，将我的爱献给患者。

如果只会打针，没有爱，那么，我不过是一个只会瞄准靶点的射手；如果只会发药，没有爱，我不过是一个会发药的机器；如果只会为患者铺床叠被，没有爱，我不过是一个会整理床位的木偶；如果拥有护理专业资格，精通医学知识，却没有爱，不能全身心地服务患者，我不过是一本行走在病房里的“医学书”，不能被称为天使。既然我是患者心目中的天使，我就要对得起这个称呼，这份信任。

青春是一首奔放的歌。每个人在社会中所扮演的角色不同，就注定要唱不同的歌。我的人生之歌是为患者服务。每天，我最喜欢做的事情就是护患沟通，病房里留下了我温暖的笑容和开心的笑声。光阴如梭，来也匆匆，去也匆匆。我不是一个出色的歌手，但我是一个坚强的歌手。无论命运赋予了什么，我都会微笑着歌唱生活。每天早晨起床后，我对着镜子灿烂一笑，感谢命运，让我又有了新的开始。

我要将我的虔诚、信念、爱心，凝聚成积极向上的力量，为护理事业献上美丽的青春。

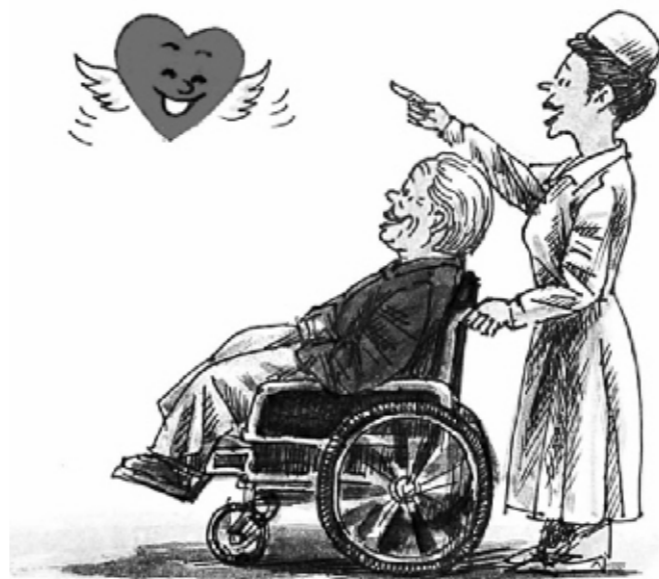
## 解决护患纠纷“三部曲”

自从学习心理咨询知识后，笔者将其运用到解决护患纠纷上，取得了良好的效果。

### 认同患方感受 安抚其情绪

护士们有一个认识误区：总是站在自己的角度考虑问题，认为自己做得不错，是患者刁难自己，感觉委屈。因此，当纠纷发生时，护士们总是为自己辩解，导致矛盾升级。其实每个人都有自尊的需要，当患者提出问题，他需要获得尊重、肯定和认同；当你不给予认同时，他便会因“面子”上挂不住而加大维护自己观点的力度，有一个作用力便有一个反作用力，于是双方都竭力为自己辩解，从而导致情绪恶化，越争越凶。

如果患者或者家属来找护士，肯定是有什么事儿让他们不舒服了，他们是带着情绪来的。因此，护士首先必须认真倾听对方的讲述，这样既能满足对方倾诉的需要，又便于我们了解事情的原委、问题的大小，从而思考应对的策略。其次，护士要考虑在对方的角度来看待问题，认同对方的感受，“不管怎么样，这件事让你感觉不舒服，我们感到抱歉。”“这件事给您带来困扰，真是对不起！”经过倾听和认同，患者的负面情绪基本上能被安抚下来，这样他才能静下心来听你的解释。



### 给予合理解释 化解矛盾或误会

患者或家属的心情平静了，我们也了解了事情的来龙去脉，有针对性地予以解决，并对其给予关怀和理解，非原则性矛盾基本上能化解。

### 激发患方的高尚情感 取得原谅和理解

护士的工作千头万绪、琐碎繁复，难免有失误之处和情绪、态度欠佳之时。如果护士能够诚恳地承认错误和不足，一般都能得到谅解。护士们对此

也有认识误区：认为认错就是理亏，对方会得寸进尺。其实不然，没有人能做到十全十美，主动承认自己的不足，会起到抬高自我的作用；对方会发现你有勇于承认错误、主动承担责任、谦虚诚实、理解关心他人、善于调整情绪等优点，从而更加信任和理解你，这有利于促进护患关系和谐。

心理学家认为，说理不重要，结果最重要，有效才是硬道理。怎样采取措施和方法有效解决护患纠纷才是我们最终追求的目标。

(刘碧纯)

## 爱在心间

□赵敏

小时候，我体弱多病，常去医院看病，打针、输液成了家常便饭，于是对“白大褂”就有了一种特殊的敬畏。上大学后，我梦想着成为一名出色的白衣天使，梦想着自己身穿洁白的护士服，轻盈地穿梭于病床之间，神圣而高雅；梦想着有了我的帮助，患者没有了病痛，只有阳光般灿烂的笑容。可是，从踏入医院的那一刻起，我明白了护理工作的繁重与劳累，理解了护士圣洁外衣的背后有着更多的辛苦与困惑。

在这里，我明白了无论时间怎样流逝，护理工作永远是爱与奉献的演绎。我们所能做的就是要在每个瞬间，给需要照顾的患者送去温暖，用我们的诚心去驱赶病魔，用我们消消涓涓的爱意去安抚每一颗被病痛折磨的心。我庆幸我的选择，让我能

如此贴近生命，聆听生命，触摸生命，感悟生命，让我学会热爱生命和尊重生命。我用赤诚的爱心、娴熟的技术，结合微笑服务为患者提供优质护理服务，用我的热情去感染患者，化解他们的悲观情绪。我相信微笑是一剂良药，能拉近人与人之间的距离。

“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时播种，随时开花，将沿途点缀得花香弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可落，却不是悲凉。”这句话是对护士工作最好的诠释。从跨入护士行列的那一天起，我就没有想过要拥有商人的巨大财富。我们的工作性质决定了我们的职业，我不是歌手，一生都得做平凡的事儿，享受平凡和骄傲。我们的职业虽然不允许有丝毫的哗众取宠，但是我们可以收获心灵的安稳和尊严。我的心愿便是如此的实实在，一点儿也不带虚幻的色彩。



我不是教育家，不能用深邃的思想衡量我的价值；我不是诗人，不能用华丽的词语讴歌我的职业；我不是歌手，不能用动听的歌声歌颂我的岗位。我是一名普通普通的护士，我要用浓浓的温情，奉献我的爱心；我要用凝重的感情，谱写天使圣洁的一生。

# 天使初飞翔 师恩永难忘

□韦淑华

## 让护理更人性化的小发明

□张玉华



以前，患者心脏手术后要花300多元去买个精密量尿器，现在不用了，护士会动手给你做一个，花费还不到7元钱；骨折患者久卧会生褥疮，现在不会了，护士想出用水垫垫在患者身下防褥疮的方法，解除了患者的后顾之忧……这些能减轻患者的痛苦和经济负担的小发明，让人感叹白衣天使的爱心和巧心思。

### 小发明帮患者省钱

接受过心脏手术的人都知道，手术后要严格监测、记录每小时的排尿量，以判断心脏功能恢复的程度，这就需要用到精密量尿器。这个东西市场售价每个要300多元。不买吧，怕耽误病情；买吧，就用一次，花300多元挺让人心疼的。

护士们想患者之所急，急起直追，想出了一个好办法。精密量尿器的关键在于“精密”两个字，这不难，小儿输液器的瓶子上就有精确的刻度，大小也合适。护士们在无菌的环境下“移花接木”，给小儿输液器接上一个尿袋，尿液在输液器里得到准确测量后，再

流入尿袋里。

这样一个自制的量尿器，成本不足7元钱，比起300多元的精密量尿器，功能毫不逊色。据介绍，不少患者高兴地用上了物美价廉的量尿器。

### 巧改造减轻患者痛苦

住过院的人都有同感，人一生病，往往就顾不得尊严了，要面临大小便失禁、行动不便等问题，这让人无助、烦躁。于是，一些护士就想出了能减轻患者痛苦的小发明。

“昏迷的患者大小便失禁，就像刚出生的婴儿一样，我们得不停地给他们擦洗、换尿布，有时候一天得几十次。”重症监护室的护士告诉笔者，反复清洗很容易造成皮肤溃烂，不洗又不卫生，患者很受罪。

于是，护士们利用手边的材料开始了巧妙改造。她们找来一次性气管插管的管子，接上一个负压引流器，再接在人体的“排污口”上，妥善固定后就成了一个“贴身厕所”，很好地解决了患者的大小便失禁问题。

对于骨折科的患者来说，卧床太久会长褥疮是个让人头疼的难题。传统的方法是在患者的身下垫海绵垫，但是效果不太理想。护士们就想出把海绵垫换成水垫，水的流动性能起到一定的按摩作用。经过临床观察，水垫的舒适感和防褥疮的效果都明显高于海绵垫。

这些小发明得到了患者的好评。患者都说现在的护理更人性化了。

## 小发明

本版图片均为资料图片

物作用，还明白一些和这个药相似的药。配药时，我不要求速度，时刻将查对制度和无菌原则牢记在心。在下班的时候，我就练习抽取药液的手法，不断学习，不断进步。

十几天的时间虽然短暂，但是在这几天里，我们收获了很多。我相信自己会不断进步，慢慢地改变自己。我要多思考，多问，多查资料，让自己跳得更高，飞得更远。我会带着老师们传授的知识和理念，向前迈进，一步一步脚印，走出不一样的实习道路，做老师和患者及家属心中最美的白衣天使。