

让优质护理成为一面“立得住”的旗帜

——焦煤集团中央医院“护理品牌”创新发展之路

□王正勋 侯林峰 付悦慧 文/图



焦煤集团中央医院董事长、院长薛喜庆,党委书记、工会主席李宽,为护理人员颁奖

矗立在巍峨太行山南麓,始建于1948年的焦煤集团中央医院(以下简称焦煤中央医院)是怀川大地上一颗耀眼的明珠。对于因煤而立、因煤而兴的焦作来说,焦煤中央医院的发展与焦作市的发展同脉相连。长期以来,焦煤中央医院对焦作人来说有着不一样的意义。时至今日,焦作人依然亲切地称该院为“大医院”。

时代在发展,如今的焦煤中央医院已经是一家拥有40多个临床医技科室、下辖19个乡镇卫生院(所)、开放床位1900余张、职工近2000人的三级综合性医院。作为一家和地区发展紧密相连、有着深厚历史文化底蕴的企业医院,面对企业改制、医药卫生体制改革、医疗市场竞争日趋激烈的形势,焦煤中央医院一直在探索自己的腾飞之路。作为这家医院的重要组成部分,护理工作更如一颗瑰丽的宝石,正绽放着熠熠光辉。尤其是近几年来,该院护理部大胆管理、锐意创新,探索自己的“护理品牌”之路,呈现出朝气蓬勃的新气象。

创新:

健康教育视频成全省“样板”

2015年5月,38部护理人员自演、自制的健康教育视频上传网络后,一夜之间,焦煤中央医院成了人们热议和称赞的焦点。这种大规模的、不一样的健康教育模式引发了同行和群众的大规模讨论。该院究竟是怎样敏锐地发现这条“新路子”、走在全省同行前列的呢?

若要寻找这个问题的答案,不得不说焦煤中央医院领导班子长期以来对护理工作的重视。该院董事长、院长薛喜庆谈及护理工作的重要性时说:“护理工作是医院的核心竞争力之一,是治疗体系中至关重要的组成部分,是患者对医院观感的重要影响因素。医院的改革发展之路,绕不开护理工作的革新和发展。”也正是在上下一体的重视及求变思路下,该院的护理工作走上了创新前沿。

早在2015年,当国内健康教育模式主要还是面对面的口头健康宣教和发放健康宣教手册时,焦煤中央医院就在思考怎样为患者提供更加喜闻乐见、易于接受的高品质健康宣教内容。经过摸索和尝试,该院提出将健康教育内容录制或制成健康教育视频短片进行健康教育的模式。为了将这项工作做好,充分挖掘护理人员的潜能,2016年,该院以“丰富健康教育形式,深化优质服务内涵”为主题开展该院“首届健康教育视频大赛”,最终有38部健康教育视频入围,内容涉及内科、外科、妇科、儿科、五官科、康复科等,并在第一时间借助互联网进行宣传。据统计,这些视频上传网络,点击量就达到40万,受众不仅遍布全国各地,还遍布欧美以及亚洲部分国家。省

内护理界对该院将健康教育视频大赛延伸至护理工作的每个角落,使互联网时代的新媒体与护理工作深度融合的做法频频点赞。

“你若盛开,蝴蝶自来”。作为河南省率先开展健康教育视频制作及应用的单位,全省唯一将健康教育视频与新媒体融合的单位,2016年,焦煤中央医院受邀到河南省护理学会健康教育年会上,与全省各大医院的护理管理者分享、推广该院开展此项工作的先进经验。2016年10月,由该院护理部主任吴春华主持的《健康教育视频与新媒体结合,开创健康教育新形式》成功入围省总工会主办的河南省首届女职工创新创业成果展。

为了使健康教育视频应用常态化,焦煤中央医院护理部带领全院护士不断总结经验,于今年5月6日举办该院“第二届健康教育视频大赛”,共有46部健康教育视频出炉,与首届相比,创意更加新颖,内容更加专业、丰富、画面、声音更加唯美,效果更具感染力。该院的这一创举无疑为优质护理服务增添了浓墨重彩的一笔。

礼仪规范:

打造全市护理礼仪培训新标杆

人无礼不立,事无礼不成。该院护理团队提出,做人至诚至善,做事至精至美,不仅服务让患者无可挑剔,在仪容仪表方面也要严格要求,把护理服务升华为技术与艺术的结合,让患者在温馨的服务中体会到美感,愉快地接受治疗,直至康复。

为此,2015年3月,焦煤中央医院护理部选派10名护理骨干前往全国护士礼仪培训中心——武警总医院接受护理礼仪培训,让这些护理骨干接受了一次从形体到谈吐的全方位改造。学成归来后,她们被分成多个小组,对全院护理人员进行仪容、着装、行为、语言等方面的培训,使护理人员“文明行医、礼貌待人”蔚然成风。对患者的呼唤不说“等一会儿”,而是说“马上来”;对心情低落的患者,及时发现并抚慰开导;对活动不便的患者主动搀扶,让患者感觉贴心、舒心、安心。

护理人员的礼仪,做到“优秀”很容易,做到“卓越”非常难。不过,焦煤中央医院护理团队做到了。该院通过举办礼仪表演赛,掀起了“学礼、知礼、懂礼、用礼”的礼仪学习热潮。2015年5月在观看该院的护士礼仪展示后,焦作市决定将当年的全市护理表彰大会放在该院举办,让该院的礼仪表演在全市护理人员面前“登场亮相”,并要求市、县各主要医疗机构人员到现场观摩。2016年,焦作市护理学会把礼仪培训课程纳入继续教育培训项目中。之后,焦作市多家医疗机构纷纷向该院护理部发出邀请,对职工进行礼仪培训。

“墙内开花墙外香,一杯醇酒香满堂”。该院礼仪团队先后受邀为焦作市数十家医疗机构进行培训指导,传递礼仪之美。每到一处,授课现场一次次爆满。一时间,焦煤中央医院的礼仪之花,以“忽如一夜春风来,千树万树梨花开”的节奏,悄然开满山阳大地。不仅如此,济源等地的医疗机构得知这一情况后,也向该院发出邀请,希望该院能够提供帮助,重塑护理人员的形象之美。

焦煤中央医院对频频派出护理骨干外出培训护理人员的做法持支持鼓励的态度。在该院党委书记、工会主席李宽看来,派出“礼仪教练”向外院交流传授护士礼仪,大家共享资源,有助于提升护士形象、塑造行业新象,该院的所有付出都是值得的。

感动服务:

涵盖护理工作里里外外

“您太累了”。今年2月14日情人节,焦煤中央医院护士梁丹丹收到的这份特殊礼物,感动了一座城,感动了全国。

写下这4个字的是78岁的马老先生。他因患冠心病、心肌梗死、肺动脉栓塞住进了梁丹丹所在的重症医学科。因有气管插管,马老先生的痰特别多,梁丹丹每隔几分钟就要帮他吸一次痰,并帮他调整体位。当天22时许,马老先生冲梁丹丹招了招手。看到老人冲自己招手,梁丹丹立即上前询问。马老先生无法说话,拽着梁丹丹的衣袖不让她离开。梁丹丹找来纸笔,让老人把想说的话写下来,老人这才在纸上写下“您太累了”4个字。看到这4个字,梁丹丹流泪了。吃饭时,她难掩激动的心情,在微信朋友圈分享了这份特殊的礼物。让她没想到的是,她在微信朋友圈发的内容引起了数万网友的关注和转发。很快,一些媒体对梁丹丹进行了报道。一夜之间,梁丹丹竟成了“网红”。

其实,梁丹丹只是焦煤中央医院护理部推行感动服务下的一个个例。“不说不行的理由,寻找解决的办法。”近两年来,焦煤中央医院围绕“以患者为中心,以质量为核心”“让患者方便、放心、满意”的服务宗旨,把追求社会效益、构建和谐医患关系放在第一位,变被动服务为主动服务,变主动服务为满意服务,变满意服务为感动服务,创造性地践行优质护理服务,赢得了社会各界的赞誉。

为了推行感动服务,让护理人员了解患者的需求,该院护理部持续开展护士陪护一日体验活动,让护士到病房体验患者家属的一天,用患者家属的身份真切体会患者及其家属的不易,用一天最接近真实的体验学会换位思考和理解。在琐碎工作中抓重点,在失败中找原因,在困难面前找办法,面对委屈与责备,多些冷静与忍让,少些抱怨与鲁莽,

从而在日常工作中为患者提供更加优质的服务。如今,这已成为该院护理人员的共识。

不仅如此,该院还要求护士长每天下午都抽出时间专程去病房逐一探望新入院的患者,在第一时间与患者及其家属进行首次沟通和交流,发挥“首因效应”“首因效应”是由美国心理学家洛钦斯首先提出的,也叫首次效应、优先效应或第一印象效应,指交往双方形成的第一次印象对今后交往关系有很大的影响的最佳效果,有效减少医患矛盾及纠纷。

此外,该院还大力推行院外延伸护理服务。护理人员利用休息时间免费到已出院且留置胃管、尿管及难治性创面等患者家里,提供上门护理服务。此举极大地方便了患者及家属,尤其为长期卧床的患者带来了福音,受到广大患者的一致好评。

传承发展:

不断延长辉煌路

学习,是焦煤中央医院对护理人员的一贯要求。近两年,该院每年都会选派大批护理人员到全国各地学习,2016年特别多,达到几十次。对内,该院也会经常举办各种护理知识讲座,为护理人员搭建多种学习交流的平台,学习钻研的氛围在该院非常浓厚。

2015年,焦煤中央医院普外三科护士长朱文飞与该科一名医生被选派参加由全国创面修复专科联盟举办的第三期全国创面治疗师培训班。通过系统培训考核,朱文飞与该科医生都取得了全国创面治疗师的相关证件。学成归来后,朱文飞与该科医生便着手开展创面融合器固定与钛板固定治疗颈椎病的对比研究”,荣获焦作市科研成果奖二等奖(注:SOLIS为商品名)……

为了让新职工更好地了解焦煤中央医院的精神,护理部每次除了对新职工进行各种培训,还会安排他们上岗前一天“患者家属”,要求他们走上临床,换个角度理解“大医院”精神。李宽介绍说,这样的要求就是为了让这些年轻人更好地理解“大医院”的奉献精神。“在他们体验时候,我们也会安排护士长和老职工对他们进行观察、教导,这样的‘老带新’也是我们的传统,是‘薪火传承’。”

“护理工作是爱与奉献的演绎,护理品牌的创建没有尽头,我们能做的就是在每个瞬间给需要照顾的患者送去温暖,用更加细致周到的服务缓解患者躯体的疼痛与不适,用真诚和爱安抚每一颗被病痛折磨的心!”薛喜庆的这段话给焦煤中央医院的护理精神做了最好的诠释。



医务人员查房



护士长查房



护士梁丹丹照顾患者



风雪中护送患者出行



开展护士陪护一日体验活动



“5·12”护士节文艺汇演



礼仪培训老师受邀在外院培训护理人员