护理管理

“一体化”护理管理创新实践

□李晨阳

按照河南省人民医院“医护一体无固定模式、结合专业特点创新探索、以务虚促务实”的要求，遗传研究所立足产前诊断、亲子鉴定、羊水穿刺中心三大专科业务，直面医院本部+经五路院区的实际问题，以护理统筹管理为抓手，将录入员纳入“一体化”体系建设，秉持“专科适配、全员参与、跨院统筹、提质增效”的重要原则，通过构建固定协作体系、规范标准化流程、搭建协同信息平台、完善质控管理机制等一系列举措，打造贴合遗传专科特点的医护人员、录入员协同管理模式。这种模式既实现了护理人力效能最大化，又推动了全业务全院区诊疗服务的标准化、高效化协同，让护理工作能够聚焦专业服务与患者需求，切实落实医院“缺陷管理、螺旋式提升”的质量管理要求。

作为护理管理者，我们以“人尽其用、岗岗互补”为原则，搭建起覆盖三大核心业务、两个院区的固定协作体系，让护理工作分工更精准、协同更高效。结合各板块人员固定配置现状，按“一业务一协作组、一院区一对接、岗岗固定绑定”原则，为亲子鉴定中心、羊水穿刺中心、产前诊断门诊分别组建专属“医护人员+录入员”协作组，经五路院区组建“院区护士+本部医师”对接组，明确护士在患者诊疗、护理服务、样本管理、随访干预中的重要职责，让录入员承担信息录入、建档归档、台账维护等非诊疗性工作，彻底解放护士双手，让护士聚焦护理专业；同时，建立录入员跨板块支援、护士跨岗位轻量化轮岗的补位机制，由护理团队统筹调配人力，有效应对患者就诊量突增等情况，从管理层面破解人力不足的难题，实现各院区人力资源的最优配置。

标准化是护理质量的核心保障。我们牵头编制医护人员、录入员“一体化”全流程标准化作业手册（SOP），让全岗位操作有章可循、各环节衔接无缝对接。围绕亲子鉴定、羊水穿刺等模块，覆盖从患者接诊到院外随访全链条，明确医护人员、录入员在各环节的工作内容、完成时限与沟通节点；针对样本核对、信息录入等关键环节，设立“操作岗、核对岗”双岗要求，制定护士与医师、录入员与“绑定”护士的双向核对流程，从制度上有效防范单人操作失误；将SOP手册作为护理团队与录入员岗前培训、定期考核的内容，推动经五路院区与医院本部操作标准、服务标准的高度统一，实现各院区护理同质化服务，让标准化成为护理管理的硬抓手。

为打破院区间、岗位间的信息壁垒，以护理管理需求为导向，依托医院现有信息系统，打造轻量化跨院区协同信息化模块，让护理管理更高效、流程管控更闭环。

建立全维度患者信息共享库，由录入员实时录入患者诊断、治疗、随访等信息，各院区医务人员可随时调取查看，有效避免重复沟通与信息核对；针对羊水穿刺术后随访、产前诊断高风险干预等专科护理关键节点，设置智能预警功能，系统自动向责任护士、录入员发送提醒，确保护理服务不遗漏、流程闭环无死角；开通院区间医务人员实时沟通端口，实现经五路院区患者诊疗信息与医院本部信息同步，让经五路院区护士能高效对接医院本部专家，为患者提供无缝衔接的医疗护理服务，信息化赋能让护理管理从“线下管控”向“线上精准化管理”转变。

护理质量的提升离不开持续的质控与改进。我们牵头成立“一体化”质控小组，将护理操作、信息录入、院区间协同等全环节纳入质控范围，构建“全员共担、持续改进”的质控管理体系。

建立全岗位缺陷台账，按业务板块分类收集护理服务、样本管理、信息录入等环节的问题，明确责任护士、录入员的整改要求与时限；每月组织医护人员、录入员开展联合复盘，从护理管理角度分析问题根源，优化护理流程与岗位协同机制；将质控整改成效、双岗核对执行情况、信息录入准确率等指标纳入护理团队与录入员的绩效考核，实现质控结果与考核联动，促进全员重视护理细节与协同质量，形成“发现问题－整改落实－复盘优化－流程更新”的护理闭环。

人才是护理事业发展的基础。我们建设分层共学共训体系，推动各院区团队能力同步提升。

针对护理问题，护理部每月组织遗传专科新进展、穿刺操作技巧等专项培训，更新护理专业知识；针对录入员，联合医务人员开展专科基础常识培训，提升专科信息理解能力，确保信息录入精准；每季度组织医务人员+录入员联合实操演练，针对穿刺术中突发情况、信息录入错误修正等场景开展模拟处置，提升团队协同应对能力；推动经五路院区与医院本部护士轮岗交流，由医院本部骨干护士到经五路院区指导工作，实现各院区护理服务均质化，从护理人才培养角度，打造“一专多能”的复合型团队，为“一体化”模式落地提供人才支撑。

同时，我们将“一体化”护理管理与患者服务深度融合，延伸全生命周期协同服务，打造遗传专科精准护理服务模式。

针对产前诊断中发现的高风险孕妇，组建护士、录入员专项管理组，由护士负责孕期随访、检查安排，录入员实时更新专案数据，实现全生命周期精准跟进；对羊水穿刺术后患者实施分层随访，低风险患者由护士常规随访、录入员同步记录，高风险患者由医生和护士共同随访，确保随访全覆盖；针对亲子鉴定业务，由资深护士全程负责患者咨询与服务，录入员做好信息加密归档，既保障患者隐私，又提升专科护理服务体验；统筹院区间与跨学科转诊工作，由护士全程对接转诊流程，录入员同步更新信息，实现转诊无缝衔接，让患者享受全流程、精准化的专科护理服务。

为保障医护人员、录入员“一体化”护理管理模式落地见效，我们从护理管理层面采取一系列举措：全员学习医院核心精神，凝聚协同发展共识；制定专项考核细则，将协同成效、护理质量、患者满意度等纳入绩效考核范围，激发团队积极性；依据患者就诊量规律制定弹性排班制度，缓解护士工作压力；设立党员先锋岗，发挥党员的先锋模范作用，以党建引领护理团队建设；统筹各院区设备、耗材、培训资源，确保各院区“一体化”体系建设同步推进。

从护理管理实践出发，我们设定了分阶段工作目标：3个月内完成协作体系搭建、SOP编制与信息化模块上线，实现全岗位绑定与双岗核对机制100%落地；6个月内形成成熟的“一体化”运行模式，信息录入准确率提升至99.9%以上，诊疗护理流程缺陷率下降不低于20%，患者满意度提升不低于15%；12个月内打造遗传专科医务人员+录入员“一体化”护理管理样板，形成可复制、可推广的专科护理管理经验。

此次遗传专科医务人员、录入员协同管理的创新探索，是直面护理人力资源不足、深耕专科护理发展的一次实践尝试，核心是通过护理管理的统筹与创新，实现岗位互补、资源整合、流程优化。

未来，我们将继续以患者需求为核心、以质量提升为目标，持续优化“一体化”模式，推动护理服务与专科发展深度融合，让护理管理更精准、护理服务更专业，为患者提供更高质量、更高效的诊疗体验。

（作者供职于河南省人民医院）

心灵驿站

青少年心理调适技巧

□张俊娜

“我担心考试成绩不好，晚上睡不着觉”“同学好像不喜欢我，我是不是做得不好”“父母不懂我，说多了就吵架”……这些困惑正在困扰一些青春期的孩子。当青少年站在人生“岔路口”时，生理快速成熟，心理在独立与依赖、自信与自卑之间拉扯。学业压力、人际关系、自我认同的迷茫，都可能让心灵“负重前行”。其实，心理状态和身体一样，需要定期“调适”。

读懂青春期的“心理密码”

青春期心理特点并非“叛逆”，而是成长的必经阶段。此时，青少年大脑前额叶皮层（负责理性判断、情绪控制的“司令部”）尚在发育，情绪反应更激烈，可能会因批评崩溃，也会因鼓励充满动力。同时，他们强烈关注他人看法，需要自我认同，却易受外界评价影响；渴望摆脱父母的束缚，受挫时又本能地寻求父母的帮助；憧憬未来，又因不确定性而焦虑。这些矛盾心理是成长的“标配”，接纳它们是调适的第一步。

这些信号是心灵在“求救”

青少年若出现持续异常表现，情绪长期低落，对原来喜好之事失去兴趣，或易暴怒、哭闹；行为突然变得孤僻，不愿意与人交流，上课时走神、成绩下滑，甚至逃学、自伤；在生理上，频繁头痛、胃痛等查不出原因的不适，失眠或嗜睡，食欲大增或减退等情况。这些并非“矫情”，而是心灵的“求救信号”，自己和身边人都不应忽视。

给心灵“减压”的实用技巧

情绪“看得见” 给不良情绪找个“出口” 可以试试“情绪日记法”，每天花10分钟写心情，如“今天，因同桌没帮我带饭生气，或觉得自己被忽视”，写的过程中会发现不良情绪背后的原因，减轻愤怒或委屈。也可找信任的人倾诉，真诚倾诉本身就是一种治愈，不用怕“被笑话”。若不好意思说，还能通过运动、画画、唱歌等释放不良情绪，如跑步时“甩”掉烦恼，画画时“画”出情绪，让情绪有宣泄之处。

认知“转个弯” 别被负面想法困住 很多时候，困扰我们的并非事情本身，而是对事情的看法。例如，考试失利，有人会有“绝对化”负面想法，如“我真没用，永远都考不好”，这会让人感到自卑；若换个角度，想“这次没发挥好，正好发现薄弱点，下次针对性复习就行”，心态则不同。这就是“认知调整法”，当出现负面想法时，试着问自己“这个想法是真的吗？有没有其他可能？”比如，“同学没和我打招呼，是不是他没看见，而不是讨厌我？”学会用理性视角替换极端想法，就不会被负面情绪“绑架”。

学会“放轻松” 即时减压的小妙招 情绪突然“上头”，如考试前紧张手抖、和同学吵架后气得发抖，可试试“即时减压法”。一是“深呼吸法”，用鼻子吸气4秒、屏气2秒、嘴巴呼气6秒，重复几次让心跳平稳；二是“54321感官法”，说出看到的5样东西、听到的4种声音、摸到的3种触感、闻到的2种气味、尝到的1种味道，关注当下感官体验以抽离焦虑思绪；三是“肌肉放松法”，从额头开始，依次绷紧再放松眉毛、肩膀、手臂、腿部肌肉，以身体放松带动心理放松。

一些青少年遇到心理困扰时，因“怕麻烦别人”“觉得丢脸”独自硬扛，这是错误的。心理问题如同感冒，人人都可能遇到，寻求帮助是正常且勇敢的行为。要允许自己不完美、情绪有波动，学会和心灵对话，成长路上的每次“心灵松绑”，都在为更好的自己积蓄力量。

（作者供职于郑州市第八人民医院）

他们把急救站点建到群众家门口

——登封市人民医院院前急救体系建设纪实

本报记者 杨 须 通讯员 李 鹏 杨 磊 文/图

“医生，快来！俺爸从山上摔下来了！”

2026年1月的一个清晨，在嵩阳景区，一位六旬老人因路面湿滑失足摔伤，动弹不得。电话那头的哭声，让登封市120指挥调度中心值班人员的心弦瞬间紧绷。不到1分钟，距离老人最近的急救站接到指令，15分钟内，急救车抵达嵩阳景区，急救人员与消防救援员徒步穿越积雪覆盖的山路，将老人稳稳地固定在担架上安全转运至山下。

这不是电影情节，这是登封市人民医院急诊急救团队的日常。在登封市，有这样一支急救队伍，他们以“争分夺秒、救死扶伤”为使命，用速度与温度，守护广大群众的生命健康。

“双15分钟”：把急救站建到老百姓家门口

“以前村里有人突发心肌梗死，等急救车从城里赶来，最快也需要40分钟；现在，乡镇有了急救站，救援人员15分钟内就能到现场！”登封市告成镇卫生院急救站站长感慨地说。

这背后，是登封市“双15分钟急救圈”的硬核布局——群众拨打急救电话，急救车15分钟内抵达现场；现场处置后，15分钟内将患者转运至指定医院。

从城区到乡村，从平原到山区，登封市依托紧密型县域医共体建设，以登封市人民医院为龙头，在全市建成13个标准化急救站点，其中6个乡镇急救站扎根基层，376个村卫生室设立急救点、胸痛救治点，免费投放420台远程心电图机。23辆可定位、带视频监控的急救车全域布防，完成5G救护车改造、实现ECMO（体外膜肺氧合）设备上车……每一辆车都是一间“移动ICU（重症监护室）”，实现“上车即入院、呼叫即抢救”。

数据是最好的证明：目前，登封市域平均急救反应时间小于15分钟，其中乡镇急救反应时间不超过20分钟。急性心肌梗死患者从入院至血管开通时间最短仅13分钟，远优于国家标准；急性心肌梗死患者住院死亡率由10%降至3%。

生死竞速：他们为生命“抢”回每一秒

“胳膊差一点儿就没了！”这是刘师傅被推进急诊科时，工友们带着哭腔喊出的一句话。

在某工地施工时，工人刘师傅被电锯锯伤左臂，动脉血管完全断裂，出血迅猛。从受伤到抵达登封市人民医院，已过去近5小时，距离上肢动脉断裂伤的“黄金6小时”保肢时间窗只剩下不到1小时。

常规流程？抽血、化验、心电图、影像学检查……做完这些至少要2个小时。“不等了！所有检查移到手术室做！”急诊外科医务团队当机立断，启动“战时机制”。麻醉科、输血科、手术室同步响应，医务人员进手术室抢救患者，医院总值班特批“先救人、后补签”的相关诊疗手续。15分钟内，医务人员成功吻合断裂的肱动脉，为刘师傅保住了左臂。

这样的故事，几乎每天都在登封市人民医院发生。胸痛中心团队为突发心肌梗死的七旬老人开通绿色通道，从入院到手术完成仅用20分钟；创伤中心团队多学科协作，深夜抢救颅内血肿患者……每一次，都是医务人员与死神的正面交锋。

嵩山深处：他们锻造山地救援“硬功夫”

登封地处嵩山腹地，景区多、山路险。游客坠崖、老人采药时摔伤、登山者突发疾病……山地救援，是登封市人民医院急救团队的“必修课”。

2025年9月，在三皇寨景区，一名游客坠崖骨折。急救团队携带担架、绳索、急救包，与消防救援员一起翻越崖壁，在陡峭的山石间搭建转运通道。数小时后，伤者被安全送医。

“上山能救、下山能护”。这是登封市人民医院急救团队联合消防、公安、民间救援力量建立的“消、警、医、民”联合救援机制。团队定期开展登山救援、高空转运、野外急救实战等训练，练就了一身“硬功夫”。自2025年以来，登封市人民医院急救团队联合登封市消防救援大队、户外救援队等开展数十次山地救援，成功救治近百人。

全民急救：让更多人成为“第一响应人”

急救不仅是医生的事。“按压深度五六厘米，频率每分钟100次~120次，跟着节奏来！”2026年3月，登封市人民医院联合郑州市紧急医疗救援中心，举办全民急救技能培训班。30名热心市民参与培训，28人考核合格获颁《郑州市急救志愿者证书》，并被纳入区域急救志愿服务体系。

登封市人民医院医务人员走进学校、企业、社区、农村，普及心肺复苏、AED（自动体外除颤器）使用、创伤急救……自2025年以来，登封市人民医院医务人员已开展急救科普培训数十期，培训群众数千人，发放急救宣传手册上万份。。

从“专业急救”到“全民急救”，从“被动等待”到“主动自救”——当更多人掌握了急救技能，生命的防线就多了一重保障。

他们是平凡的医者，也是无畏的战士

24小时待命，365天坚守。无论严寒酷暑、白昼黑夜，只要急救指令响起，他们便即刻出发，为生命“抢跑”。

他们是急诊外科团队，为断臂患者启动“战时机制”，仅用15分钟就吻合血管；他们是胸痛中心团队，仅用20分钟就为突发心肌梗死的老人打通生命通道；急诊科医师付翔宇、景晓慧等人，凭借精湛技术和甘于奉献的精神，在省市级急诊急救表彰中屡获荣誉……

从“双15分钟急救圈”的硬核布局，到山地救援的逆行而上；从“上车即入院”的智慧急救，到全民急救的技能普及，他们用行动诠释着医者担当。

每一次出发，都是为了更好地归来。登封市人民医院急诊急救团队始终坚守初心，在登封市120指挥调度中心的统筹指导下，以更高效的救治、更温暖的服务、更坚定的担当，守护嵩山儿女生命健康，为郑州急救、河南急救贡献最坚实的“登封力量”！

“消、警、医、民”联合救援

本报地址：郑州市金水东路与博学路交叉口东南角 邮政编码：450046 电话区号：0371 广告发布登记证号：郑东工商广发登字第009号 照排：本报编辑部 印刷：河南日报印务中心（地址：郑州经开区第三大街168号） 定价：全年220元