

济宁市公共卫生医疗中心

# 强化优质护理 书写人间大爱

本报记者 山进 孙逊 本报通讯员 刘峰 文旭



又是一年红五月，人间最美是“天使”。面对病痛来袭时的无助，他们向患者伸出温暖的双手；悲欢离合的场景，他们默默陪伴；患者信任的目光和那一声“谢谢”，是他们内心的感动与召唤。生命在他们的手中诞生，疾病在他们的抚慰下消退，痛苦在他们的笑容中减轻，他们用自己博大的爱心，实践着南丁格尔的誓言。他们，就是济宁市公共卫生医疗中心护理团队。近年来，济宁市公共卫生医疗中心护理部带领全体护理人员，践行“以病人为中心、以质量为核心”的宗旨，大力弘扬伟大抗疫精神，发扬“严、真、细、实、快”工作作风，严格履行岗位职责，持续提高护理质量，敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献，全心全意为患者提供优质高效的护理服务，赢得了患者的称赞和社会各界的认可，展现了新时代“白衣天使”良好的精神风貌和高尚的道德情操。

## 加强队伍建设 提升职业素质

开设了PICC护理门诊暨刘春美鲁卫工匠创新工作室。该院PICC置管及护理工作开始于2017年，经过刘春美护理团队多年的潜心钻研，PICC及中线导管静脉穿刺技术日臻成熟。为了满足感染性疾病患者PICC（经外周静脉穿刺中心静脉置管）延续护理服务的需求，提高静脉输液质量，保障患者输液安全，2023年6月16日成立了PICC护理门诊暨刘春美鲁卫工匠创新工作室，这是该院第一个护理门诊，填补了该院护理门诊的空白。开诊以来，已完成了1028例PICC置管，置管维护1149人次。这是该院进一步深化优质护理内涵的具体体现，既满足了患者的需求，又最大程度发挥了护士在专科护理领域的引领作用，同时使PICC置管及维护工作规范化、程序化，提高了护理服务质量，为医院的“安全输液”提供技术保障。

加强“三基”理论知识及技能培训。开展多层次、全方位的护理培训，将线上与线下培训相结合，科室与护理部培训相结合，院内与院外的培训相结合。以科室为单位，制订培训计

划，并逐步落实，通过培训，护理人员综合素质及专业能力得到提升。修订完善护理技术操作考核标准。为巩固护理理论知识，掌握各种护理文书书写。护理部组织全体护士护理理论考试3次，756人次参加，全部合格。护理技术操作考核8次，360余人次参加。护理业务培训15次，1848人次参加，其中包括3次护理信息化培训。组织护理案例分享竞赛活动，全院100余名人员参加，11名护理骨干进入决赛。通过以案为例，以赛促学，强化了护理人员的服务意识、安全意识和责任意识，进一步深化了优质护理服务内涵，助力护理服务高质量发展，为护理人员搭建了一个交流学习、自我展示的平台。

做好岗前培训，奠定坚实基础。注重新入职医护人员素质提升，对新入职护士集中进行培训，学习了医务人员的职业道德、医患沟通技巧、消毒隔离与职业防护护理核心制度及护理程序等相关知识，对今后工作中将遇到的常见问题有了解决办法，为快速成长成为一名有素质、有能力、有水平的优秀护士奠定了良好的基础。

加强专科护士及护理骨干的培训，根据科室工作及个人特长，开展培训、疑难问题讨论、技能操作、案例竞赛等活动，以点带面，促进护理质量提高。有计划地选送护理骨干外出进修学习，2023年至今派出96名护理骨干，到深圳市第三人民医院、上海同济大学附属东方医院、济医附院和济宁市第一人民医院，参加护理管理、重症护理、小儿内科、肝胆外科、胸外科、急诊、血液透析、肾内科、口腔门诊、妇科、助产士等相关培训学习。培养呼吸科和心内科、糖尿病专科、伤口造口专业省级专科护士4名。

## 深化优质护理 提升服务温度

在全院各护理单元开展优质护理服务，优质护理服务覆盖率达100%。完善门诊一站式服务中心功能配置、弹性排班等多措并举，解决群众就医急难愁盼和不便问题，持续优化就诊流程，对急危重症患者，开通绿色通道。开展人性化护理和出院患者的延伸护理，提升患者满意度，如在门诊及各科室放置健康宣教单，在患者候诊期间，可自行查阅以及扫码观看健康教育内容。配备轮椅、平车、充电器、打印机、便民工具箱（放置针线、雨伞、纸张、眼镜等）。细化各项工作流程，开展24小时电话咨询、检查结果线上线下查询、免费复印身份证等，减少患者候诊时间及来回往返次数。

进一步夯实基础护理，特别是老年及重症患者的基础护理，入院时做好疼痛、自理能力、跌倒坠床、压疮、VTE评估及健康教育，严格落实交接班制度，做到护士长及责任护士每天床边交接患者，详细了解患者的病情、治疗情况、心理状态等，给予针对性的护理措施。

持续推进“互联网+护理服务”工作。按照山东省卫生健康委关于“互联网+护理服务”试点工作要求，推选“具备5年

以上临床护理工作经验和护师以上技术职称”的57名注册护士，参加理论、技术操作培训及考核6次，全部合格，提供静脉采血、PICC维护等15项操作，为患者提供延伸服务。

## 开展“爱护”“暖护” 做好日常工作

按照国家及省、市卫生健康委文件要求，以国际护士节为契机，该中心开展了多种形式的“爱护”“暖护”活动，开展“最美护士”和“优秀护士”评选活动，最终15名护士获奖。举办了“我们的护士，我们的未来”为主题的庆祝活动，向获奖的护理案例、科普视频、摄影作品颁发了证书。邀请《济宁日报》等新闻媒体深入采访，宣传报道优秀护理人员的事迹，为护理人员购买护士鞋，送节日蛋糕、鲜花等慰问品。让护理人员在忙碌的工作中，彰显职业的尊严，同时体现了医院对护理工作的重视。

做好应对突发传染病及突发公共卫生事件的各项工作。进一步完善了应急梯队组织、明确工作职责、做好培训、考核及演练工作，配合完成防汛救灾演练1次，12名护理人员参加。

严格依法执业。按照《护士条例》规定，按时办理护士执业注册，共办理首次注册、延续和变更注册166人次，完成执业信息维护298人次，并整理归档。为护理人员依法执业提供保障。

积极配合质控办、创甲办及新院区的工作。修订完善护理质量考核标准18项，护理管理制度77项，护理相关制度101项，并进行培训。配合新院区启用，做好门诊、急诊、ICU等科室布局规划，做好护理人才培养储备、护理梯队建设等工作，以满足临床学科发展需要。

建立完善护理质控组织，明确分工。护理部组织护理质量管理组对全院护理质量进行控制，把护理质量分成3至5个部分，由不同科室护士长每月定期检查，将检查结果报护理部。护士长负责本科室的护理质量管理与控制，并督导科室质控小组的工作情况，定期检查科室质控台账。护理部不定期检查，做到分层管理，职责明确。

借助护理专科联盟，搭建学习交流平台。加入了山东省千佛山医院、济宁医学院附属医院护理专科联盟，为济宁市第一人民医院护理专科联盟副理事长单位，依托专科联盟学习交流平台，持续开展护理人才培养。积极组织护理人员参加联盟内的护理案例讨论等各项学术交流活动，为加快护理队伍建设及护理人才培养，提供了支持和保障，助力护理质量的提高。

下一步，该中心护理部将继续加强护理骨干培养，选派护理骨干参加儿科、专科护士培训。选派护理骨干到上级医院进修手术室护理、重症护理及内镜护理等。根据新院区学科建设需要，完成相应的工作。持续改进护理质量，保证护患安全。持续推进护理信息化建设水平。把服务技能做精，基础护理做实、专科护理做深，持续为患者提供安全、优质、高效、快捷的医疗护理服务，为人民群众的身心健康保驾护航。



## 资深护士袁金明：坚守初心 终生无悔

袁金明，主任护师，从事传染病护理工作39年。作为济宁市公共卫生医疗中心资深护理专家、老护士长，她常年奋战在护理一线，带领大家团结协作，努力打造理论扎实、技术过硬、责任心强的一流护理团队。一次次的晨会提问、护理查房、业务讲座、操作比赛，她为一批批护理“新手”的成长指明了方向，不断提高护理人员的整体素质，培养了一批又一批的护理骨干。

回首39年来在护理岗位上所做的点点滴滴，袁金明不由得感慨万千，总有一种感激情愫萦绕心头。平凡的工作、平凡的语言、平凡的举动，这是对她39年护理工作的诠释。成长路上苦乐参半，有欢笑也有泪水，虽然饱受了在护理道路上的酸甜苦辣，但她收获的是满满的幸福。

39年来，袁金明和医院一路同行，携手共进。也许有人会说，39年只是历史长河的一

瞬间，但这却是她流金岁月的一段美好记忆。一路走来，她和同事共同见证了医院的发展，从老院区门诊楼的启用到新院区跨越式的发展，承载着前辈们的艰辛和热情，也镶嵌着医院的灿烂和辉煌。她说，正是由于医院领导和同事们的包容、支持、理解、信任，激励着她和她的团队勇敢承受学习的繁重、工作的劳苦；也正是因为彼此的每一个微笑，每一次的赞许，鼓励着大家坚持到今天。

39年的坚守，年华老去，但依然不忘初心。奉献、敬业、操守，袁金明的每一滴汗水，都融入医院的春夏秋冬。她说，“若有人要问我，选择护理工作这个职业后悔了吗？我会毫不犹豫地告诉他，既然进了这道门，就要义无反顾，再也不会迈出这道门，纵使前方有再多挑战，也无法阻却我们共同前进、为护理事业奉献一生的脚步，相伴护理，我终生无悔！”

## 青年护士张灿：传承创新 担当奉献

张灿，2016年参加工作，先后参与手足口病、肝病、破伤风、布氏菌病、肺结核、新冠肺炎等传染病防治工作，多次获得省市级荣誉。他始终严格要求自己，秉持“以患者为中心”的服务理念，不断提高思想认识，提升业务能力水平，全心全意服务患者。

他和妻子同为本院的护士，2020年1月，新冠疫情突如其来，他舍小家顾大家，主动推迟婚期，第一时间提交请战书，申请加入到抗疫救治的一线重症病区工作。后参加北京医疗防控队，护送济宁市境外回国人员回家。2022年，作为应急队员，派驻方舱医院参与医疗救治，并圆满完成救治任务。工作中曾被评为山东省优秀共青团员、山东省“四进”工作综合考核先进个人和山东省护理学会主办的演讲比赛三等奖等荣誉。

作为一名临床护理岗位上的青年骨干，张灿的成长离不开成长道路上的良师益友。

回望成长路上的点点滴滴，护士长的谆谆教诲、带教老师的手把手教学、同事之间的互相帮助以及前辈的指引和鼓励，让他褪去了青涩，完成了角色的转变，成长为一名优秀的“白衣天使”。

张灿认为，作为一名合格的护士，除了需要自己熟练掌握各项护理操作技能外，还需要具备较强的灵活应变能力和学习能力。随着时代的发展和社会的进步，人民的就医需求也随之提高，同时对护理事业也提出了更高的要求。护理事业不再是印象中单纯的输液、更换液体，而更多的是以患者为中心，坚持以人为本的理念，满足患者就医需求，解决患者在就医治疗过程中所面临的实际问题。不能只停留在简单重复的操作中，而是要具有创新思维，在实践中寻找技术与服务的突破点，不断改进并提升护理技术，更好地为患者服务。

