

把时间还给护士 把护士还给病人

河南煤化焦煤集团中央医院优质护理服务实现再升级

本报讯（记者朱传胜）5月12日，是国际护士节，焦煤集团中央医院却静悄悄的，这里既没有举办护士表彰大会，又没有组织大型庆祝活动。一年一度护士节庆祝活动的惯例被打破，正是该院改进工作作风，真正把时间还给护士，把护士还给病人的有力举措。

长期以来，由于医院床位不断增加，护士人数有限，再加上护理人员要将大量时间用于病历书写等工作，致使不少护理人员为“杂务”而分散了精

力。为真正把护士上班时间“交还给患者”，焦煤集团中央医院在今年年初开展的“优质护理服务月”期间，就采取了压缩会议等具体措施，把时间还给护士，让护理服务回归本源。

为了让护士真正围着病人转，更好地为患者提供优质服务，该院在护士节前夕，开展了“基础护理及专科护理技能竞赛”活动。心电图读图、简易呼吸器使用、良肢位的摆放、更换引流袋、头部和前臂的包扎、固定……一项项护理技能大比武，让该院

的护士不仅增强了团队凝聚力，护理技能也得到了大提升。

为了推动该院优质护理服务实现再升级，该院护理部还优化护理岗位管理，采取先设岗、后定人的办法，让护士在各自的岗位上发挥特长。该院护士赵霞就是比较典型的一位。赵霞曾在普外科及口腔科工作过，其间，她利用业余时间考取了营养师资格证。恰好，该院要组建临床营养科，护理部根据岗位需要，随即将赵霞抽调到临床营养科。在这里，赵霞

学有所用，找到了发挥个人才能的平台。

记者了解到，为了优化护理岗位管理，该院护理部还针对不同岗位，制定详细的岗位职责和一套科学的绩效考核标准。

为了激励护士运用专业知识为患者提供高质量的护理服务，该院还在全院开展“模范护士”、“优质护理服务标兵”和“优秀护理团队”评选活动，以此让患者感受到实实在在的优质护理服务。



精心护理



优质服务



关爱小患者

（照片均由河南煤化焦煤集团中央医院提供）

梅花盛开别样俏

——记焦煤集团中央医院导医台护士赵俊梅

本报记者 朱传胜

走进焦煤集团中央医院门诊大厅，首先迎接你的是那些端庄美丽的导医护士，她们如轻柔的春风，用甜美自信的微笑、亲切准确的语言、规范优雅的手势，让每一位就诊的患者感受到人性化服务的温馨。赵俊梅就是这支护理队伍中最典型代表。在这个岗位上，她一干就是10年，10年来，她用天使般的微笑，在医患之间架起了一座座心灵沟通的桥梁。

与病房按部就班的护理工作不同，导医台是医院的窗口，与医院形象息息相关，对工作人员的个人素质要求较高，这也让赵俊梅感受到了一定的压力。为了更好地胜任这个岗位，她付出了辛勤的努力，不仅把每位专家大夫所在的科室、专业特点、值班时间都仔细地记录下来，而且还学习很多医学知识，能够根据患者的症状，准确地判断患者应到哪些科室就诊。同时，她还能根据患者的需求，介绍医院的专科特色和医生特长，合理地为患者提供分诊服务。对于年龄较大、行动不便的患者，她总是搀扶着将其送到目的地。即便是患者的亲友来探望，她也不怕多走几步，引领他们到达所寻找的地方，避免他们走冤枉路。如果遇到疑难问题或职责范围外的事情，她也会积极协调，想方设法帮助患者及其家属。

今年1月21日，有一对夫妇带着不到3岁的孩子到医院看望奶奶，临走时却把孩子弄丢了。当孩子在医院哭闹着找妈妈时，赵俊梅抱起无助的孩子，帮助孩子一起找妈妈。经过多方了解，得知了孩子父亲的电话号码，赵俊梅赶紧用自己的手机与孩子的父亲取得了联系。此时，这对粗心的夫妻已经回到家中，竟忘记了孩子。当他们返回医院来领孩子时，看到孩子在导医台，正吃着赵俊梅给其买的零食。见此

情景，孩子的父母连声感谢。

作为导医台护士，工作很琐碎。帮助内科病区病人取药，是护理部安排给她们的临时任务。每当赵俊梅接到这样的任务时，总是一路小跑到药房取药，久而久之，这竟成了医院一道亮丽的风景线。别人问她，为什么要跑着去？她说，让导医台护士取药，肯定是紧急用药，能早些送到病房，就能为抢救病人的生命争取时间。这朴素的话语，折射出的却是一颗美丽的心灵。

她的美丽，还体现在拾金不昧上。一次，一名患者家属在门诊大厅缴费时，不慎将300元钱掉落在地上，见此情景，赵俊梅马上拾起来，交还给失主。

一次，一名女孩跑到导医台，说她家在医院附近，爸爸喝酒后与平时醉酒不一样，难受得很。赵俊梅二话不说，独自拉着一辆病人推车，随着女孩赶到其家中，将其父亲拉到医院进行抢救。原来，她的父亲是脑出血，幸亏抢救及时，否则后果不堪设想。

她的美丽，还体现在患者及其家属对她的信任上。患者总将一些缴费、退费等事务委托她办理，她总能将他们的事办得好。

尽管在导医台工作10年了，可是赵俊梅留给同事和患者的永远是热情。护士长评价她说，她就像一团燃烧不尽的火，时时温暖别人。每天早上，她总是衣帽整齐，以饱满的工作热情第一个出现在导医台。她每天回答无数患者的疑问、解决各种各样的困难，想方设法满足患者的需求，在平凡的岗位上释放自己无限的关爱。

有人说，把平凡的事情做好了就是不平凡，把简单的事情做好了就是不简单。赵俊梅在这个平凡岗位上做到了不平凡。她，就如梅花一样，盛开时节别样精彩、俊俏。

一枝蕙兰吐芬芳

——记焦煤集团中央医院神经二区护士长王艳兰

本报记者 朱传胜

她，只是千千万万被誉为白衣天使的医护人员中普普通通的一名护理人员。然而，她又像是一株深谷里的幽兰，在平凡的工作岗位上默默吐露着芬芳，透出一种不怨不艾、坚贞高洁的气质。多年来，她成了病友心目中最值得信赖的朋友、亲人。她就是焦煤集团中央医院神经二区护士长王艳兰。

从农村走出来的王艳兰，当初的理想是想当一名教师，成为人类灵魂的工程师。然而毕业那年，她所填报的志愿书上“同意调剂”这几个字，让命运从此与护士紧密联系在了一起。

1988年，王艳兰从新乡市一所护理学校毕业后，被分配到焦煤集团中央医院工作。看着头顶庄严的燕尾帽和身上洁白的制服，神圣的使命感在她心中油然而生，也坚定了她今后在自己的职业生涯中奉献终身的信念。临床的护理实践工作，让王艳兰深深懂得只凭学校学到的知识服务病患是远远不够的。于是她利用业余时间查阅书籍，翻看文献，苦练护理技术，钻研护理业务，不断提高自身职业素质。功夫不负有心人，王艳兰从一名新毕业的护士，成长为一名护理专家。12年前，她走上了护士长领导岗位。

从一名普通的护士成长为护士长，王艳兰深深体会到，护理事业要发展，必须赢得广大群众的信赖。在工作中，她和姐妹们在实践中不断探索，总结提炼，推出了“四有、五主动”服务，即病人有人引、住院有人迎、检查有人陪、出院有人送；主动介绍、主动沟通、主动宣传、主动答疑、主动宣教。在她的大力倡导下，通过这些服务活动实施，科室的护理服务理念发生了喜人的转变，由被动服务变成了主动服务，真正将“以人为本”的理念落实到从患者住院到出院的每一个环节。

神经二区老年患者多，他们没

有手机，不会打电话，王艳兰经常将自己的手机当他们的公用电话来用，帮助他们联系家属，处理事情。由于不少老年人行动不便，她还协调科室，专门为患者配备轮椅、打气管、老花镜、微波炉等物品，并经常帮助这些老年人买饭、缝补衣物等。遇到长期卧床、大小便失禁、生活不能自理的老年患者，王艳兰总不嫌脏、不怕累，给这些患者翻身、擦洗。不少家属见此情景，非常感动，他们常常送一些礼物来表示感谢，但都被王艳兰委婉拒绝了。

对于王艳兰来说，工作的意义绝不是挣钱，而是一种生命的寄托和情感的倾注。每当科室有需要时，她总是随叫随到，有时人员紧缺，她总是挺身而出，不论白天黑夜，不分班内班外，连续工作十多小时。尤其是在2003年非典来袭那年，正值她家新房装修，可是当其得知医院组建发烧病房，严控非典消息后，她停下装修，主动请缨，像战士一般赶赴“战场”。在那吃住都在发热病房的20个日日夜夜里，她忍受被隔离的寂寞，战胜了被非典感染的恐惧，圆满地完成了医院交代的任务。

人们常说，护士是真、善、美的化身。这话一点都不假，作为护士长的她，总是常怀一颗博爱之心。一次，一名患者家境贫困，十几岁的孩子衣服破烂，而且每次吃饭都是馒头就咸菜。见此情景，王艳兰将自己家孩子穿的衣服拿过来，并发动科室其他护士向他伸出援助之手，不仅解决了患者的家庭困难，也改善了孩子的生活。而像这样好事，她不知做了多少次。

有人说，平凡的沙子中蕴含着宝贵的黄金，平凡的泥土会培养出鲜活的生命。王艳兰，这朵圣洁的兰花，二十五年如一日，默默地在护理岗位上践行着南丁格尔“燃烧自己、照亮别人”的精神，她用行动抒发着白衣天使的情怀。

守护生命的天使

——记焦煤中央医院透析室的护士们

本报记者 朱传胜

在人们的印象中，护士就是每天穿梭在病房之间，重复着输液、打针、送药等一些简单工作的人。其实，护士的工作远不止这些。在焦煤中央医院透析室里，护士们就像战场上的特种兵，时时刻刻守护着患者的生命。

透析室是一个特殊的科室，做透析的患者是一个特殊的群体，这就决定了透析室护士的特殊性。也许有很多人不了解，他们不就是用机器给患者治疗吗？的确，透析室护士精湛的专业技能和高度的工作责任感还鲜为人知。

在焦煤中央医院透析室，9名护士个个都是高材生，他们的工作技术含量很高，从管路安装到动静脉内瘘穿刺，每一项技术，都必须全面掌握、娴熟操作。

冯志红是该科的护士长，她从其他科室调任该科前，曾在省城一家大医院接受了一年的培训，技术非常全面。在这里，护士们在上岗前都要接受3个月技术培训。

值得一提的是，透析室还有3名“稀缺”的男护士，他们接受过高等教育，有两人是本科毕业。可以看得出，在

这里当护士，素质要求非常高。

仅有专业技术还不行，护士们在这里还要时刻绷紧责任这根弦儿，不能有任何差错。从患者上机透析开始，他们就要不停地巡视，因为，有200毫升的血液在病人体外循环，管路上有许多接头和侧孔，在长达4个小时的透析过程中，如果发生漏液、跑针等情况，血液1秒钟就会损失几毫升，后果不堪设想。另外，透析过程中病人也有可能出现低血压等情况，会直接影响病人的心脏功能。相对少见的严重透析器过敏更为凶险，如果处理不当，数分钟即可导致患者死亡。因此，在透析室，护士们的眼睛一分一秒都不能离开患者，脚步一刻一刻不能停下，防止发生任何险情。

“只要患者的血一分钟没有回到体内，我们的心就一分钟不能放下。”这是透析室护士说得最多的一句话。于是，不少人戏称透析室护士为“特种兵”；给患者内瘘穿刺时，他们是“精准的狙击手”；患者在机器上治疗时，他们是“一丝不苟的巡逻兵”和“思维敏捷的侦察兵”；处理紧急异常情况时，他们是“身手不凡的消防兵”。

尿毒症一向被人们称为“不死的癌症”，面对着一次次透析及其昂贵的费用，尿毒症患者往往会因为绝望而心情低沉，甚至放弃治疗。面对众多消极的患地，在透析的过程中，护士们总是耐心地开导他们、鼓励他们，帮助他们走出绝望的深渊。

透析室护士们与患者相处的时间远远超出了与家人相聚的时间。在透析室中，护士与患者就像一家人。患者行动不便，护士们就亲自外出为患者买饭；患者身体不舒服，护士们就为患者进行全身按摩……在护士们眼里，这些平凡而琐碎的小事都是他们应该做的，他们从未想过这些早已超出了他们的工作范畴的事情。

为了患者健康生活，冯志红四处协调，成功地举办了首届肾友会，为患者详细地讲解日常饮食起居及内瘘注意事项。见到患者穿刺处有时渗血，冯志红自掏腰包，购买绷带缝制成可调压脉带，按患者需要免费赠送。遇到患者下机身体不适，她还会掏钱买饭送给患者食用。

主管护师王爱莲是位热心人，资格

也最老，透析室成立时，她就在这里工作。目前，她已在这里度过了20个春秋。每天早上，她总是第一个到，做好患者上机前的一切准备工作。患者有什么要求，她总是想着各种办法满足。家里一些用不着的衣物，她总拿来给一些家庭条件不好的患者。

透析室护士姜波、张颖、李疆莉、王护云，工作中总是任劳任怨。为患者缴费、取药、送标本，样样工作都有他们的身影。一些患者上机后经常发生下肢肌肉痉挛，她们都是主动按摩，减轻病人痛苦。一些患者出现低血糖反应，她们都会拿出自己买的火腿肠、蛋糕送给患者食用。

王志猛、李正威、王晖，是透析室的男护士。他们不但学历高、理论功底深厚，而且非常开朗，善于与患者沟通。遇到一些躺在平车上或坐轮椅来的患者，他们总是发挥不可替代的作用。

来自中站的老崔，在这里做透析已经六七年，谈及透析室的护士们，他坦言，这里的患者与护士，就像一家人一样。“平时，他们组织旅游、唱歌活动，我都会参加。遇到好吃的食物，我们也会在一起分享。在这里，我们真的就像家人一样融洽。”老崔深有感触地说。

有人说，护士的品格像红烛，燃烧了自己，照亮了患者；护士的心灵像清泉，爱得深沉，爱得透明。焦煤中央医院透析室的护士们在平凡的工作中融入了对患者的浓浓温情，帮患者重拾生活的信心，点燃了生命的火炬。他们用爱心和体贴入微的服务，诠释着“微笑天使”的深刻内涵，诠释着南丁格尔精神，成为护理战线一道亮丽的风景线。



护理技能演练



急救知识进社区