

江门市妇幼保健院实施“一病一品”项目 优质护理暖人心 细微之处显真情

护理工作不简单,既是体力活又是技术活,“三分治疗,七分护理”这句话就充分强调了护理的重要性。优质专业的护理服务,不仅是促进患者快速康复的关键因素,还是助推医院高质量发展的重要支撑。

近年来,江门市妇幼保健院不断提升护理工作的专业性、温度和活力,深入推进护理专科发展,不断延伸、深化优质护理服务,培养出一支高素质、高水平的护理队伍。

孕中期群组化和轻抚触,提升急诊护理人员水平,乳腺癌患者围手术期护理,癌症手术患者全程护理,小儿腹股沟斜疝围手术期护理,极(超)低出生体重儿精细化护理,预检分级分诊……通过实施“一病一品”项目,江门市妇幼保健院打造了多个特色专科护理品牌,精准对接患者多样化、差异化服务需求,获广大群众认可和点赞。

文/蔡昭璐 图/蔡昭璐 邓榕 梁爽 管浩勇

“一病一品”项目:

指各科室以坚持“以病人为中心”,通过不断优化,提高护理服务的科学性、护理过程的评判性、护理实践的延续性,从而打造出的特色专科护理品牌,目的是提升护理服务品质,改善病人体验。



▲助产士温柔守护,陪伴孕妈妈迎接新生命的到来。



▲新生儿科护士如婴儿父母般守护早产儿。



▲乳腺专科护士评估患者术后情况,给予针对性指导。

▲小儿外科护士与孩子们一起战病魔。



▲手术室护士与患儿玩耍,以陪伴缓解患儿的恐惧心理。

▲急诊科护士把专注与认真贯穿工作的每个细节。

产房

轻抚触技术 让男士也能“参与”分娩

生育是女人的人生大事之一。从怀孕到分娩,江门市妇幼保健院产房护理团队从不缺席,竭力为女性分娩全周期保驾护航。

助产士走出产房,走进门诊,走到孕妇的身边。孕早期,为孕妇建档宣教;孕中期,通过孕中期群组化的方式对孕妇进行管理;孕晚期,为孕妈和丈夫举行分娩训练营,进行分娩预演,讲授分娩技巧。在分娩时,为了让孕妇轻松、温柔分娩,产房推出了多种促进自然分娩的特色服务,深受群众好评。

品牌引领,让优质护理更精细。产房助产专科护士周艳婷表示,孕中期群组化和轻抚触是今年产房实施的“一病一品”项目。其中,孕中期群组化主要是以线下的方式进行面对面授课,指导孕妇产科学饮食、运动,普及妊娠知识,让孕妇获得系统、全面的孕产知识,减少因保健知识缺乏或不正确生活方式而转为高危孕妇的风险。周艳婷说:“我们还建立了微信群,安排好课程时间和预约方式。孕妇可以在群里咨询问题,助产士会及时解答和给予帮助。”

前段时间,有位先生陪妻子分娩后不禁流泪,他说:“我以为,分娩是女人的事,男人想帮忙也无从下手,这次陪同分娩颠覆了我的观念!”让这位先生有感而发的是产房在五邑地区率先推广运用的轻抚触技术。分娩当天,这位先生在助产士的指导下以轻抚触的方式鼓励、陪伴妻子,并见证了新生命的降临。“我本以为产房是一个呼天抢地、非常血腥的地方,没想到也能这么温柔有爱,自己还可以在这个关键时刻帮上忙。”他说。顺利分娩后,妻子也坦言:“我的先生真的帮到了我,这样在身边抚摸我,让我感到很安心。”

孕妇进入产房后,宫缩疼痛的承受能力会降低,容易产生紧张、焦虑、恐惧等不良心理。轻抚触是通过抚触者对孕妇进行有序、有技巧的抚触,减轻孕妇的疼痛,缓解紧张情绪,促进产程进展。“通过轻抚触,丈夫能亲身参与到分娩过程中,让孕妇感受到丈夫的爱,有利于稳定孕妇情绪。”周艳婷说,轻抚触不仅在孕妇分娩的过程中起到促进作用,这个技术也让男士能更近距离地参与到新生命诞生的过程,不再只是旁观者,有效增进夫妻之间的感情。

新生儿科

精细化管理 助早产儿顺利“闯关”

人们常说“三分治疗,七分护理”。而在新生儿重症监护病房,早产宝宝们需要的则是“一分治疗,九分护理”。由于提早降临人世,早产儿注定要比足月儿面临更多难关。特别是极(超)低出生体重儿,他们全身器官发育极不成熟,免疫系统极其脆弱,一出生就得开始闯呼吸关、营养关、黄疸关、感染关……

江门市妇幼保健院新生儿科是江门市第一批临床重点专科、广东省第一批新生儿保健特色专科,也是江门地区危重新生儿救治中心。新生儿科护士长梁婉珊说:“早产儿从离开母胎再到回归妈妈怀抱的这段时间里,我们就是宝宝最亲近的‘爸爸妈妈’。”

新生儿科对极(超)低出生体重儿进行精细化管理,通过早期干预,使早产儿回归正常的发育轨迹,降低早产儿的残障程度,改善远期生存质量,以此增强早产家庭的育儿信心。

“给早产儿一个舒适的生长环境格外重要。”梁婉珊说,有的早产儿可能还存在先天异常,因此护理人员要更加小心、仔细。新生儿科会模拟宫内环境为早产儿制作安心窝,并根据他们的活动规律,医疗需要制定24小时照顾计划,尽量为宝宝们提供完整的睡眠时间。护士们还要维持好早产儿体内各大系统的稳定,做好各方面管理,防止并发症发生。自从实行精细化管理后,该科的极(超)低出生体重儿从经胃管喂食转变为经口吸吮的用时缩短,住院时间缩短,院内感染和颅内出血发生率降低。

值得一提的是,住院期间,护士会跟踪记录极(超)低出生体重儿的成长过程,并制作成“早产儿成长日记”小视频,宝宝出院后将会把小视频作为礼物交给家属,让家属不缺席宝宝的这段关键时期。

对于早产儿而言,出院并不代表闯关结束。梁婉珊解释道:“出院后未及对早产儿采取有效的综合干预,宝宝还是有可能会出现生长发育、营养状况落后等问题。”为此,新生儿科提供出院后延续护理服务,跟踪宝宝出院后的生长发育,并建立早产儿微信群,方便护士与家属沟通交流,及时提供帮助,缓解父母的焦虑情绪。

“我们不只是要把早产儿救活,更要关注生存质量,让这些宝宝能够健康成长、正常生活。”梁婉珊说。

急诊科

“练兵比武” 为生命保驾护航

“急、忙、杂、乱”是急诊科最常见的情况。该科护士长凌飞表示,急诊护士要有敏锐的观察力、过硬的技术、快准狠的操作,这样才能在关键时刻快速、准确地判断患者情况,并实施必要的抢救工作。

为此,急诊科把提升急诊护理人员水平定为“一病一品”项目。凌飞介绍,科室采取“理论+实践”的方式提高团队能力,如每月选出4个问题开展针对性学习讨论,并会定时开展临床演练。

工作中,急诊科护理团队“一病一品”项目的成效得到充分展现。日前,护士杨佩瑜在分诊台上夜班时发现急诊门外有一位站姿不对劲的孕妇,于是立即跑出去评估孕妇情况,意识到孕妇快要分娩后立即呼叫了团队支援,转运该孕妇到产房。孕妇刚睡到床上时,婴儿便呱呱坠地。“再晚几分钟婴儿就可能直接掉到地上了。”凌飞说。

在急诊室内经常有一些病情危急却不自知的患者,急诊护士需要及时发现和引导。曾有一对父母带着刚满月的婴儿想前去复查科,然而走错了地方来到急诊室。急诊护士此时发现婴儿呼吸缓慢、唇周发绀,便立即将他送到抢救室。监护数据显示婴儿已处于休克状态,幸亏及时得到抢救,“患者走错科室,别人一般也会热心给他们指路,但是我们作为医护人员不能止步于此,应该确保每个来到这里的患者没有大碍才能让他离开。”凌飞说。

虽然与患者接触的时间相对较短,但是该科护理团队依然竭尽所能地提供优质的护理服务,其中就包括了优化就诊流程,保持诊室明亮整洁、标识清晰,创造良好的就医环境;强化急救绿色通道管理,抢救重症病人时实行全程陪伴;对无家属陪伴的患者主动提供帮助,为患儿准备各类型玩具,减少患儿恐惧感等。

预检分级分诊是就诊的关键环节之一。凌飞说,该科今年将把预检分级分诊定为“一病一品”项目,让护士熟悉掌握急诊诊标准及分诊原则,直接对患者进行初步诊断和治疗,做到快速筛查出危重症患者,让其在最短时间内得到最正确的治疗。

小儿外科

以优质护理 赢得患儿和家长信赖

腹股沟斜疝是小儿外科常见病之一,发病率为0.8%—4.4%,江门市妇幼保健院小儿外科每年都会接诊到不少来做手术的患儿。

2022年,小儿外科针对小儿腹股沟斜疝围手术期护理实施“一病一品”项目,优化护理流程,深化服务内涵,从热心接、耐心讲、细心观、诚心帮、温馨送和爱心访等方面开展服务。

“从术前到术后,患儿家长都会有很多疑问需要我们解答。为此我们录制了科普视频,讲解手术相关事项,供患儿及其家长随时观看。”小儿外科护士长于佳表示,这样能及时为家长答疑解惑,为患儿的快速康复奠定基础。

自实施“一病一品”项目以来,患儿术后康复出院时间缩短,患儿及家长满意度有所提升,科室也收到了来自“12345”政务服务便民热线的表扬以及家属送来的锦旗。

长期以来,小儿外科从患儿的需求出发,以“儿童友好,呵护成长”为核心,深入学习优质服务理念,推出多项暖心护理服务。

小儿外科曾接诊过一个胆总管囊肿患儿。由于患儿只有3岁,囊肿又特别大,家属格外担心。“住院期间,患儿妈妈一直哭。”于佳说。为帮助患儿渡过难关,术后护理时,护士们格外用心,不断鼓励和安抚患儿和家属。患儿腹腔引流管经常渗液,于佳巧用造口袋解决,既减轻了患儿的痛苦,也减少其家庭负担。护理团队的工作深深感动了患儿一家,后来他们每次来院复诊时都会特意到科室看望于佳她们。

在大部分诊疗场景里,医护人员在和家属沟通,有时会忽略了患儿的意见。小儿外科聚焦患儿本身,多角度、多方式提升“小主人公”的就医体验。

走进小儿外科,可以看到病房整体采用了粉蓝、淡绿、杏黄色等温暖、明亮的颜色为主色调,还融入了卡通图案等童趣元素,为患儿营造了温馨的住院环境。此外,护理团队还进行感动服务探索,开展亲子绘画、你画我猜、哄睡服务等亲子活动,在丰富患儿住院生活的同时,加强了亲子间的关系。

于佳表示:“落实优质护理服务,小儿外科一直在路上。今年,我们将把包皮环切术定为‘一病一品’项目,继续提升科室护理服务质量。”

乳腺科

做好围手术期护理 保障“她”健康

在恶性肿瘤中,乳腺癌是危害女性健康的第一大杀手,而手术是绝大多数乳腺癌患者首选的治疗方案。做好围手术期患者的护理管理,往往可以让手术事半功倍,帮助患者快速康复、早日出院。

在乳腺科,护理团队围绕乳腺癌患者围手术期护理开展“一病一品”项目,针对患者制订具有专业特色的护理方案,打造优质护理服务链。

乳腺科建立了术前宣教小课堂,结合PPT和康复锻炼视频,为患者讲解术前、术中和术后事项,提供预康复指导,丰富了术前宣教内容。“癌症患者术后发生深静脉血栓的风险较高。我们会在术前让患者和家属掌握预防方法,患者术后就可以更好配合落实,最大程度减少并发症。”乳腺科护士长梁金兴表示,目前该科手术患者基本没有发生深静脉血栓。

化疗在乳腺癌的规范化治疗中占据重要地位,然而其副作用又让患者苦不堪言,甚至要提前中止治疗,最终影响生存期。梁金兴说:“去年就由一位在外院化疗时承受不住不良反应而中止了治疗的患者,后来肿瘤慢慢发展到局部溃烂渗液。”

为改善患者的化疗体验,乳腺科推出针对性个案管理,由乳腺专科护士建立档案并全程跟踪,针对不同的化疗方案给予指导,患者出院后及时随访追踪并就不良反应给予处理和帮助。

“那位女士刚到这里治疗时也很抗拒化疗,我们就积极开展思想工作。在她接受化疗方案并开始治疗时我就加了她的微信,除了关心鼓励外,还会针对她的不良反应及时沟通处理。最终,患者完成了全程化疗并接受了手术。”梁金兴说,如今术后已过半,患者复查无不适,生活也得到极大改善。

肩关节功能障碍是术后常发生而又容易被忽略的并发症,护理团队为此制定了专门的评估表。对于肩关节恢复情况不达标的患者,团队会及时转介专科护士进一步评估处理,以最大限度减少手术带来的伤害。

值得一提的是,江门市妇幼保健院从2016年启动母乳喂养保护工作以来,已经建立了包含有产科、新生儿科和乳腺科的工作体系。其中,乳腺科成立了哺乳特需门诊,主旨是助科学喂养,伴母乳时光,每周三五全天由科内两位国际认证泌乳顾问轮流坐诊,为母乳喂养困难的女性提供专业的个体化母乳指导。

手术室

提供贴心服务 让患者“暖暖的”

很多人都没有机会进入手术室,在他们看来,手术室似乎就是一个里面摆满了冰冷的仪器,充满神秘感的地方。

而在江门市妇幼保健院,这里的手术室有点不太一样。手术室专科护士蔡晓南表示:“我们主打的,就是让患者在手术室也能感受到温暖和亲切。”

为方便工作,手术室的温度一般会控制在21℃—25℃之间,该院会准备被子、披肩、腿套、手套等供患者使用。“老人家最怕冷了,我们会主动询问她们的需要。”蔡晓南表示,冲洗用的液体,护士也会提前预热,“我们想让患者接触一样物品时,感受都是暖暖的。”

来到手术室的,也有不少是癌症患者,他们通常神情凝重、心理负担较大。为此,护理团队把科室的“一病一品”项目定为癌症手术患者全程护理。

术前,护士会先来到病房,为患者讲解手术配合方法及注意事项,同时还会进行心理疏导,帮助他们缓解紧张情绪。此外,护士还会根据患者的情况,设置专属的护理方案,比如患者有四肢活动问题的,会进行体位调整;患者有糖尿病、高血压等基础病的,术中会密切监测血糖、血压变化。术中,护士全程陪伴、护理,并及时了解患者需求并快速处理。术后,护士还会进行跟踪随访,了解患者恢复情况。

以前,患者在术前、术中可能会由不同的护士负责。开展项目后,患者的护理工作将由一个护士全程负责,护士会更熟悉患者情况,实现不同环节的护理工作无缝衔接。

“曾有患者在手术当天对我说,我昨天在病房见过你,有你在你放心。”蔡晓南表示,术前护士和患者建立了沟通,并在手术期间负责现场工作,往往可以让患者感到亲切,降低对手术的担忧。

自项目开展以来,患者对手术室的满意度达到95%以上。不少患者表示,这里的手术室没有冷冰冰的感觉,让人感到温暖。