# 南宁市第九人民医院“医”心为民护佑健康

优质护理有温度 打造服务“新标杆”

——南宁市第九人民医院“医”心为民护佑健康

从门诊到病房，既是一条用“身”与“心”铺就的忙碌之路，更是一条用“爱”与“诚”走过的奉献之路。在南宁市第九人民医院（以下简称“市九医院”），衡量一名优秀护士的标准很简单：是否用真情实意护佑患者。只有用白衣天使的担当，全心全意开展护理服务，才能持续赢得“用心护佑人民健康”的口碑。

护理体验更优质、服务内涵更丰富、健康管理更贴心……这是很多接触市九医院护理团队的患者最真切的感受。近年来，面对人民群众多样化、多层次的护理服务需求，市九医院护理团队聚焦服务难题，以解决服务中的短板为突破口，以“优流程”为抓手，强管理、优举措、促提升，不断将优质护理服务做实、做细、做优，以实际行动诠释“让护理工作带着一种温度、一种人文情怀”的信条与宗旨。

“37℃” 护理　如正午阳光般温暖

“今天感觉怎么样，好些了吗，早饭吃了吗？”每一天，在市九医院内科五病区的病房里，护士黄小梅都会一如既往地细心查房，了解患者的身心状态。说话爽快、做事耐心，这是记者对小梅的第一印象，她如同家人般细致周到地对待患者，言语间透出阵阵暖意。

“我的岗前培训第一堂课就是在模拟病区里面度过的。”小梅说，她从课堂上学习到的最重要知识，就是医护人员既要专业、细心，更要有共情能力。“以前我不理解，为什么一些患者在住院时都喜欢与护理人员多说话。当我在课堂上模拟病人来医院就医时，我深切感受到，患者在陌生的环境中，最渴望的就是能得到专业的建议和帮助。我成为一名护士后，决定要主动帮助患者，给予他们最温暖的关怀。”小梅说。

把患者当成家人般对待，在市九医院被称为“37℃的护理”，这样的温暖，患者梁大爷感触颇深。“刚开始住进骨科病房时，我很犯难，因为没人陪护，干啥都不方便，又不想开口让护士帮忙，怪不好意思的。”梁大爷笑着说，最后还是护士知道了自己的难处，主动伸出援手。“她们时不时会进来看看我，问我哪里不舒服、有什么需要，有的时候输液晚了，还会帮我带个饭，一看到她们的笑脸，我就特开心。”梁大爷说。

“如今医院就诊、取药都智能化了，部分老年患者不会用手机，我之前一直不放心母亲自己来看病。”市民李天勇说，自己陪伴母亲到医院后看到，医院安排专门的志愿者帮助老人操作手机，点击所需的护理服务。“这些举措让我和家人感到既暖心又放心。”李天勇说。

强化“37℃”暖护细节，让服务有温度；征集63项“护理金点子”，不断优化护理服务流程；深入践行人文关怀，打造磁性护理管理文化；针对患者就医的堵点、难点，推进改善护理服务举措……市九医院护理团队持续优化护理服务，提升患者就医体验感，让护理服务有“速度”，更有“温度”。

零距离　服务如亲友善邻般关怀

“护理人员来家里了！”2022年8月，在市民杨奶奶的家里，来自市九医院的护理人员详细询问了老人的病情后，顺利帮她完成留置尿管更换。

这是市九医院依托“互联网+护理服务”平台，接到的首单“线上预约、线下服务”护理服务。杨奶奶的家人向护理人员竖起大拇指：“老人因骨折行动不便，来回一趟医院得3个小时，多亏能线上‘下单’护理服务，仅用半小时就完成工作，给你们点赞。”

随着时代发展，相较于走进医院大门才能得到护理的传统模式，“互联网+护理服务”更能满足大多数患者的需求，以“线上申请、线下服务”模式为主，为出院患者或罹患疾病且行动不便等特殊人群提供护理服务。

2022年8月，市九医院推动以专科护士为主导的“互联网+护理服务”运行模式，精心筛选临床护理经验丰富的护师及以上技术职称的专科护士，经培训、考核，作为“网约护士”，能较好地满足患者多样化、多层次的需求。其中，特别重点面向高龄或失能老年人、康复期患者、终末期患者等行动不便的人群提供居家护理服务，推出造口护理、导尿/更换尿管、胃管护理等20余项护理服务项目。“互联网+护理服务”开展以来，市九医院“网约护士”通过平台共接单1116例，将医疗机构内护理服务由病区延伸到各镇、村。“线上预约、线下服务”护理模式给患者带来了高质量和多元化的护理体验。

近年来，市九医院不断提高护士的专业素养和护理质量，培养27名专科护士，涵盖重症护理专科、糖尿病专科、老年护理专科等多个类别。“专科更考验护理人员的内功。”糖尿病专科护士陈文敏说，“我们结合专业知识为患者提供高质量医疗护理，促进他们身心健康。”

在市九医院，越来越多的护理人承担起造口护理、PICC置管及维护、围产瑜伽运动康复等领域的护理、治疗工作。目前，市九医院开展的PICC门诊人数710人，围产瑜伽运动康复人数13754人，上门开展的专科护理40例。

一颗心　信念如一盏灯火般明亮

身披白褂，“医”心为民，市九医院的护理团队把人民健康放在了最重要的位置。

在外科二病区，护士黄玲正在向新入院的患者李女士发放检查单，讲解检查注意事项，同时指导李女士用手机扫描健康宣教区上对应的二维码。“通过扫码，患者及家属能随时随地了解入院须知、物品准备及疾病防治知识等，操作简便、内容生动、通俗易懂。”黄玲说。

“一扫全知晓”二维码是市九医院护理团队创新宣教的一项举措。“以前的宣教多为患者被动接受，我们需要花费大量的时间，而且效果不好；现在只需要扫一扫,患者就能很直观地通过文字、图片或视频形式了解宣教内容，宣教效果比以前更好，我们的工作效率也提高了。”黄玲介绍。目前，健康宣教二维码已在市九医院多个科室得到应用，并获得患者的广泛好评。

据了解，市九医院护理团队每年以科普周、各类疾病防治宣教日等活动为契机，积极开展护理科普系列活动，向群众普及科学保健知识、急救知识等。其中，市九医院护理团队创新开展“照护有我”健康教育视频比赛，获得南宁市健康教育视频比赛及广西预防医学会感染性疾病护理专业委员会健康教育视频奖各2项。

活水不绝，方得清渠。市九医院将国家医疗相关标准融入“五小”（小发明、小革新、小改造、小设计以及小建议）创新护理活动中，护理团队先后改良及创新护理工具20多项。其中，“新冠肺炎疫情期的危重患者安全”案例荣获2023年第二届国家医疗相关标准执行竞技赛之全国二级医疗机构标准践行攀登案例。

“积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。”新征程中，护理人亦是追梦人，市九医院护理团队将坚守初心、不断探索、传承精进，持续提升护理技术应用能力，不断提高护理质量安全水平，为患者提供更优质、更温暖的全方位全生命周期护理服务。

本报记者杨盛 通讯员文静

南宁日报2023-05-12