

# 承载生命重托 护佑希望之光

## 青大附院重症医学科崂山护理单元团队打造“用心呵护,绽放新生”护理品牌

重症患者的救治水平体现着医院的综合实力,重症护理无疑是其中不可或缺的关键因素。熟练操作各种仪器设备、仔细核对患者药品剂量、认真填写护理文书、耐心服务每一位重症患者……这就是青岛大学附属医院重症医学科崂山护理单元团队的日常。青大附院重症医学科崂山护理单元团队是一支慎独严谨、敬业奉献的护理队伍,现有护理人员112人,他们传承弘扬医院的优良传统,秉承“以患者-家庭为中心”的服务理念,着力打造“用心呵护,绽放新生”危重症护理品牌,不断提升科室内涵建设,强化护理服务质量,把良好的护理服务化作一束温暖的光,照耀在危重患者心上,点亮患者生命的新希望,为患者生命健康保驾护航。

### 以质量为抓手 构建以“患者-家庭为中心”的护理模式

团队积极创建以“患者-家庭为中心”的照护模式,为患者提供个性化、精细化、人性化的整体护理。患者入住ICU前,护理人员根据病情紧急程度以家庭为单位给予针对性的访视及评估,减少因入住ICU给家庭带来的创伤。在患者住院期间,护理人员从人才配置、家庭参与、人文关怀出发提高护理质量,出院后根据患者治疗效果分级给予针对性延续护理,降低非计划ICU重返率,相关案例荣获省级护理服务案例比赛铜奖、院级比赛一等奖。

### 强化亚专科建设 创危重症护理品牌

护理重症患者任务重、难度大、标准高,不少人望而却步,而青大附院重症医学科崂山护理单元团队却在重症患者护理的岗位上,发现问题、解决问题、赢得尊重。因为承载着众多患者的健康期望,他们不断提升自身服务能力,助力护理学科高质量发展。其中,血液净化小组指导肾脏替代治疗技术的实施,开展CRRT、人工肝和血浆置换等治疗;营养治疗小组鼻肠管置管盲插技术娴熟,积极开展鼻肠管维护的延续性护理;超声小组开展超声引导下动静脉置管,提高困难血管穿刺成功率;体外支持小组配合医师团队开展ECMO治疗,为心肺功能衰竭患者赢得“新生”。与此同时,团队开展《危重症患者抢救配合的快速循环刻意练习》案例,以提高危重症患者抢救配合度,该案例在青大市级应急预案桌面推演比赛中荣获佳绩。一项项优质护理服务的开展,将科室“以患者-家庭为中心”的服务理



青大附院重症医学科崂山护理单元团队。

念展现得淋漓尽致。

### 落实全流程质量监管 提升危重症护理核心能力

青大附院重症医学科崂山护理单元以护士长-护理组长-责任护士为组织架构,全面落实护理质量管控,年平均收治患者1300余人次;基于《一例鼻肠管堵管》《一例清醒患者气管插管非计划拔管》的典型不良事件进行根因分析与改进,在院级比赛中荣获一等奖、市级比赛中荣获二等奖。

作为山东省危重症专科护士培训基地,团队连续承接山东省及青岛市危重症专科护士、半岛联盟及医疗集团进修护士、高校实习护生教学工作,获得一致好评,收获锦旗3面、表扬信数封;作为医院危重症培训中心,团队也高效完成了护士规范化培训和高年资轮转培训,并选派优秀护士参加专科护士培训、外院进修学习,现有中华危重症专科护士1名、山东省重症专科护士7名、青岛市专科护士10余名,赴外院进修护士10余人。团队以临床诊疗护理指南、团体标准、专业技术规范为内容架构,落实分层级培

训方案,不断提高低年资护士岗位胜任能力,强化护理骨干核心能力,提升护理专家教研能力。

为缓解入住ICU给患者及家属带来的创伤,团队创建了山东省首家“情景式体验”病床,并注重危重症患者全流程管理,撰写并发表《危重症患者ICU入室及转出后敏感指标》《危重症患者护理质量敏感指标》《ICU患者过渡期家属心理需求的质性研究》等文章,以指标为指导,促进临床护理的规范化;科研项目《纽曼系统理论视角下护士第二受害者支持体系的构建》成功获批中华医学会杂志社护理科研课题,发表相关论文3篇;开展“基于AD-DIE模式提升规培护士人文执业能力”的教学管理项目,以提升护士人文执业能力,该项目荣获中国护理管理奖铜奖。

### 立足患者视角 助力护理服务创优升级

为使患者在治疗过程中感受到医护人员的专业与关爱,护理团队从患者和家属的角度出发,开展情景式体验教学,提高临床护士共情能力。同

时,在日常工作中落实标准化沟通培训,提高护患沟通效能,并注重科室文化墙的传播推广,通过多种方法全方位营造友好和谐的科室氛围。团队开展的“降低ICU谵妄患者发生率”质量改进项目显著降低了患者谵妄的发生率,《提高危重症患者肠内营养规范化管理达标率》促进了危重症营养治疗目标的达成,相关项目分别荣获第七届全国品质管理比赛二等奖、第八届全国品质管理比赛三等奖。

在做好日常护理工作的同时,护理团队积极承担社会责任,落实“四送四进四提升”健康促进行动,送“卫生应急急救知识”和“疾病防控知识”到幼儿园、到患者转运机构;参加健康科普活动,促进专业知识的推广及传播。

开拓创新、与时俱进。多年来,青大附院重症医学科崂山护理单元团队坚守职业使命,坚持做“有质量、有温度”的护理,致力于打造“守护生命、仁爱奉献”的护理团队,为患者提供更加专业、优质的护理服务,满足不同患者多元化需求,改善患者就医体验,提高人民群众就医获得感,让患者感受希望与温暖,于平凡之处挽救生命,播撒真爱。

# 凝聚巾帼力量 绽放天使风采

## 青大附院胸外科平度护理单元团队不断提升服务能力,为人民群众健康保驾护航

时光荏苒,青岛大学附属医院平度院区建院已有三年多的时间,在此期间,院区各项工作稳步推进,实现创新发展。在平度院区,有一个护理团队,她们平均年龄不到30岁,拥有年轻人勇于奋斗、团结向上、积极进取的精气神,护理人员以“天使”的名义,时刻践行南丁格尔誓言,担起救死扶伤的重任,在平凡的工作岗位上辛勤耕耘,在没有硝烟的战场上铸就伟大。她们携手并进,砥砺前行,立足护理岗位,绽放青春色彩。这就是青大附院胸外科平度护理单元团队。

### 舍小家为大家 无私奉献全力建科

青大附院胸外科平度护理单元团队是一支由14名护理人员组成的年轻队伍。2020年9月,首批护理团队人员入驻平度院区,建科之初科室仅6名护理人员,作为科室的“开荒者”和“开拓者”,她们认真检查科室的每个螺丝、每个电源开关、每个水龙头,事无巨细,确保住院患者的安全舒适。同时,认真接收物资、家具、设备,做到账物相符、完好备用。从一无所有到应有尽有,整洁的病房环境、充足的物资储备,都离不开这一支年轻护理队伍的辛勤付出和对护理工作的热爱,真正发扬了以院为家,舍“小家”顾“大家”的奉献精神。

青大附院平度院区胸外科成立之初,护理团队与医疗团队共同讨论并制定了一系列工作流程及标准,讨论可行性并不断优化。为了给患者能够提供更专业、更优质的护理服务,护理团队注重基础知识和专科理论学习,强化基础及抢救技能培训,以培促学,针对团队成员的特点制定阶段性分层级培训计划,定期开展小讲座,加强业务知识学习,开展应急预案的培训及演练,提高护理人员业务水平和应急能力。强基础、提质量,为患者提供优质住院服务打下了坚实的基础。不经一番寒彻骨,怎得梅花扑鼻香,三年多的时间里,在科室全体护理人员的共同努力下,换来了患者及家属的高度认可,获得院领导和同事们的一致好评。

### 砥砺前行 勇担使命 坚持“以病人为中心”的服务理念

2022年春天,青大附院平度院区承担了新冠肺炎患者的救治工作,在医院党委的领导和护理部、院区护理院感处的周密部署下,胸外科平度护理单元团队仅用不到48小时,就安全转运了科室所有患

者,做好了全面准备。她们以“快、细、全”的原则,“一人多岗,一岗多责”,以自身的韧劲,向心合力,经受了疫情带来的考验。

青大附院平度院区胸外科主要收治肺癌、食管癌以及纵隔肿瘤等相关疾病的患者。俗话说,“三分治疗,七分护理”,胸外科手术均为四级手术,术后患者病情重,因此病情观察及护理尤为重要。患者术后携带胸腔闭式引流管,护士需要密切观察手术切口情况,关注引流液的颜色、性质和引流量,严防皮下气肿或者术后出血的发生。此外,术后患者还可能会发生呼吸困难、心房颤动及术后爆发痛等紧急情况。在科室面临病人多护理人员少的情况下,护理团队克服自身困难,始终坚持“以病人为中心”的服务理念,高标准、严要求,着力提升护理人员专科业务水平,积极开展基于加速康复外科的患者早期干预管理模式,细化胸腔闭式引流护理管理,提高呼吸功能训练达标率,为患者的术后康复奠定了坚实的基石。科室成立至今,护理团队砥砺前行,

勇担使命,配合医疗团队顺利完成手术千余例,保障了患者健康。

### 深化护理服务内涵 持续提升患者就医体验

团队积极改善护理服务,深化护理服务内涵,使护理工作更加贴近患者,贴近临床。通过“因爱守护,知馨助老”活动,围绕老年患者开展“关爱老人,真诚奉献”知老助老服务,利用评估工具甄别高危老年患者,针对性开展专科疾病、安全等方面的健康指导;深化优质护理服务,提高护理人员综合能力,开展“护士党员在行动”,推行“三声、四心、一满意”“角色互换”等活动,定期进行座谈、访谈,了解住院患者意见,针对相关意见建议进行优化整改,切实解决住院患者的痛点及难点问题。科室护理人员用“五心”关爱每个患者的身心,用行动治愈每个患者的病痛。

依托医院信息化技术,多措并举,提高服务质量。团队将住院须知及专科健康指导嵌入“青岛大学附属医院平度院区服务站”,院前帮助患者提前了解住院注意事项及专科健康知识;院中录制音频、视频等20余个,宣教千余人次;院后利用信息系统进行满意度调查及随访。2023年至今,开展“一站式入院”服务,减少了患者及家属的排队时间,提升了患者的就医体验。同时开展自助机、床旁结算出院服务,打造“最后一公里”的温馨服务,大大提高了患者满意度及“爱知馨”护理服务品牌的影响力。

青大附院胸外科平度护理单元团队自成立以来,获得集体荣誉7项、个人荣誉35项,更是多次收到患者送来的表扬信和锦旗。舟大者任重,马骏者远驰。使命在肩,任重道远,团队将继续心怀梦想,不畏艰辛,夯实基础护理,提升护理质量,为医院的高质量发展添砖加瓦,为人民群众的健康保驾护航。



青大附院胸外科平度护理单元团队。



团队定期开展应急预案的培训及演练,提高护理人员业务水平和应急能力。