



服务彰显温情 关爱润泽心田

——九江市第三人民医院暖心护理纪实

□ 聂武晖 易兴

护理工作 是医院服务体系中最细腻、温情的一部分。在九江市第三人民医院，“暖心”不是一句空洞的口号，而是深深植根于每一位护理人员心中的自觉行动。自创建“心连心”暖心医院以来，医院护理团队将人文关怀融入服务的每一个细节，让患者在就医过程中真切地感受到尊重与关爱。从病房里像对待亲人一样的温暖陪伴，到为康复按下“加速键”的专业照护；从多伸一把手的日常关怀，到走进家中的贴心守护——专业素养与人文关怀如春风化雨般滋润患者心田，让医疗技术之外的温情，成为抚慰身心的另一剂“良药”。

温暖陪伴 待患者如亲人

抗癌路上，患者需要的不仅是精准的药物治疗，更需要一个能够安放情绪、寄托期盼的精神港湾。医院腹部肿瘤一科病区精心设立了“心愿墙”，患者、家属和医护人员在彩色卡片上写下康复心愿、生活期望和祝福寄语。这面墙成了医患之间情感相通的纽带，一种积极而坚韧的抗癌氛围在病区里悄然生长。温暖不止于一面墙，更体现在日复一日的守护中。59岁的孙阿姨是一位五保户，无儿无女，因严重肾病

需要长期血液透析。更令人心酸的是，她双目失明、双腿无力，生活无法自理，住院期间也没有家属陪伴。“把她当家人”成了护士们之间无声的约定。每天查房和交接班时，护士们都帮她洗漱清洁、整理床铺，仔细地穿好衣物和鞋袜，还常常提前倒好温水、摆好餐食，耐心地喂到她嘴边。透析时，护士时刻守在床边监测生命体征，不时为她掖好被角，轻声询问她的感受。无论工作多忙，大家总会挤出时间陪她说说话——聊聊窗外

的天气，讲讲医院里的新鲜事，让她感受到家人般的关怀。这仅仅是肾内科暖心护理的一个缩影。肾病管理是一场长期战役，肾内科坚持全周期健康管理，把服务延伸到治疗、康复和日常生活的每一个阶段。通过开展中医适宜技术、护肾操教学以及系统的健康指导，帮助患者延缓病情发展、减轻不适症状。同时举办心理疏导和病友互助活动，让患者在彼此的鼓励中不再感到孤单。



腹部肿瘤一科病区“心愿墙”。



危重症患者护理病例讨论。

主动服务 解忧更暖人心

小处见真章，细处见温情。在医院里，温暖往往藏在那些不经意的瞬间——一个及时的搀扶，一次主动的奔波，一句贴心的承诺。顾先生因“反复咳嗽、胸闷加重”被收治在呼吸与危重症医学一科，需要去影像科做CT检查。由于视力严重受损，只能勉强感知光线，他每走一步都磕磕绊绊。导诊护士张意玲看到后立刻快步上前，稳稳地扶住他的手臂：“您慢点，我是这里的护士，我来扶您。”检查前，张意玲细心地帮他脱下外套，小心翼翼地扶上检查床，轻声告诉他注意事项；检查结束后，又耐心地帮他穿好衣服，一路护送回病区。面对顾先生的连连道谢，张意玲朴实地回答：“来医院的患者可能遇到各种

困难，我们多伸一把手，他们就少一分焦虑，多一分安心。”这样的主动服务，在综合门诊也同样上演。患者陈女士预约了检查，因为长期在外地工作，直到近日回九江办事才匆匆赶来。时隔近一年，预约码已经无法刷新，而当天中午她还要赶火车，脸上写满了焦急。“别急，我来帮您想办法。”护士小熊亚君得知情况后，二话不说带着陈女士四处协调，逐一联系彩超室、抽血室、影像科等科室主任，在最短时间内安排好了所有检查项目。其间，她还贴心地加了陈女士的微信：“结果出来我第一时间发给您，省得您再跑一趟。”上午的奔波终于有了着落，陈女士紧锁的眉头也舒展开来。

护理的温度，不会因为患者出院而终止。医院以“互联网+上门护理”搭建起一座连接医院与家庭的桥梁，让患者在家中也能享受到与病房同品质的专业护理。“不是亲人，却比亲人还细心！”这是濂溪区赛阳镇范女士对伤口造口专科护士谭建霞最真切的评价。范女士因结肠癌做了回肠造口术，术后在家康复期间出现造口周围皮肤剧烈瘙痒和疼痛。由于家离医院较远，自己又行动不便，她焦急万分之际，在医院“互联网+护理服务”平

精进专业 全心护佑健康

台上下了一单。接到订单后，谭建霞迅速整理好专业造口护理用品、皮肤评估工具等全套物资，放弃午休，驱车赶往范女士家中。全面评估造口及周围皮肤后，她很快判断瘙痒主要是由造口底盘渗漏刺激引起的，于是轻柔地移除旧底盘，彻底清洁皮肤，精准裁剪并粘贴新底盘，确保牢固防渗。其间，她还系统地指导范女士及家属掌握日常护理要点，并主动添加微信，方便随时咨询。经过专业及及时的处理，范女士的瘙

痒和疼痛明显缓解，脸上露出了舒心的笑容。同样受益的，还有新手妈妈陈女士。她在医院顺利分娩出院后，面对给宝宝洗澡、抚触、脐部护理等事情感到手足无措。在网上下单“新生儿沐浴”护理服务后，产科专科护士华水英带着全套护理用品上门，为宝宝完成了洗澡、抚触、被动操、脐部消毒等全方位专业照护，还向陈女士及家人传授了脐部护理、皮肤褶皱清洁、穿衣包裹等实用技巧，让一家人悬着的心彻底放了下来。

护理技术与暖心关怀的完美融合，正是新时代护理工作的魅力所在。九江市第三人民医院的护理团队始终以初心践行使命，以温情传递关爱，让专业照护有了温度，让就医体验更加安心。未来，这支团队将继续坚持以人民健康为中心，聚焦人才培养、质量管控、服务创新、专科建设，全方位打造专业、暖心、精细、优质的护理服务体系，持续提升群众就医体验，让“心连心”的温暖照亮更多患者的康复之路。

护士上门 服务触手可及

护理的温度，不会因为患者出院而终止。医院以“互联网+上门护理”搭建起一座连接医院与家庭的桥梁，让患者在家中也能享受到与病房同品质的专业护理。“不是亲人，却比亲人还细心！”这是濂溪区赛阳镇范女士对伤口造口专科护士谭建霞最真切的评价。范女士因结肠癌做了回肠造口术，术后在家康复期间出现造口周围皮肤剧烈瘙痒和疼痛。由于家离医院较远，自己又行动不便，她焦急万分之际，在医院“互联网+护理服务”平

台上下了一单。接到订单后，谭建霞迅速整理好专业造口护理用品、皮肤评估工具等全套物资，放弃午休，驱车赶往范女士家中。全面评估造口及周围皮肤后，她很快判断瘙痒主要是由造口底盘渗漏刺激引起的，于是轻柔地移除旧底盘，彻底清洁皮肤，精准裁剪并粘贴新底盘，确保牢固防渗。其间，她还系统地指导范女士及家属掌握日常护理要点，并主动添加微信，方便随时咨询。经过专业及及时的处理，范女士的瘙

痒和疼痛明显缓解，脸上露出了舒心的笑容。同样受益的，还有新手妈妈陈女士。她在医院顺利分娩出院后，面对给宝宝洗澡、抚触、脐部护理等事情感到手足无措。在网上下单“新生儿沐浴”护理服务后，产科专科护士华水英带着全套护理用品上门，为宝宝完成了洗澡、抚触、被动操、脐部消毒等全方位专业照护，还向陈女士及家人传授了脐部护理、皮肤褶皱清洁、穿衣包裹等实用技巧，让一家人悬着的心彻底放了下来。



肾内科护理团队暖心照护患者。



专科护士上门为新生儿进行脐部护理。



专科护士上门为患者进行造口护理。



外五病区使用气压泵治疗预防下肢静脉血栓。



工作人员为行动不便者提供全程陪诊服务。

