

人文护理显温情 点滴之间暖人心

——九江市妇幼保健院践行人文关怀新实践

□ 王燕平 章静 易兴

在九江市妇幼保健院,护理的内涵正在被重新定义。它不只是严谨规范的医疗操作,更是一份温柔的“宝贝你好”,是一条防止腕带过敏的红绳,是一段抚慰焦虑的音乐,是一次贴心的全程护送。近年来,九江市妇幼保健院深入落实国家卫健委《医学人文关怀提升行动方案(2024-2027年)》要求,高标准建设“护理人文关怀五大示范区”。从环境美化、流程优化到精细护理、人文服务、全周期健康管理,医院打造出一系列有亮点的人文服务,探索技术硬实力与人文软实力双向赋能的发展新模式,让人文关怀成为医院高质量发展的温暖底色。

本部儿科:

治疗变闯关 童趣暖童心

在很多人的印象里,儿科病房总是伴随着哭闹和抗拒。但在九江市妇幼保健院本部儿科,护士们用一套巧妙的办法化解了这个难题。

面对孩子最怕的穿刺,科室推出了“快乐穿刺”三部曲:穿刺前先涂抹药膏减轻疼痛,治疗时引导孩子“数一数墙上的小鱼”转移注意力,穿刺后奖励一枚小红花贴纸。这套把心理学融入护理的做法,让孩子眼中的治疗室不再是“刑场”,而是一个需要勇气去闯关的冒险岛。人文关怀在这里被量化成了“四个一”的人院标准:一个真诚微笑、一声亲切问候、一次详细的床边介绍、一次责任护士的自我介绍。从入院那一刻起,孩子和家长就能感受到温暖,建立起信任。

更让人感动的是那些“看不见”的守护:每个病房都配备了雾化机,避免家长抱着孩子来回跑;输液报警器时刻监测药液余量,保障夜间用药安全;针对手腕带过敏的孩子,护士亲手编织红绳把腕带隔开。从分装药片确保剂量精准,到为高烧孩子泡脚降温,这些“多做一步”的用心,织成了孩子从入院到出院的安全与温暖之网。

▲ 图案分散孩子注意力,治疗室墙上粘贴卡通

▲ 泡脚降温,为高热患儿



产科:

静馨护孕育 温情迎新生

在产科,孕育之旅被赋予了温柔的底色。从孕期、分娩到产后,一整套健康管理服务贯穿始终,陪伴孕妈妈走过这段特殊时光。

针对孕妈妈普遍存在的焦虑情绪,科室推行“静馨病区”管理。护士走路、说话、开关门、操作都格外轻柔,免费提供助眠耳塞,夜间查房使用柔光小夜灯,努力保障孕妈妈的睡眠质量。科室还打造了“安胎安心角”,摆放孕期保健书籍,播放舒缓音乐,为孕妈妈提供一方心灵栖息地。建立“安胎妈妈互助群”,让大家分享经验、彼此鼓励,医护人员也定期在群里发布科普知识。

科室引入“五行音乐联合正念催眠疗法”,由护士带领孕妈妈练习放松。推出“安胎期个性化关怀包”,在末尾悬挂鼓励标语牌,为安胎创造积极的心理环境。还专门开设“给准爸爸的一堂课”,手把手教他们为妻子按摩腿部、预防血栓,学会倾听与安慰。

这里的关怀充满仪式感。住院期间赶上生日,会收获一场“床旁生日”,祝福与花束送到床前;新年宝宝降生,有护士亲手编织的玩偶陪伴;每一个新生儿,都被赠予一张由责任护士现场按压的足印纪念卡,留下人生的第一份珍贵印记。



手把手教准爸爸给准妈妈按摩腿部。

生殖中心:

温情伴幸“孕” 圆梦生育路



护士提供上门服务。



精心打造“幸孕之门”与“好孕大道”拍照打卡点。

生殖中心的患者群体比较特殊,她们往往背负着巨大的心理压力。为此,科室倾力打造“生命为始,筑梦为愿,护爱为责,理蕴人文”的品牌,构建了从门诊到手术、从院内到居家的全周期人文服务体系。

门诊是患者踏上“幸孕之路”的第一站。科室推行首问负责制和“321”主动服务模式,让初来时的忐忑有了安放之处。便民服务箱里备有女性用品,标准化沟通话术经过反复打磨,常态化开展情景演练与服务质控,让舒心 and 安心成为就诊的底色。

进入手术助孕阶段,冰冷的医学名词被赋予了温暖的诗意。取卵手术时,背景音乐

播放着《我在天上选妈妈》,患者手中握着减压球,紧张的情绪在旋律和触感中慢慢缓解。术前还会收到寓意“枣生贵子”的暖心锦囊,精心打造的“幸孕之门”与“好孕大道”拍照打卡点,寄托着美好的祝愿。

服务并没有止步于院内。中心推行互联网+上门服务,护士为孕妈妈提供上门注射黄体酮等保胎药物,至今已服务近700人次,满意率达100%。当护士服务、隐私保护、操作解释、人文关怀等多项指标满意率超过99%,当八成以上的患者因为口碑和优质服务慕名而来,每一份满意和奔赴,都是对人文关怀最真切的回应。

妇科:

流程提速度 护理升温度

在妇科,人文关怀始于对时间的珍视。科室全面推行自助一键入院、腕带自助打印等服务,患者不再去人工窗口排队。出院办理环节,创新推出“前置筹备+自助结算”模式:医生提前开具出院医嘱,护士提前核对费用、沟通出院事宜,出院当天查房后,患者即可通过自助机完成费用结算、医保报销、押金退费,真正实现了“查房后即办出院”。

对隐私和舒适的守护同样细致。检查室门把手挂上“治疗中,请勿进”提示牌,让患者感受到尊重和安心。清宫时护士紧握患者的手轻声安抚,让疼痛中多一份踏实的依靠。赠送五彩手绳解决患者腕带过敏的问题,也系上了一缕美好的祝福。

护理的温度,还藏在那些把专业转化为日常的小心思里。护士把血检预防变成了人人都能懂的“切水果”动作,遇到老年人就放慢演示速度,为行动不便者调整坐姿和动作细节,还分享“看电视时,做饭间隙顺便做操”的小建议,让康复真正融入日常生活。

面对患者术前的恐惧,科室用“同伴教育”代替单向说教。那些反复翻看宣教手册却依然眉头紧锁的患者,在康复者真实的讲述中,慢慢疏解了对未知的紧张。盆底防治中心举办医患联谊,邀请处于不同康复阶段的新老朋友回到医院,共同分享康复历程,把一个人的艰难跋涉变成了一群人的彼此照亮。



全面推行自助一键入院。



清宫时紧握患者的手轻声安抚。

西院儿科: 事事有回应 细节见温度

摆满玩具和绘本的书架。



卡通版宣教卡让健康教育可亲可懂。

走进西院儿科,首先映入眼帘的是充满童趣的墙面贴纸、摆满玩具和绘本的书架、写满心愿的互动板。这里不仅是治疗场所,更像一个精心设计的儿童乐园。

科室以“童趣化+舒适化”为目标改造环境:增设童趣穿刺室,避免夜间操作打扰同病房的患儿休息;为病房门除锈降低噪音,安装纱窗并配备婴幼儿专用蚊香液,还设置了“请勿打扰”提示牌,努力营造一个让家长安心的住院环境。

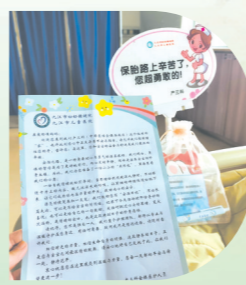
科室建立了“医护患三位一体”关怀模式。每天晨交班、治疗、巡视时,护士都会主动了解孩子和家长的需求,能解决的问题马上办。每次换班,护士都会到床边告知家长,让家长随时知道“有事该找谁”。科室严格执行首问负责制,确保家长的每一个诉求都有人回应、有着落。

专业护理同样充满巧思。护士用小风车教孩子做呼吸康复训练,把枯燥的肺功能锻炼变成了游戏;床边一对一指导家长如何拍背排痰;制作卡通版的宣教卡片,让健康知识变得易懂好记。科室每月还开展人文关怀专题培训,涵盖沟通技巧、情景模拟等内容,持续提升护理团队的共情力和实操能力。

家长发来的微信感谢、出院时送来的蛋糕、12345政务热线转来的表扬工单——这些真诚的认可,是对“有温度护理”最好的回响。



足印纪念卡为新生儿留下珍贵印记。



赠送安胎期个性化关怀包。

