

燕帽星光

温暖医院

武汉市第一医院
武汉市中西医结合医院

艾烟袅袅中,针灸科护士长辛欢为胃痛患者灸完一组穴位,得到患者实时反馈的效果好评;茶香氤氲里,市民接过中医综合病区护士长张雪递到手边的祛脂消食饮,直言夏日减肥正当时;在一片嘈杂咨询声中,皮肤科、生殖医学科等科室的护士长或专科护士们提高了音量,耐心细致地为义诊现场的患者们答疑解惑……

为进一步改善护理服务,持续提升患者就医体验,武汉市第一医院5月7日举办“护理魔方,智享健康”线上、线下联合义诊,推出四季本草养生茶品鉴坊、中医技术沉浸式体验等多项活动。作为创建“江城最温暖医院”党建品牌和医疗服务品牌的重要组成部分,“医·家”护理特色品牌用专业延伸护理温度,以实践诠释为民初心,正逐渐成为武汉地区医疗服务创新的一张闪亮名片。

正值第114个国际护士节来临之际,武汉市第一医院党委向全院1782名护理工作者的致以节日的问候。越是平凡处,越见不凡;越是细微处,越显初心。护士是患者的重要支持者和陪伴者,护士的职业价值是爱和奉献的体现。武汉市第一医院“医·家”护理特色品牌始终秉承以患者为中心的理念,通过多年深耕,在护理质量提升、服务内涵拓展等方面持续发力,构建起贯穿生命全周期的健康服务体系。

文/张梦石 谢玲玲
图/代雨霖

武汉市第一医院:深化护理服务内涵,提升护理服务质量 “医·家”护理赋能“江城最温暖医院”建设



年过七旬的武汉市第一医院护理部原副主任姚小珠(左一)回到医院为后辈护理人上《护理第一课》,带领护士们重温南丁格尔誓言。

党建共建,扩大优质护理服务半径

为推进优质医疗资源下沉,提升基层医疗机构的护理服务水平,武汉市第一医院创新理念,以党建为纽带,与基层医疗机构共建医联体。该院护理部选派50余名护士长深入古田街、宗关街、汉口中街、满春街、前进街等社区卫生服务中心,开展质量督导、护理坐诊及专项培训,旨在通过资源共享和技术指导,扩大优质护理服务半径,让“江城最温暖医院”的服务触角延伸至居民家门口。

武汉市第一医院神经内科护士长、党员孙纯对口联系硚口区汉口中街、江汉区民意街社区卫生服务中心,每周都要下社区开展护理查房和带教工作。几个月前,江汉区民意街社区卫生服务中心的护士王琳琳打来咨询电话,希望能在孙纯的指导下,为辖区内一位卧床在家

中西并举,打造护理学科高地

作为国家中西医协同“旗舰”医院试点项目建设单位,武汉市第一医院以“打造全国中西医结合高地”为目标,持续深化护理学科创新实践。

33岁的患者小张身患罕见的TEN样皮肌型慢性活动性EB病毒感染数年,反复发热、全身水疱及皮损让他几近绝望。辗转多家医院治疗效果不佳后,小张抱着最后的希望走进了武汉市第一医院皮肤科三病区。小张病程长,皮损多形复杂,前胸皮肤以红斑水疱为主,后背皮肤呈尼氏征阳性表现,上下肢多处部位皮肤渗液明显,多形性皮损给护理带来了难度和挑战。

护理团队查阅了大量文献,展开护理疑难病例讨论,将中医特色疗法与现代伤口护理技术深度融合,为患者量身定制了换药方案:红斑水疱处以紫草油中药封包治疗,渗液处以黄连素溶液中药塌渍治疗,糜烂面以抗生素油纱覆盖……团队每天详细记录换药情况及皮损变化,换药方式也进行相应的动态调整。经过一周悉心护理,配合系统治疗,小张痊愈出院。

“中医护理适宜技术是‘医·家’护理品牌的显著特色

细节深耕,构建就医体验温暖生态

在医疗服务日益精细化的当下,武汉市第一医院以建设“江城最温暖医院”为目标,将医学人文精神融入护理服务全流程,通过“细节深耕”打造就医体验的“温暖生态”。2019年,该院创新制定并相继践行“武汉一医版”温暖服务举措100条;2022年9月,推出“最温暖医院”三年提升行动服务举措70条;2024年,围绕患者需求新增服务举措至200条,覆盖诊疗全程。武汉市第一医院以“有温度的服务”重塑医患互动模式,逐渐成为武汉百姓信赖的医疗服务标杆。

“每个环节的细节优化,都是传递温暖的起点。”迈进武汉市第一医院大门,导医台护士的微笑服务与精准指引,开启患者就医的温暖之旅;病房护士定期查房时的一句“今天感觉怎么样”,让患者感受如家人般的牵挂;在康复医学科三病区(高依赖康复病区),比普通病床矮上8厘米的“特殊”病床,无声地为失能或半失能患者及其家属带来更多便捷;手术麻醉科护士在患者进入手术室前预热好医用加温毯,确保患者体感适宜、缓解其术前紧张不适……这些看似微小的护理细节,正是该

护患携手,诠释专业品质家的温暖

作为国家级临床护理重点专科和武汉市护理质量控制中心挂靠单位,武汉市第一医院以管理创新为驱动,深耕护理服务内涵,成立“绿萝(脑动脉瘤)”“一米阳光(肿瘤)”“舒肤家园(皮肤)”“孕妈咪”等16个专病护患俱乐部,开展随访、俱乐部活动等,形成10个线上和6个线下护理门诊,当好患者院外延伸服务的“健康管家”。

“高龄夫妇如何科学备孕?”“糖尿病患者平时的营养和饮食需要注意哪些问题?”“心脏不好了一般会有哪些征兆?”……5月7日,护士节系列活动之一的“医·家”护患俱乐部健康义诊现场,生殖医学科陈娅莉、内分泌科陈蔚、心血管内科黄薇等8位护士长及专科护士在现场一对一为大家答疑解惑,让患者们直呼“涨知识”。

据悉,自2013年启动建设以来,“医·家”护患俱乐部围绕患者的全周期管理,不断突破传统服务边界,通过定期科普、跟踪评估等标准化服务路径,将患者从被动接受者转化为健康管理的主动参与者。截至目前,16个“护患俱乐部”线上线下双模式服务患者共计7.8万人次。

的84岁高龄老人更换鼻空肠管。双方通过视频会诊深入讨论,为老人制定了个性化重置鼻肠管护理方案。在孙纯的远程指导和帮助下,王琳琳顺利为老人徒手置入了新的鼻空肠管,让老人足不出户解决了“大麻烦”。

据悉,武汉市第一医院还积极举办线上线下专科护理义诊活动,选派资深护理专家走进社区与居民面对开展义诊活动,一年来直接惠及居民超2500人次。

该院还充分发挥武汉市护理质量控制中心职能,构建“市护理质控中心—区护理质控中心—基层医疗机构”三级护理网络,2024年新增5个区级护理质控中心,形成16个区级联动体系,辐射全市医疗机构,通过标准化建设实现护理服务质量同质化。

优势。”护理部主任王莉介绍,武汉市第一医院共计开展42项中医护理适宜技术,拔罐、灸法、刮痧、穴位敷贴、中药熏蒸、中药足浴等常见中医护理方法,基本实现了临床科室全覆盖。

学科硬实力的攀升印证了技术创新的生命力。武汉市第一医院(武汉市中西医结合医院)中医护理学连续两年在中华中医药学会与中国中医科学院联合开展的中医医院学科(专科)学术影响力评价中名列全国前十,是全国唯一一家入选的市属中西医结合医院。2024年,该院在新一轮评审中再次获评湖北省三级医院临床护理重点专科,获批湖北省骨科、重症、肿瘤专科护士培训基地,成功当选中国中西医结合学会皮肤性病专业委员会护理学组组长单位,神经内科NCU成功获批“全国肠内营养示范病房”。

王莉表示,武汉市第一医院护理团队正以中西并重的创新实践,书写着新时代护理学科高质量发展的答卷。未来,医院将持续深化应用中西医协同的创新护理技术与模式,让更多疑难重症患者从兼具中医智慧与科技力量的精准护理中获益,推动护理学科向更高峰迈进。

院多年来深耕服务的生动注脚。

2024年9月,武汉市第一医院党委提出以“马上办理、接诉即办”为准则,提出开通一条患者温暖热线,希望这条热线能真正成为医院的“民生智库”、患者的“幸福热线”。于是,“85332029”这条温暖热线应运而生。

“我要投诉!”上个月,武汉市第一医院“温暖热线”接到甲乳外科患者王老师的焦急来电,本应周一入院的她迟迟未接到通知。本着“接诉即办”的原则,“温暖热线”接线员喻小红立即联动甲乳外科护士站溯源问题,发现原来是王老师登记了错误的电话号码,导致病区无法及时通知她入院。查清缘由后,病区顺利联系上了王老師,与她确认入院时间。从投诉到解决,全程未超半小时。喻小红表示,医学温度不仅体现在治愈疾病的结果中,更流淌在每一个被看见、被尊重、被呵护的就医瞬间里。“每通电话都是改善服务的契机,‘温暖热线’被公示在医院门诊、病区显眼处,欢迎大家提出对医院的任何意见或建议。创建‘江城最温暖医院’,我们永远在路上!”

为满足患者多层次、多样化的健康需求,同时推动医院专科护理工作向着精细化、系统化发展,武汉市第一医院积极推动成立专科护理门诊。2013年,刚拿到“国际伤口造口治疗师”证书的护士陈蔚和张红芬在医院的支持下创办了全院首批专科护理门诊,一大批“造口人”、糖尿病足患者受益。如今,该院拓展开设涵盖伤口、造口、腹膜透析、睡眠与心理、母乳喂养、PICC、中医康复等领域的10个线上和6个线下护理门诊。

“手机拍照上传造口状态,通过互联网医院联系到张红芬护士长,就能在她的指导下调整护理方案,特别方便!”长期在张红芬的专科护理门诊随访53岁造口患者点赞道。据统计,近3年来全院10个线上专科护理门诊累计服务患者6000余人次。

从专科护患俱乐部的成立,到专科护理门诊的落地,再到“互联网+”线上护理门诊的全面运行,武汉市第一医院始终以专业化、人性化、全域化的创新实践,持续诠释“医·家”护理品牌“专业品质,家的温暖”文化内涵,为患者提供全程、高效、温暖的健康守护。



武汉市第一医院神经内科护士长、党员孙纯(左三)在医联体单位硚口区汉口中街开展护理查房和带教工作。



武汉市第一医院皮肤科三病区护士长陆璇(右一)携护理团队,用医院自制外用药黄连素溶液为患者进行中药塌渍治疗。



5月7日,武汉市第一医院举办“护理魔方,智享健康”专科护理线上义诊。



武汉市第一医院16个“护患俱乐部”线上线下双模式服务患者共计7.8万人次。

【医患叙事】

第一次躺在肿瘤科三病区的病床上时,我不过是个被乳腺癌吓蒙的中年女人。那是2007年,我44岁,攥着诊断书的手直发抖。钟敏钰主任轻轻拍了拍我的肩:“别怕,我们一起扛。”这一扛,竟是6000多个日夜。

这些年,我身上扎过针、埋过管,尝过化疗药水的苦,也咽过放疗后的恶心。我吃不吃饭,睡不着觉,瘦得皮包骨头,PICC管道、输液港维护起来异常困难,是护士长宋丽良带着科里其他的小护士们精心照顾我。她们的手比我更先知道哪根血管好扎,换药时既轻柔又利索,连输液管都要绕个弯,怕凉着我的手。

确诊乳腺癌之后的第5年,我又确诊了卵巢癌晚期。此时家中又遭逢变故,我绝望又孤独,那是我人生最灰暗的时刻。每次查房,护士们总会多留一会儿,有人给我梳头,有人悄悄给我塞颗糖。科里的护士们每天轮番来床边陪我说话,不是查房时的“职业问询”,而是真的听我絮叨家常。她们把病房变成了避风港,连我的小孙女发烧都闹着要去肿瘤科病房住院。小丫头童言无忌,却道尽了我对她们

的依赖。2019年,我的化疗效果越来越差了,钟主任给我安排了基因检测,结果显示靶向药物可以用。可靶向药的费用远超我能负担的范围,医护们翻遍资料替我申请临床试验。虽然没能幸运入组,但我幸运地等来了靶向药进医保。“范姐,咱等到了!”我永远忘不了医护们那张笑得比我还开心的脸。

老实说,确诊肿瘤时,我一度以为自己活不过60岁。真活到要过60岁生日时,我跟家里人商量,想去病区和我的20多位医生家人、护士家人们一起庆生。是因为有她们,我才能够一年又一年过生日。

所谓医患情深,其实是我们共同书写的生命守护契约。若问我怎么走过18年,我会指指胸口:这里住着一群白衣天使,她们把药水瓶挂成希望,用纱布裹住绝望。医者仁心,不是挂在墙上的锦旗,是18年如一日的“早安”与“晚安”。

(武汉市第一医院肿瘤科三病区患者 范女士)

白衣天使伴我抗癌十八载