燕帽星光 三全模式

武汉市中心医院：创“中心特色”，全链条全周期全病程提升就医体验

探索“三全”模式激活护理改革新引擎

武汉市中心医院持续创新医疗及护理服务模式，以数智化健康管理全方位全周期守护群众健康。

在“健康中国”建设纵深推进、医疗服务加快数智化转型的背景下，武汉市中心医院以百年名院雄姿，激活创新发展新动能，勇当护理改革弄潮儿。医院响应国家“互联网+医疗健康”战略，打造“全链条·全周期·全病程”三全护理模式。全国首创“e护到家”志愿助老服务，温暖“银龄”群体；华中地区首推“互联网+护理”，将延续护理服务送到千家万户；全省首创以护士名字命名的护理工作室，专家型护士成为护理“主力军”；打造全市市属公立医院首个住院准备中心，“一站式”住院让就医更便捷舒适。护理学科科技量值居全国前列，多项成果获国家级、省级奖项，实现科研、临床、人才协同发展。赋能高质量发展，医院持续拓展护理边界与内涵，探索现代护理的“中心特色”。

武汉市中心医院上交护理答卷

护理学科居2023年度中国医院学科科技量值56位；2019—2023年中国医院总科技量值（AS TEM）位列全国61位

全国首发“e护到家”护理服务品牌

华中地区首推“互联网+护理服务”

全省首创“个人创新护理工作室”

中华护理学会科普教育基地

全国终身学习品牌项目

湖北省青年志愿公益项目大赛银奖

武汉市特色护理品牌

武汉市首个“住院准备中心”

中华护理学会科技奖二等奖

湖北省科学技术进步奖三等奖

武汉市首届卫生健康科技创新大赛银奖

武汉市职工先进操作法优秀成果

文/罗兰 李蓓 马遥遥
图/柯志刚 马遥遥

入院有“准备” 在院“多学科” 出院有随访

始于“零跑动”的全链条服务重塑护理流程

不断创新理念、优化流程，“以病人为中心”的理念贯穿于医疗及护理服务各环节。

2024年4月，武汉市中心医院在后湖院区成立全市市属公立医院首个住院准备中心，将入院预约登记、入院办理、预先采血、医技检查集中预约、床位统筹调配等全面融合，让患者体验“一站式”“零跑动”“管家式”住院服务。

据介绍，住院准备中心同步预约检查，实现“全院一张床”，打破科室界限合理调配床位。一年来，住院准备中心服务患者10万余人次，平均住院时间和术前准备时间缩短了0.5天—1天，入院等待时间缩短60%—80%。

在武汉市中心医院，护士也能和医生一样看门诊，用专业技术“绝活”守护患者健康。目前，该院已开设淋巴水肿、PICC护理、糖尿病健康教育、围产期保健等15个独立型护理专科门诊，以及呼吸康复、吞咽障碍、中医护理等9个医护合作型护理专科门诊。护理团队与医疗组形成“双引擎”驱动，从用药指导到居家康复，为患者制定个性化护理方案。基于对患者个体化需求的深刻洞察，专科护士队伍还充当技术科研创新的主力军，获批发明及实用新型专利608项，实现专利成果转化5项。

医院在全省首推16个专病中心，开创一站式多学科诊疗新模式，专科护士也在专病中心大显身手。糖尿病患者朱女士即将接受外科手术，内分泌科护士参与到朱女士的诊疗团队，提前进行血糖管理，确保了手术安全。这种“让专业的人做专业的事”的服务模式革新，正在重新定义护理专业的价值内涵。

为让出院患者健康管理有“医靠”，武汉市中心医院成立了出院随访中心，医疗及护理团队开展院科两级随访，根据疾病特点，制定专科专病随访计划，只要患者有意愿，可实现随访终身化。2024年，晚期肺癌患者陈先生出院后，在随访护士密切随访追踪下，发现了多项指标异常，经及时来院救治解除了危机。

“全链条”如何重塑护理流程？武汉市中心医院护理部主任付阿丹表示，全链条护理将入院准备、住院治疗、出院康复紧密相连，从医院延伸到社区和家庭，各环节之间的无缝衔接和高效协同，确保了患者在每一个就医环节都能得到连贯、优质的护理服务。

住院准备中心打造“一站式”住院服务让就医更便捷舒适。

妇幼有守护 老人得关爱 健康管理中心创特色

让大健康理念融入全生命周期的每一段时光

今年“五一”期间，设在武汉咸安坊景区旁的武汉市中心医院健康管理中心吸引了不少市民及游客体验“健康打卡”。“五一”前夕，武汉市中心医院在该院南京路院区创设湖北省首个“旅游健康驿站”，打造“旅游体检—疾病诊疗—健康管理”，让游客在畅游的同时，享有便捷的一站式、多元化医疗健康服务。健康管理中心负责人付阿丹介绍，在健康管理中心执业的护士，都具备健康管理师资质，擅长与患者沟通、跟踪健康计划的执行。

如果说，健康管理中心是医院服务全人群的“健康加油站”，那么“孕妈新宝”和“咱爸咱妈”则被列为“重点保护对象”。

医院探索创新，建立全生命周期母婴照护体系。打造“医疗安全—康复支持—母婴照护—家庭参与”的全程服务模式，为母婴群体提供从备孕到返岗的全流程守护。产前推行孕妈妈“精准护航”行动，创新开设妊娠糖尿病、妊娠高血压、复发性流产等专病门诊，配合助产士门诊、母乳喂养门诊等形成多维守护网。产时服务升级，家庭化产房让分娩更有温度。在武汉市率先开展“一体化产房”，实现“待产—分娩—恢复”全流程家庭陪伴，助产士团队创新应用音乐镇痛、自由体位分娩技术等，自然分娩率显著提升。产后康复实现“全维重塑”，开展盆底肌生物反馈训练、疤痕多维护理、子宫复旧、产后体态管理等12项特色服务，配合营养师定制“四阶段月子餐”，帮助新妈妈精准、系统地快速康复。

四维护理模式温暖“夕阳红”。聚焦营养支持、跌倒预防、便秘干预及睡眠管理四大核心领域，形成贯穿院前、院中、院后的立体化照护网络。院前通过衰弱评估量表、跌倒风险预测模型等工具，实现老年综合征的早筛早诊。院中组建由营养师、康复师等组成的多学科团队，为住院老人定制个性化护理方案。院后依托互联网医院，开通线上问诊、图文咨询，同时为居家老人提供鼻饲护理、压力性损伤预防等上门服务。特别设立“安宁疗护病房”，通过姑息性镇痛、水肿治疗等安宁疗护护理实现24小时症状管理，让终末期患者有尊严地“离去”。

护理团队开展全生命周期健康促进，打造了“我为家人学急救”“诊间微课堂”等一系列社会知名健康科普品牌。医院先后荣获中华护理学会科普教育基地、全国终身学习品牌项目。“全生命周期健康管理需要具备前瞻性。”付阿丹表示，妇幼服务实现精准化、个性化照护；银龄护理针对老年人的年龄段和疾病情况，分级分类干预。健康教育则是将“关口前移”，践行“以疾病为中心”向“以健康为中心”的转变。

“e护到家”志愿助老服务温暖“银龄”群体。

慢病管理长程化 专病管理个案化 “网约护士”亲民化

“e护到家”让全病程护理走进万家灯火

加强慢病管理是湖北省323攻坚行动的重要目标。医院推出个案管理师负责制、“e护到家”等多种形式，实现了慢病管理长程化，为患者全病程护理“兜底”。

武汉市中心医院于2019年在全市首推个案管理护理模式，将心脑血管病、肿瘤等14种慢病纳入其中。2024年初，未婚未育的林女士确诊乳腺癌后“慌了神”，乳腺癌个案管理师邱晶护士闻讯立即联络MDT（多学科联合诊疗）团队明确手术方案。术后又帮林女士渡过放化疗“反应关”。一年过去，林女士已开心回归工作岗位。房颤个案管理师左桃梅获全国个案管理师资质。她服务的案例，获得全国医院擂台赛“杰出案例奖”。

“e护到家”将全病程护理延伸到家庭。2019年3月，医院在华中地区首推公立医院“互联网+护理服务”，2021年在全国首发“e护到家”护理服务品牌。据了解，“e护到家”已推出包含慢病管理、康复护理、专项护理、安宁疗护、中医护理等41项居家服务项目，出诊服务5000余次。2023年，“e护到家”被武汉市卫健委评为“特色护理品牌”。

目前，医院牵头成立“e护到家”联盟，省内25家基层医疗机构入盟，让居民在家门口也能享受同品质服务，社区卫生服务中心护士遇到疑难问题还可“向上呼叫”。

志愿服务尽显公立医院本色。“e护到家”志愿服务队有120余名队员，志愿服务总时长4000余小时。荣获湖北省青年志愿公益项目大赛银奖，入选武汉市最佳志愿服务组织、十佳志愿服务项目。付阿丹表示，全病程管理让慢性病患者得以长程跟踪，它以个案管理为锚点，形成MDT联动，由“e护到家”打通“最后一公里”，让术后康复、慢病照护从病房“无缝”进家门，实现了“病有所医”的切实落地。

首推个案管理护理模式，围绕患者全病程开展个性化管理。

【让护士的名字成为品牌】

武汉市中心医院人才新举：

推出一批护理工作室

以护士名字命名的护理工作室让专家型护士成为护理“主力军”。

滕莉伤口造口护理工作室

前沿技术愈合身心

2023年11月至今，武汉市中心医院先后成立滕莉、文心、易兰护理工作室。护理部主任付阿丹表示，“姓名成品牌”意味着“责任化动力”，此举既树立了护理名片，让患者循名而来；又激励了护士像爱惜自己名字一样爱惜品牌，最终实现医院与人才、护士与患者的双向奔赴。

今年1月初，“一种造口接污袋”成功转化为专利产品，直肠癌患者袁先生因为术后造口苦恼不已，用了“造口接污袋”后终于愿意出门。这项专利的发明人是伤口造口护理工作室负责人、国际造口治疗师滕莉。滕莉与散发着异味的溃疡、粪便造口打了30多年的交道，其团队年服务患者3万余人次。

滕莉团队的优势体现在高度专业化，由国际造口治疗师主导，联合专科医生、营养师及心理医生，形成多维度评估与干预能力；技术整合前沿化，采用国际指南推荐的循证护理方案，结合新理念、创新技术及人工智能，提升治疗效果；服务模式创新，通过“互联网+护理”平台提供线上咨询与远程指导。

滕莉有主动加患者微信的习惯，她说：“一些患者有自卑心理，遇到紧急情况不愿麻烦别人，就让我来当大家的‘急救绳’吧。”

文心哺乳及乳房护理工作室

通乳“绝活”护母婴安康

在网上搜索关于解决“堵奶”的办法，很多信息指向文心哺乳及乳房护理工作室。那些走了弯路、越拖越重的妈妈来自全国各地，最近还有一位患者从澳大利亚赶来。

戈文心曾是甲状腺乳腺外科护士长，看到无数新妈妈因找不到正确的疏奶方法，从堵奶拖成严重的乳腺炎。2017年，戈文心考取国际泌乳顾问，在医院的支持下开设哺乳及乳房门诊，并提供线上问诊。至今累计服务患者逾5万人次，覆盖全国15个省市。国际泌乳顾问在全国也为数不多，该工作室目前已有5人获得这一顾问资质。

很多女性的乳房问题只有在哺乳期才会被发现，但她们却一心想着孩子而忽略了自己。戈文心团队为一些患乳腺炎、乳腺结节的妈妈们进行必要的乳腺癌早筛，并定期随访，让母亲的健康得以保全。

易兰糖尿病健康照护工作室

帮糖友驾好“五驾马车”

内分泌科易兰护士长乐于向糖尿病患者做科普。早在2009年，她就在医院糖尿病健康教育门诊兼职，组建糖尿病俱乐部，16年来与3万多糖友结成了“甜蜜的朋友”。

从饮食、运动、用药到血糖监测、健康教育，糖尿病管理被比作“五驾马车”，大家在“驾驶”中遇到任何问题，都会前来求助，因为易兰的背后还有强大的医疗团队作支撑。

易兰介绍，糖尿病教育是帮助糖友重塑饮食、运动健康生活方式，协助规范用药，监测并确保血糖长期稳定，预防并发症的发生。易兰团队还发明了运动饮食平稳换算转盘，让复杂的热量换算公式变得简单易懂，清晰明了。工作室成立后，易兰表示未来将更加关注“治未病”，有效阻断更多糖尿病前期群体向糖尿病病人发展的进程。