



在医疗改革不断深化、百姓健康需求日益多元化的背景下，武汉市汉口医院始终秉持“以病人为中心”的服务理念，以患者需求为导向，通过一系列创新举措与精细化管理，不断拓宽服务边界，全面提升护理服务质量，提高患者就医体验感。

近年来，汉口医院不仅在急救、互联网+”护理、中西医结合护理、专科护理等方面取得了显著成绩，更在多个科室推出暖心优质的护理服务，成为区域医疗服务的典范。

【护士日记】

传承温情，守护生命奇迹的微小光芒

赵姗姗

今天又是忙碌而充实的一天。夜深了，坐在值班室里，心里满是感慨。

一年前，我初入康复医学科，站在科室门口，心“怦怦”直跳，消毒水的气味，我嗅到了一丝希望的味道。走廊里，拍背声、治疗仪的嗡嗡声，还有患者努力练习行走的喘息声交织在一起……看着家属那一双双充满希冀的眼睛，我既紧张又期待。

真正走进这里，我才知道，每一分钟都承载着希望与坚持。治疗师小李帮中风的王阿姨做站立训练的场景，至今仍历历在目。“我们再坚持十秒钟！”王阿姨双腿微颤，头上布满汗珠，眼神却无比坚定。那一刻，我突然明白了，康复护理工作就是在这些看似简单的动作里，陪伴患者一次又一次地坚持与突破。

在康复医学科，时间被赋予了特殊意义。上周还只能动一根手指的脊髓损伤患者，今天已经能完成三根手指的抓握；上周还依赖鼻饲的吞咽障碍患者，现在可以自己喝下半杯水。这些微小的进步，背后是患者、家属和医护人员无数的努力与付出。

康复医学科教会我的不仅是专业技能，更是一种信念：即使是最微小的进步，也值得全力以赴。

今天，老师又带着我处理了一位新患者的康复护理问题。看着老师熟练而温柔地操作，听着她耐心地细致地讲解注意事项，我突然意识到，前辈们把他们的经验和爱心传递给我们，而我们会将这份温暖与责任继续传递下去。

文/丁萌 时斯丹

武汉市汉口医院：多维举措赋能优质护理，人文关怀重塑医疗温度 以创新护理服务构筑健康守护新典范



市汉口医院护理人员致敬“5·12护士节”。

构建应急救援“精锐之师”，锻造生命守护的“汉医速度”

医疗应急救援领域不断追求卓越与创新的当下，武汉市汉口医院积极响应时代需求，提出了具有前瞻性的“大急诊战略”。该战略将传统普通急诊模式全面升级为“大急诊”服务模式，推动院内急诊、院前急救以及ICU重症救治实现深度融合与无缝衔接，全方位提升医院对急危重症患者的救治能力。

为构建一个反应迅速、高效协同的应急救援网络，医院着力强化应急队伍建设。一方面，常态化储备紧急医学救援力量，建立护理人力资源应急调配库，精准调配护理人员。另一方面，精心组建了一支以急诊科、重症医学科医护人员为核心的应急救援“精锐之师”，确保这支队伍24小时随时待命，能够迅速承接各类紧急救援任务。

在医疗救援工作中，一支技术精湛、操作规范的护理队伍至关重要。他们不仅能够凭借娴熟的技能减轻患者的痛苦，更以专业的素养增强患者对医护团队的信任，提升患者的就医满意度。

市汉口医院护理部主任宋颖捷介绍，医院高度重视护理人员的急救技能提升，每月常态化开展急救技能培训，通过理论授课、模拟演练、临床实操以及考核评估等多维度、分层的

培训方式，在全院范围内实现急救技能培训的全覆盖。同时，将考核结果纳入年度技术管理档案，作为护理人员能力评估和职业发展的重要依据。

急救技能培训过程中，医院以“胸痛中心”“卒中中心”“创伤中心”三大中心为坚实依托，持续优化急救流程，打通院前急救、急诊救治以及住院急救救治等各个环节的通道，确保患者能够得到及时有效救治。此外，医院还反复组织针对抢救过程中可能出现的各类应急事件的演练，通过不断地磨合与改进，锻造出生命守护的“汉医新速度”。

为检验和提升应急救援队伍的实战能力，医院每季度都会组织护理人员进行应急预案演练，提高团队协作作战能力。每年，医院还会举办急救技能大比拼，为护理人员提供一个展示技能、交流经验的平台。近年来，医院在全市急救技能大赛上屡获佳绩。

2024年，呼吸心跳骤停患者抢救成功率较前一年大幅提升62.2%。这一数据背后，是医护人员数千次模拟训练与不断进行流程革新的辛勤付出，也是医院在应急救援领域不断创新、追求卓越的有力见证。

“互联网+”护理暖心延伸，足不出户享受专业护理服务

手机一键预约，护士上门服务。市汉口医院打破传统医疗边界，自2022年推出“互联网+”护理服务以来，积极为出院患者或行动不便的特殊人群提供居家护理，将专业护理从病房延伸至家庭。

4月23日，市汉口医院“互联网+”护理服务平台接到王奶奶家属的预约订单。今年3月，年近百岁的王奶奶因右侧肢体乏力到院就诊，被诊断为脑梗死。住院期间置入了胃管，在医护人员细致周到的护理下，王奶奶病情明显好转。出院后，胃管要定期更换，老人出门极不方便，女儿得知医院推出了上门护理服务，在“健康武汉”平台上下了单。医院“互联网+”护理服务项目负责人汤文娇科护士长接单后，立即与王奶奶家属沟通，完成评估，确定上门服务时间，并按流程将订单指派给了专科护士胡秋菊。胡秋菊接到任务后，按照约定时间来到患者家中。她充分评估了王奶奶的身体状态和

胃管情况，仅用几分钟就为老人更换了胃管。“我们都是门外汉，完全不会弄，幸好有你们！”胡秋菊专业的护理技术以及耐心的护理服务，让家属很是满意。

“护士上门服务作为一种新兴的医疗护理模式，为许多患者和家属提供了便利。”宋颖捷介绍，目前医院“互联网+”护理服务平台在册护士有60多位，均具有多年丰富的临床经验，留置胃管、伤口造口护理、PICC管路维护、康复护理指导、母婴护理、静脉采血、中医理疗、血糖监测等20余项服务“一键到家”。2023年还新增了康复护理并扩大服务半径，惠及更多行动不便患者。

市汉口医院推出“无假日医院”后，“互联网+护理服务”团队积极响应，打出“节日不打烊，我们在路上”的口号随时接单。线上线下融合的护理门诊，让慢性病管理、术后康复指导更便捷，实现“数据多跑路，患者少奔波”的智慧医疗愿景。

提升就医体验，从“技术精湛”到“温度满格”

“躺在手术床上的被子里，暖风徐徐吹进来，全身暖烘烘的。”手术床不再“冰冷”，这是41岁的李女士最近在市汉口医院做手术时最大的感受。

半个月前，李女士遭遇车祸，右侧髌骨骨折，住进该院骨科。麻醉医生术前访视时，李女士一脸愁容地告诉医生，10年前接受剖宫产手术时，躺在手术室里感觉特别冷，那种深入骨髓的冷想起来就发怵。麻醉医生向她保证，这次手术一定不让她冷。

第二天，李女士心怀着忐忑地进了手术室。手术结束后，李女士被转移到恢复室继续观察。她高兴地跟医生说：“这次真的不冷！”手术室护士告诉她，用上了保暖毯，跟家用暖被机一样可以调节温度，如同给患者穿上了一层“发热衣”，确保患者在术中术后体感舒适。

“李女士的就医体验只是我们优质护理的一个缩影。”宋颖捷说，医院不仅重视医疗技术的安全，还非常关注患者就医体验，将人文关怀注入每个细节。从去年开始，护理部推出“优质护理服务示范岗”评选，鼓励科室优化服务流程，创

中西医协同创新，从“技能精进”到“管理革新”

近年来，市汉口医院提出“中西医并重”的发展战略，倡导全体医护人员“学中医、信中医、用中医、爱中医”，积极在院内应用中医适宜技术，促进医院中西医协同发展。宋颖捷介绍，为积极响应国家卫健委《进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）》工作要求，提升中医护理服务能力，今年3月，医院联合湖北中医药大学开设了第一届中医适宜技术培训班，培养了70余名中西医结合护理骨干。

医院的发展在咬定了建设“以康复医学为优势的三级综合医院”目标后，为加快树立康复品牌，将康复护理深度融入专科治疗。“从2020年起到现在，我们已经连续举办五届康复护理培训。”宋颖捷说，全院所有护理人员参与了培训，铜砭刮痧、平衡火罐等中医技术在临床各科室普遍开展，结合现代康复理念，形成了“辨证施护+功能重塑”的中西医结合特色护理模式，传统医学焕发新活力。

医院还以“全面提升医疗质量行动”为抓手，建立了护理质量闭环管理体系。开展了“静脉穿刺技术能手”专项培训

和竞赛活动，培养了一批技术过硬的“静脉穿刺能手”，大大提升了静脉穿刺“一针成功率”，患者的满意度大幅上升。

为提高护理人员专科护理技能，护理部组织老年护理小组、康复护理小组、伤口造口护理小组、糖尿病护理小组、疼痛护理小组、人文护理小组、中医小组组长及成员走出医院，深入社区、军队所开展健康讲座50余场，惠及居民超3000人次。从糖尿病管理到跌倒预防指导，从心肺复苏急救培训到慢性病居家护理，从中医养生到日常健康管理……市汉口医院的护理人员用专业赋能公众健康，将健康管理的主动权交到百姓手中。

从急救到慢病管理，从技术创新到人文关怀，武汉市汉口医院以护理服务为支点，撬动医疗质量全面提升。在武汉市汉口医院，护理不仅是技术的实施，更是生命的对话；不仅是流程的优化，更是价值的重塑。

未来，医院将继续以患者需求为航标，让优质的护理服务成为医疗高质量发展的温暖注脚，为健康中国建设贡献“汉医样本”。

【医患叙事】

65岁的王福堂是市汉口医院呼吸与危重症医学科的“老病号”，饱受慢阻肺和肺心病折磨的他每年要住院三五次。辗转多家医院后，他最终将信任给了这家离家并不近的市属医院，“护士一喊就到，医生一天来几次查看病情，在这里，治病成了一件有温度的事，一些小事常常把我感动得不行。”王福堂缓缓道出了他钟情这家医院的原因。

今年4月，王福堂再次住进了市汉口医院。前几天，病房里发生的一幕让他彻底读懂了这种“温度”。隔壁床一位失能老人不小心弄脏了床褥，当时的护工正好不在。铃声刚落，两名年轻护士已疾步而至。她们一人小心翼翼地托住老人脊背轻缓翻身，另一人拧干热毛巾为他仔仔细细擦拭，没有皱眉掩鼻，没有匆忙敷衍，只有低语的询问和始终带笑的眼神。半小时里，她们像为自家长辈更衣般自然，未了还替老人掖好被角，“您看看还有没有哪里感觉不舒服？”这一幕，让同病房的病友们都深受感动。

王福堂数过，那天护士站共响起23次呼叫铃，每一次都能听见小跑着应声的脚步声。他说，在这里，无论病人有什么要求，身体哪里不舒服，只要轻轻喊一声，护士们就会快速出现在身边。这种“一呼即应”的常态，在其他医院难以见到。“专业与温情不是非此即彼的选择题，而是一枚硬币的两面。”在王福堂看来，这不仅仅是简单的服务，更是护士们对病人无微不至的关怀和深深的责任感。

医学教科书上找不到“如何让患者感觉被珍视”的章节，但市汉口医院的护士们用行动写就了。当技术抵达边界时，人性总能继续向前延伸——那些多花的五分钟翻身时间，那句顺口问出的“有没有哪里不舒服”，恰似穿透病榻阴影的微风，演绎着医疗叙事中最深邃的人性光谱。“正是有了这群尽责热情的医护人员，市汉口医院在患者心中树立了良好口碑，医院的发展也势必会越来越好。”王福堂表示，医疗不仅仅是治疗疾病，更是传递爱与希望的温暖旅程。

（根据患者王福堂讲述整理）



正在进行“患者发生输液反应”应急预案演练。



泌尿外科正在进行护理查房。



护理人员正在接受上级单位的规范化检查。



康复医学科护士赵姗姗正在为患者进行间歇性经口食管插管。

在这里，治病是件有温度的事