

行风通报

第 9 期

黑龙江省医院

2024 年 3 月 14 日

提升患者就医满意度 (1)

编者按：无影灯下，摆放整齐的仪器设备，寂静的长廊，医院中心手术室总是笼罩着一层神秘的面纱。然而，在这神秘之地，有一群身着洗手衣的天使，她们疾步穿梭于手术间，与医生并肩作战，为生命筑起坚实的防线。她们是黑龙江省医院中心手术室的护士团队，用青春和汗水书写着救死扶伤的壮丽篇章。

无影灯下，生命的守护者

——记黑龙江省医院香坊院区中心手术室

中心手术室，作为生命的战场，不仅需要先进的医疗技术和设备，更离不开护理团队的辛勤付出。这支由 41 名护士组成的团队，朝气蓬勃、勇于奉献、锐意进取，她们用专业和热情，为每一位患者提供全方位、全流程的护理服务。她们以病人为中心，认真落实各项规章制度，用实际行动为人民群众的健康保驾护航。

术前严谨准备、术中精湛配合、术后精心护理，是中心手术室 2024 年优质服务工作的重点工作。手牵手送温暖活动，更是将人文关怀融入每一个细节。她们视患者如亲人，握着患者的手传递温暖与力量。预防术中低体温和

褥疮的发生，她们在患者输血和输液时为其加温。为言语不便的患者制作会话卡片。患者排台时，在等待区循环播放术前访视宣教等举措，都体现了她们对患者的关爱与尊重。

术前访视与沟通：在手术前，护士对患者进行术前访视，与病人进行面对面的沟通。在这个过程中，护士会详细解释手术的过程、可能的风险和预期的结果，同时倾听病人的担忧和恐惧，提供心理支持。这种沟通方式能够帮助病人更好地了解手术，减少患者的焦虑和恐惧。

提供“暖心”服务措施：每个病人的需求和情况都是不同的，护士会根据病人的具体情况提供个性化的护理。例如：根据手术需求，护士将病人摆好手术所需体位的同时，要使病人处于功能位，还要在各个容易产生压疮的部位垫上自制的软枕或棉垫，防止术后压疮的形式；根据手术间温度的变化，手术室为患者提供了恒温箱，专人管理，每日按需做好术中冲洗液加温，根据患者情况随时取用，并提供暖心小盖被，严防术中低体温的发生，确保患者更加安全，舒适；多重人文服务安抚患儿，患儿无法像成年人一样配合完成手术，术前因环境陌生、禁食水引起的饥饿等因素发生哭闹、躁动等情绪，科室尽量缩短患儿进入等待区的时间，同时准备小玩具，如：玩具车，毛绒玩具、魔方、卡通故事书等，供患儿根据兴趣选择，同时巡回护士参与其中与患儿及家属沟通交流，分散患儿注意力。

提供情感支持：手术对于病人来说往往是一种心理压力，护士会提供情感支持，鼓励病人保持积极的心态。例如，在手术前后，护士会给予病人安慰和鼓励的话语，让他们感受到温暖和关怀。

面对繁忙的工作节奏，她们并未停止学习的脚步。始终与党和国家步伐保持一致，发挥南丁格尔的奉献精神，发挥党员先锋模范带头作用。每月定

期利用早上的时间进行业务学习，她们不断提升自我，为病人提供更加专业的护理服务。

这支优秀的护士团队有7名护士平均年龄55岁，却依然身先士卒、无怨无悔地奋战在一线。她们的奉献精神和团队合作精神让人敬佩不已。在全国改善患者就医感受擂台赛中，黑龙江省医院中心手术室曾获得了全国“十佳人气奖”等多项殊荣；先后两次获得了卫计委颁发的“青年文明号”殊荣；中华全国妇女联合会授予“巾帼文明岗”称号；2018年创作的手术室优秀护理事迹的微电影在网络上一经发布就收到点击量超过200万次。这些荣誉和成就不仅是对她们辛勤工作的肯定和表彰，更是对她们未来工作的鞭策和激励。

在苏杰总护士长的带领下，中心手术室护士团队将继续用爱心和真情温暖万千龙江百姓的心灵。她们不忘初心、不辱使命、不负众望，用实际行动传递正能量，让行业形象更加光辉。未来，手术室护理单元将创新务实、履职尽责、提高服务品质，打造病人放心、医生护士满意的优秀集体，为医院的发展贡献更大的力量。

无影灯下，这些青春之花继续绽放着璀璨的光芒，为生命的绿洲守护着希望和温暖。她们是黑龙江省医院香坊院区中心手术室的骄傲和荣耀，也是整个医疗行业的楷模和榜样。让我们向这些无私奉献、勇于担当的护士们致以最崇高的敬意和感谢！（香坊院区中心手术室供稿）

编辑：张丹 廉丽娜