

于井子护理小组
『八心』服务

实例评析

天使心路



第二军医大学出版社

Second Military Medical University Press

天使心路

——于井子护理小组『八心』服务实例评析



第二军医大学出版社

Second Military Medical University Press

图书在版编目(CIP)数据

天使心路——于井子护理小组“八心”服务实例评析 / 郑步勇, 李文秀
主编. - 上海: 第二军医大学出版社, 2009.10

ISBN 978-7-81060-681-3

I. 天… II. ①郑… ②李 III. ①护士 - 英雄模范事迹 - 上海市 ②护理
先进经验 - 上海市 IV. K826.2 R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 172010 号

出版人 石进英
责任编辑 钱静庄

天使心路——于井子护理小组“八心”服务实例评析

主 编 郑步勇 李文秀

第二军医大学出版社出版发行

上海市翔殷路 800 号 邮政编码: 200433

电话 / 传真: 021-65493093

<http://www.smmup.cn>

全国各地新华书店经销

上海欧阳印刷厂有限公司印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 15.25 字数: 180 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1~10 000 册

ISBN 978-7-81060-681-3/K·005, R·780

定价: 21.00 元

编委会名单

顾	问	黄 红	祝学军		
名 誉 主 编	王 彤	吕炳祥	花根才		
主 编	郑步勇	李文秀			
副 主 编	黄德魁	邵印麟	顾惠玲		
执行副主编	孙剑玥	余 炜	沈 敏		
编 写 者	梅莉莉	潘 韵	冯 群	吴 珺	
	马艳芳	吴冬云	刘立文	方红雁	
	姚晓祥	张 森	曹 飞	蒋 艳	
	胡 滨	陈 珏	茅宇珺	龚 飒	
	周 晔				

内 容 提 要

本书通过于井子护理小组护理服务中 66 个小故事的描述, 以及对故事进行评析, 将贯穿于护理服务全过程的“病人入院热心接、病人住院真心待、病人述说耐心听、病人疑问细心答、病人需求尽心帮、病人护理精心做、病人出院诚心送、困难病人留心访”等“八个心”的服务理念进行总结, 提炼, 以例论理, 以事说情, 突出实用性和可操作性, 对广大医务人员在医疗服务过程中体现人性化服务理念, 实施人文关怀, 建设和谐的医患关系具有较强的借鉴作用。

向于井子同志学习

彰显人文精神
打造护理品牌

周国穗





序

于井子是一名在抗击非典时“火线入党”的青年护士。17年来,她在平凡的护理岗位上用爱浇灌、用心耕耘,以“我多一份爱心,病人早一天康复”的朴素理念,全心全意为病人服务,赢得了患者的交口称赞。8年中,她无偿献血7次,并捐献骨髓成功挽救一名白血病患者生命。汶川大地震时,她又主动报名奔赴抗震救灾第一线。时代需要于井子这样的优秀青年,近年来,她先后荣获中国五四青年奖章、全国劳模、全国三八红旗手、全国医德标兵、上海市“十佳”护士等荣誉称号。

更为可贵的是,于井子不局限于自我奉献。2003年9月,在她的精神感召下,普陀区人民医院成立“于井子护理小组”,于井子带领一批年轻的护理姐妹努力探索人性化服务的新举措,在服务病人的实践中提炼总结出“八心人性化护理法”,并成为上海卫生系统首批世博服务品牌奖。本书就是以“八心人性化护理法”为基础,精选了于井子护理小组在护理工作岗位上的66个服务案例进行评析,内容包括从病人入院到出院、从治疗护理到家庭康复的全过程。实践出真知,我认为,这本书是极其珍贵的护理服务经验总结和规律探索,凝聚着白衣天使对患者的真情、真爱和真心,对上海

卫生系统弘扬先进,深化精神文明建设富有启迪和借鉴意义。

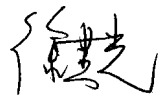
启示之一:典型引领在优秀群体建设过程中起到了关键作用。先进人物的事迹要大力学习弘扬,然而让先进人物带领一个团队进行工作实践,通过言传身教,探索建立一套工作规范和服务标准,从而形成一个先进团队则更为重要。我们期待,上海卫生系统涌现出更多于井子式的先进群体。

启示之二:仁爱之心使平凡的护理工作闪耀着人性的光辉。书中的事例都是日常护理工作中的平凡小事,然而,它们体现出了细微的观察、体贴,体现出了医患之间心与心的交流、理解;患者的病痛、焦虑、绝望都被护理小组的仁爱之心一一化解,正因为如此,平凡而琐碎的护理工作,闪耀着人性的光辉,催生出感人的情怀,也让全社会更尊重、理解、关爱我们的护理人员。

启示之三:人性化服务需要不断完善。从2003年至今,于井子和她的团队在实践中不断对“八心人性化护理法”的内容进行充实调整,使之更适应病人的需求。最近,为了响应市卫生系统迎世博主题活动的号召,她们再次推出了“八个一”服务新举措,并对六年来的服务经验进行总结、提炼。这一切,对于提高卫生系统医疗护理服务水平,对于保障人民群众身体健康,对于以迎世博为契机提升医务工作者的文明素质都具有重要价值。

我以为,在于井子精神的感召和于井子护理法的启发下,上海16万医务人员必将进一步提升服务理念,提高服务水平,一切以病人为中心,努力为上海和全国的患者提供更温馨、更便捷、更优质的人性化服务。

上海市卫生局局长



目录
CONTENS



13 亲情抚慰,老人舒展笑容	42
14 细心观察,责任重于泰山	45
15 宽容相待,真情溶解冰川	48
16 精心布置,洋溢节日气氛	50
17 一床棉被,暖进病人心窝	52
18 温馨贺卡,换来幸福笑容	54
19 主动谈心,抚平病人焦虑	56
20 守护天使,燃起爱的希望	58

病人述说耐心听

21 真诚沟通,病人吐露心声	63
22 温情双手,拭去鬓角泪水	66
23 小小纸扇,展开舒心笑颜	68
24 病员心声册,倾诉真情故事	70
25 感动服务,细节体现温情	73
26 医患互动卡,传递人文关爱	75
27 谈心角,美丽的心灵花园	77
28 天使之心,呵护祖国花朵	80

病人疑问细心答

29 真情呵护,患儿不再害怕	85
30 真诚交流,无声胜似有声	88
31 不厌其烦,耐心服务病人	90
32 耐心劝解,学做“老娘舅”	92
33 健康处方,广受病家欢迎	94



34 健康饮食,营养师进病区	96
35 细心解释,赢得病人信任	98

病人需求尽心帮

36 天使双翼,带我飞出绝望	103
37 心系病人,大雪夜送关怀	106
38 心的描绘,笔尖流淌真情	109
39 圣洁之爱,呵护人生旅途	111
40 亲情关怀,重树病人信心	113
41 耐心劝导,令人心悦诚服	116
42 用心体谅,解除病人疑虑	119
43 点滴关怀,服务于开口前	122

病人护理精心做

44 竭尽全力,治愈深度褥疮	127
45 反复忙碌,病人舒适安心	129
46 小小夜灯,光明用心点亮	131
47 护理手册,记录点滴关爱	133
48 温馨提示,传递浓浓关怀	135
49 护嘱板,护士心中的关切	138
50 特殊病人,给予更多关注	141
51 以心换心,赢得病人赞许	144

病人出院诚心送

52 便民小药盒,服药不操心	149
----------------	-----





53 爱心环保袋,方便出院者	152
54 出院关爱卡,亲情你我他	154
55 出院宣教,赢得病人称赞	157
56 网络沟通,让心不再遥远	159
57 传递真情,播撒爱的温暖	161
58 诚心相送,让服务更完美	163
59 一路陪伴,呵护临终生命	166

困难病人留心访

60 电话回访,医患沟通纽带	171
61 倍加鼓励,再现久违笑容	174
62 及时行动,细心排忧解难	176
63 服务上门,老人感受温暖	179
64 志愿服务,更多居民受益	181
65 情系孤老,义工队送关怀	184
66 短信平台,增进医患沟通	186
荣誉称号	188
部分媒体报道	190
主要参考文献	223
图片报道	235
后记	231



于井子护理小组人性化护理法

护理专业的创始人南丁格尔说：“护理是一门艺术。”随着护理事业的不断发展，全新的护理理念也应运而生。人性化护理以其对“人、健康、环境、护理的独特见解”，把护理连同美学与人文关怀融合为一体，进而推动着护理事业的蓬勃发展。

人性化服务理论为护理工作提供了全新的发展途径，也给护理小组提出了新的课题和挑战。本着“我多一份爱心，病人早一天康复”的工作格言，小组成员在实践中不断探索、不断总结，制定了以“八个心”为主线，并贯穿于护理服务全过程的“人性化护理法”。

服务理念

护理以人为本，关爱从心出发。

“八心”服务融入护理的全过程

一、病人入院热心接

1. 第一时间将病人接到床边

(1)说好第一句话、送上第一壶水、落实第一顿饭、热情做好第一次入院介绍和指导。

(2)送上入院温馨卡，介绍床位医生、责任护士、护士长等，消





除病人住院陌生感。

2. 入院次日再次沟通

了解病人对住院治疗的心理反应，重点放在再次了解病员需求以及病人的个性心理特征，为做好心理护理及健康教育打下良好的基础。

二、病人住院真心待

1. 全程满足病人需求

对病人在生理、心理和社会适应能力等方面的需求给予全程支持。

2. 在病室营造家的温馨

(1) 开辟病员活动室，添置电视机、DVD 等设备，为病人播放新闻、健康宣教片。

(2) 在走廊摆放鲜花，逢年过节用中国结、圣诞树等装饰病区，给病人家的感觉。

3. “电子档案”采集信息

为每位新住院病人建立电子档案，根据提供的信息，对病人实行个性化护理。

有利于更多地掌握反复入院病人的信息资料。

4. “生日祝福”传送温馨

为正逢生日的住院病人送上生日贺卡和生日面。根据病人不同情况和特点特制生日贺卡。

5. 一年“五送”表达关爱

(1) 大年初一，护士长带领小组成员向住院病人送贺卡拜年；

(2) 端午节，向住院病人送香囊祝平安；

(3) 盛夏季节，开展“送清凉”活动（发放风油精、凉扇、准备大



麦茶等);

(4)中秋节,向每位病人送月饼,庆团圆;

(5)重阳节,为老年病人送重阳糕。

三、病人述说耐心听

1.开辟医患“谈心角”,开展病人心理疏导工作。

2.每个病室放置一本《病员心声册》,听取病人各种意见。

3.走廊内设置一个病区“交流箱”,方便医患沟通。

4.每周一为“护士长宣教日”,发放“医患互动”卡,及时了解病员情况及需求。

四、病人疑问细心答

1.有选择地选派护士到外院进行心理学知识学习,在病区开展心理护理。

2.对病员的疑问及时解释和疏导,做到不厌其烦、耐心细致。

3.对难点、疑点问题进行重点解释,反复指导。

五、病人需求尽心帮

1.根据病人需要及时提供洗发、理发等服务。

2.病区内备有针线盒、硬币(方便病人打投币电话)、剪刀、开瓶器等日常用品。

3.为病人自制输液手垫、午睡眼罩等。

六、病人护理精心做

1.采取多种途径开展健康教育

一备病室健康教育手册;

二设疾病健康教育专栏;

三供多种健康教育处方;

四播影像健康教育资料;



五开系列健康教育讲座。

2.老“三备”,新“三卡”方便病人

(1)老“三备”

一备小药卡:按时提醒病人服药,叮嘱有关注意事项;

二备小手册:详细记录病人的病情、护理过程中的要点以及病人家属的需求;

三备小夜灯:既方便病人夜间补液,又不影响病人休息。

(2)新“三卡”

一备“入院温馨卡”(介绍床位医生、护士、护士长);

二备“住院提示卡”(告知病员特殊检查前注意事项);

三备“出院关爱卡”(出院带药及健康教育、专家门诊时间等)。

3.特殊病人“三送”到口

对特殊病人做到送水、送饭、送药到口中。

4.设置护嘱板

记录病人的特殊情况及病人治疗护理事宜。

5.合理安排特殊检查时间

主动与医技部门联系,合理安排特殊检查病人的检查时间,避免病人空腹时间过长。

6.做好“临终关怀”工作

一是联系有关医院,上门学习取经;

二是因地制宜做好临终病人家属的心理疏导工作;

三是安抚临近床位病人及家属的情绪。

7.制作病人去向牌

根据去向牌指示可以及时了解病人去向,关心病人活动和接受检查治疗情况。

于井子护理小组人性化护理法
YU JING ZI HU LI XIAO ZU REN XING HUA HU LI FA

