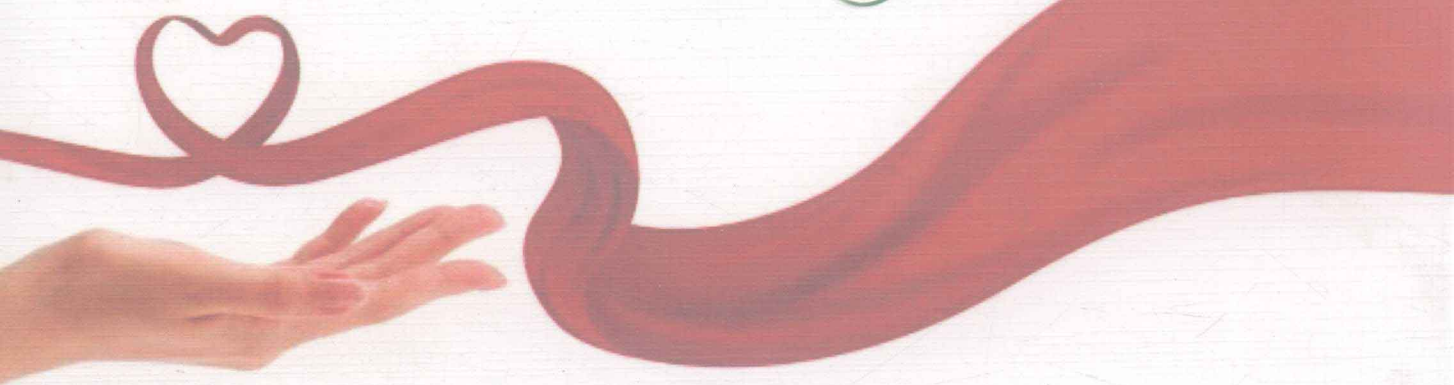


第四军医大学

精美护理

■ 主编：樊代明 戴旭光



第四军医大学出版社

北京中医药大学

精美护理



北京中医药大学出版社

第四军医大学

精美护理

主 编：樊代明 戴旭光

副主编：殷进功 汪爱勤 林永超

编 者：张 侃 罗小楠 鲍向红 柴治国 付菊芳

余 咏 郝宝莲 程 蕊 刘珂欣 李变蓉



第四军医大学出版社

图书在版编目（CIP）数据

精美护理/樊代明，戴旭光主编. 西安：第四军医大学出版社，2009.9
ISBN 978-7-81086-609-5

I.精… II.①樊…②戴… III.护理学 IV.R47

中国版本图书馆CIP数据核字（2009）第179593号

精美护理

主 编 樊代明 戴旭光
责任编辑 杨耀锦
出版发行 第四军医大学出版社
地 址 西安市长乐西路17号（邮编：710032）
电 话 029-84776765
传 真 029-84776764
网 址 <http://press.fmmu.sn.cn>
印 刷 陕西博文印务有限责任公司
版 次 2009年9月第1版 2009年9月第1次印刷
开 本 889×1194 1/16
印 张 16.25
字 数 200千字
书 号 ISBN 978-7-81086-609-5/R594
定 价 126.00元

（版权所有 盗版必究）

序

古人有“医护不分家”、“医乃仁术”、“三分病，七分养”之说，这些语言表明了古人对疾病护理的态度。现代医学早已证明了护理工作和护理人员的重要性。一顶洁白的“燕尾帽”，是护士圣洁美丽的标志，一声“白衣天使”的呼唤，是对护士的尊敬和赞扬。如果没有护理工作，医疗就变得“有肉无血”；如果没有护士的奉献，医院也就只剩“骨架”。

2007年，学校党委提出，第四军医大学要实施精品战略，建设国际先进的研究型军医大学。围绕这一蓝图，学校相继开展了“精品讲座”、“精品课程”、“精湛医术”等一系列近十五、六项精品工程。“精美护理”活动是实施精品战略的举措之一，是护理领域的精品工程，旨在调动全体护理人员的积极性，提高服务质量和护理水平。何为“精美”？“精”就是作风上热心服务、技术上精益求精、精中求精、精后求精；“美”就是通过精湛的服务，使患者体会到至精至美的感受。

怎样实施“精美护理”？一要“固本”强身，出声显影。护理人员的职业素养、技术水平、服务态度、言行举止，直接影响着患者的感受，影响着病人的康复。有效提升护理服务质量，使患者享受到规范化、人性化、亲情化的护理服务，是做好护理工作的关键。对护士而言，就是要一固服务态势之本，二固业务技术之本，三固护医配合之本，四固身心健康之本，这样带给病人的才能是“亲的声、美的影”；二要“五质”健神，春风拂面。达到高水平的护理，护士要带着笑容，宛若春风。“十步之内有笑脸，五步之内有问候，一步之内有服务”，每次“出声显影”都是春风拂面、余晖暖人，为病人带来“春天般的温暖”。这就要求护理人员要不断学习、不断提高、不断修养、不断完善，在个人潜质、素质、特质、丽质、品质上，向理想化的境界努力追求，在自己的岗位上发挥才能和智慧，为病人送去无限的温暖和希望。来到病房，如一缕春风，带来一阵温暖，带来一丝安慰，带来一派生机。当病人需要的时候，她匆匆的来了，带来微笑和高质量的医疗服务；当病人休息时，她又轻轻的走了，回到了应有的位置；当病人再次需要时，她又匆匆来到她应该的位置。别小看这种简单的重复，它就



像一滴滴良药输入患者的血脉，像一场场春雨滋润干渴的嫩苗，唤起生命的希望；三要“三味”人生，美在阳光。这个世界上有很多的人和事，可随阳光的出现而朝气蓬勃，也会随阳光的消逝而渐失生机，终失温暖，这就是我常比喻的生命。我常把人生比作三个阶段：“旭日、烈日、落日”，而用这三个阶段来表达护士的一生甚为淋漓尽致。“旭日”散献大地的是晨曦，“烈日”跪献人间的是午照，“落日”返献神州的是暮霞。从晨曦到午照到暮霞，护理人员在职业生涯中一代又一代人，为人类无私地奉献。年轻人像早晨八、九点钟的太阳，蓬勃而出。毛主席曾经说过“世界是你们的，也是我们的，但归根结底还是你们的”。中年人像中午12点的烈日高照，事业如日中天，有多少热发多少光。到了夕阳落日，对这个事业还十分留恋，就像返照的一缕漂亮暮霞。古语说“夕阳无限好，只是尽黄昏”有点悲观，我说“虽然尽黄昏，夕阳无限好”。到了夕阳的时候，老护士会这样讲：“世界是你们的，也是我们的，但归根结底还是我们的”，这就是第四军医大学护理人员的精神境界。

本书包含四个篇章：“哺育精美之心”、“塑造精美之神”、“历练精美之形”、“展示精美之貌”，记录了学校实施“精美护理”活动以来附属西京医院、唐都医院、口腔医院共95位临床一线护士以及护理组如何“固本强身、出声显影”？如何“‘五质’健神，春风拂面”？如何“‘三味’人生，美在阳光”？可以说，是我校3000名护理人员临床工作的缩影。本书是我校精品工程系列图书之一，不仅将你带进护理的世界，让你体味“白衣天使”的内心境地，而且能使你通俗易懂地了解常见疾病的护理知识，是护理人员工作的教科书。

记得有一位护理前辈曾经说过：女性从事护士这项职业最合适，最得体，也最崇高，世界上没有任何一项事业能够让女性的美表现得如此完美无暇，能够让女性的特质发挥得如此淋漓尽致。希望更多的人关注护理事业，希望更多的人享受护理之美，希望《精美护理》为我国护理学的发展洒下一缕阳光！

第四军医大学校长

樊代明



目 录

第一篇 哺育精美之心

精美护理工程的实践与思考·····	付菊芳	2
精彩年华奉献精美护理·····	余 咏	8
精铸专业 美塑心灵·····	郝宝莲	10
左边的跳动·····	史艳茹	15
让精美护理之花盛开西京·····	王美霞	17
美无时不在 美无处不在·····	陈 玲	19
汗洒精美 青春使命·····	李 秦	22
用心服务 创造精美·····	杨 艳	24
护理在行 精美在心·····	赵蕊妮	26
感动护理 创造完美·····	李玉梅	28
播撒生命绿色 耕耘西京春天·····	王雅丽	31
精美护理 让女人更美·····	张红菊	33
天使的微笑·····	李敬霞	35
护理至精至美之术·····	李 沛	37
至精至美 博爱为人·····	贾 瑛	40
真心 爱心 安心 诚心·····	常小琪	42
精美从微笑开始 从点滴做起·····	陈晓敏	45
用真心和青春托起生命·····	杨省利	47
大爱无声“臻”美“于”心·····	董婷婷	49
天使话精美 春晖暖人心·····	张 敏	51
撒阳光的白衣天使·····	赵海红	53

美在我心中·····	张 直	55
优质服务 赢在当前·····	朱以芳	58
白衣燕帽 天使有爱·····	杨 妮	62
关爱母子 收获喜悦和幸福·····	薛 明	64
精美护理源自于“心”·····	刘利娜	66

第二篇 塑造精美之形

精美护理 唱响青春·····	钱皎月	70
爱心 从沟通开始·····	王晓佳	72
柳占三春色 阑幽四面山·····	姬 伟	75
乘精美护理东风 评精美护理之星·····	张永琴	77
生命禁区 尽显精美之光·····	徐敏宁	79
点滴之间尽显精美关爱·····	王 蕊	82
精美服务 精优质量·····	刘 维	85
以至精至美 创卓越服务品牌·····	张 茹	87
情洒护理 追求精美·····	李 茹	90
健康教育一路行 护患互动传真情·····	安丽君	93
打造“ICU特色的精美护理”·····	冯 婷	96
最美妙的声音·····	穆霄静	99
“精美护理”思与行·····	陶 芹	101
专业传承促成长 精心育人创品牌·····	姜 雪	104
精在技术 美在服务·····	赵 静	107
塑精湛技艺 铸精品工程·····	张晓娟	109
手术室的练兵·····	黄朝旭	112
用爱心铸就温暖 用真情诠释感动·····	陈丽媛	114
“精精”乐道手术室之护理·····	师 文	118
以细节提升品质·····	帖晓瑛	121
成就感来自精美护理·····	第三附属医院外科门诊护理组	124

从满意服务上升到感动服务·····	魏 丽	126
点滴之中的精品化护理·····	第三附属医院正畸科护理组	128
“细节管理”与“生存质量”·····	方雪娟	130
汲众家之精华 铸精美之护理·····	李变琰	132
平凡的光彩·····	闫 敏	134
细节护理成就精美·····	刘玲侠	136
爱心行动 从细节做起·····	肖 芳	139
在精美上写诗篇·····	薛 茹	141
用心“化疗”是一剂良药·····	赵 卿	143
梦醒之间 舒适依然·····	朱 艳	145

第三篇 历练精美之神

关注细节 追求精美·····	张 敏	150
精美出自细节·····	樊淑梅	153
融汇精美之粹 奉献精美护理·····	刘 蕊	157
忠诚守望 为了生命安宁·····	薛卫斌	161
您的康复 我的心愿·····	董玉婷	164
为患儿创造快乐·····	马 婕	166
于细微处见精美·····	第三附属医院牙体牙髓科病科护理组	170
精美护理呵护生命之花·····	迪 丽	172
针管上的“精美护理”·····	魏 沛	175
至精至美 秀我风采·····	刘珂欣	178
情洒精美服务 患者在我心中·····	宋汉歌	180
护心天使 爱由心生·····	问芳芳	183
打造医院窗口的第一道风景线·····	杨 博	186
感恩 美丽 凝聚 和谐·····	郝 杰	188
阳光天使·····	车 蕾	191
创造精美 打造精英·····	张 晶	194

隐形的翅膀带我翱翔·····	万楠	197
clean is beauty ·····	宋向阳	200
开展精美护理活动 提升西京护理品牌·····	孙静	202
美在眼前·····	赵艾	205
上善若水 至精至美·····	李欢	207

第四篇 展示精美之貌

汗水凝精美护理 青春托生命崇高·····	付菊芳	212
精美护理开新花，精细管理结硕果·····	侯芳	215
特诊护理更精美·····	第三附属医院特诊科护理组	219
从“精美”到“巾帼”·····	巴晶晶	223
在国际种植学术会上展播精美护理·····	姜慧娟	225
精品之花结硕果 精美护理展新颜·····	刘珂欣	227
无影灯下巾帼美·····	王宇	231
百花争艳竞芳菲 人才培养树奇葩·····	何华	234
大雁精神与精美护理·····	靳雁	237
演绎红色记忆 尽显护士风采·····	李洁	239
军营红花 玫瑰铿锵·····	程蕊	242
精美护理赞·····	高靖榆 李玉梅	244
绽放之美·····	杨凡	246
敬业 乐业 勤业·····	贾琳	248
展精美护理 秀天使风采·····	魏沛	250
服务至上 追求精美·····	李如英	252
立足岗位练精兵 平战结合谋打赢·····	张敏	254



第一篇

哺育精美之心



你们用对生命的爱
实践着南丁格尔的诺言
你们用温柔的话语
激励我们战胜病魔的信心

精美护理工程的实践与思考



付菊芳

1964年6月出生，研究生学历，硕士学位，第一附属医院护理部主任、硕士生导师、主任护师，中华护理学会理事、全军护理专业委员会副主任委员、陕西省护理学会副理事长、西安市护理学会副理事长。任《中华护理杂志》、《护理研究》、《解放军护理杂志》、《护理管理杂志》及《中国护理管理杂志》等杂志的编委。从事肿瘤护理、护理管理和护理教学研究。近年以第一申请人承担陕西省科技攻关课题1项，西京医院临床新业务、新技术课题共9项。发表论文64篇，主编著作2部，副主编教材1部，参编教材8部。获军队科技进步三等奖一项。获陕西省第七、九和十届自然科学优秀论文二等奖2篇、三等奖1篇。获校级教学成果二等奖2项，三等奖2项，全国第九届多媒体教育软件大奖赛多媒体课件三等奖2项。荣立三等功1次，2007年5月荣获“全军护理专业标兵”荣誉称号。

精美护理工程是第四军医大学十大精品工程之后的又一大工程，是广大护理工作落实科学发展观，坚持全心全意为病人服务宗旨的实践活动。自2009年年初实施以来，精美护理工程得到党委领导的大力支持，受到广大护士的积极响应，赢得病人和家属的欢迎与称赞，成为提升护理质量、打造服务品牌、树立医院形象的精品工程。

一、实施精美护理工程的背景和意义

其一，精美护理工程是坚持全心全意为病人服务的根本宗旨，积极践行以人为本的科学发展观的需要。坚持以病人为中心，满足病人需求，全心全意为病人服务，这是护理工作的基本职能。特别是在人们物质文化生活日益提高的新形势下，病人对医疗护理的需求不仅标准高了，而且内容呈现多样化和个性化，从而要求护理工作必须在技术上“精”，行为上“美”，服务上“优”。实施精美护理工程正是着眼于满足病人需求，进一步打造全心全意服务病人的满意工程。

其二，精美护理工程是坚持内涵发展、质量取胜的基本方针，认真落实学校党委精品战略的需要。在新的历史时期，第四军医大学党委提出了走精品之路，创建研究型军医大学的建校方略，相继推出了精品课程、精湛医



术、精优论文、精尖成果、精细管理等十大精品工程。护理工作作为学校和医院建设的重要组成部分，必须紧跟形势发展，顺应精品潮流，在提升护理质量上下功夫，在改进服务水平上见成效，探索具有护理工作特色的精品之路，打造好护理领域的精美工程。

其三，精美护理工程是坚持国内一流、世界领先的发展目标，创建中华名院的需要。西京医院第十二次党代会提出了创建中华名院的宏伟目标，号召全院上下立足岗位，勤奋工作。在当前医疗市场竞争日益激烈的形势下，病人选择医院不仅考虑医疗技术的先进与否，而且要考量护理服务的优劣；创建中华名院不仅要有医疗的名医、名术、名科和名品，而且要有护理上的精致、精心和精美，打造优质服务的护理品牌。精美护理正是与精湛医术相得益彰的、相互促进的一张名片、一个品牌。

二、精美护理的涵义和内容

精美护理是护理工作的新式样，是指护理人员以服务病人为中心，以临床护理实践为载体，在技术上的精益求精，在行为上的尽善尽美，在服务上的全心全意。

精美护理是四医大人在精品战略实践中提出的一个全新的概念，它包含着这样几层涵义。首先，它是一种文化理念，就是要在护理人员职业生涯中营造一种自觉追求至精至善至美的境界，即“创造不随空间的拓展而缩水，可随时间的推移而增值的精品。”其次，它是一种服务标准，就是护理人员以精湛的技术和优质的服务，使病人达到愉悦和满意。再次，它是一种品牌价值，就是将精美护理内化于医疗护理活动的各个方面，体现在诊疗护理活动的各个层面，其服务水平被病人和社会认同，达到有口皆碑。樊代明校长对精美护理作了这样的概括：“精美护理关键要追求‘至精至美’。‘至精至美’是一种境界，要达到这个最高极致，标准是把工作做到最好，让病人感受最好。”

精美护理工程的主要内容，我们把它概括为“一个中心”、“两个强化”、“三化服务”和“四零目标”。“一个中心”，就是护理工作始终坚持将以病人为中心，尊重病人的人格，满足病人的需求；“两个强化”，就是通过开展精美护理活动，进一步强化护理人员的质量意识和主动服务意识；“三化服务”，就是要积极开展好以改善服务态度为主要内容的温馨化服务，以严格技术操作为主要内容的



规范化服务，以满足病人需求为主要内容的个性化服务；“四零目标”，就是要实现护患关系零距离，护理质量零差错，护理技术零缺陷和护理服务零投诉，让病人慕名而来，满意而归，不断打造中华名院的护理金牌。

三、精美护理工程的实践与做法

为把上述精美护理工程的内容落到实处，充分发挥全院护士的主体作用，我们具体开展了五项实践活动。

举办精美护理谈。在全体护理人员当中开展“精美护理是什么”、“我为精美护理做什么”等大讨论，一方面让大家明确精美护理的内涵、要求和意义，增强实践精美护理的自觉性；另一方面，群策群力，探索如何扎实有效的实施精美护理新办法和新举措。全院各护理单元共组织座谈会、主题演讲比赛和知识竞赛200多场次，收到精美护理专稿100余篇，在《西京医院院报》刊出16篇。一名护士写到：

“当把一种职业看作事业、变成艺术的时候，或许从事这种职业更有价值。精美护理使护理工作有了自己追求的境界，我愿为她的至精至美而奋斗。”同时，护理部还组织了“精美护理暨安全注射知识竞赛”活动和“安全注射宣传月”活动，强化至精至美的理念和安全责任意识。

开展体验行动。

换位思考、将心比心，有利于实现服务者与被服务者的有效沟通。我们通过组织护士访谈患者、进行病人需求问卷调查、西京就医环节自我体验等方式，让护士了解病人的需求，体验病人的就医感受，评价自己的护理服





务质量的优劣，护理技术的精湛与否，思考如何更好地实施精美护理。在今年的5.12国际护士节庆祝活动中，我们组织了两场“展精美护理，秀天使风采”情景剧表演比赛，以艺术的形式展示新型护患关系。体验行动的护理研究成果将在下半年西京护理学术年会上进行交流。为树立关爱病人，服务病人的先进典型，年终我们还会评选“西京爱心天使”，予以表彰与宣传。

组织礼仪与沟通技巧培训。护士被誉为白衣天使，因而必须有心灵美和行为美；护理是与特殊人群打交道的服务性工作，护士必须学会与各类患者交流与沟通。为此，我们聘请有关专家开办了美学、心理学、礼仪和沟通基础知识讲座20次，参训人数达2000余人次。同时还组织了礼仪与行为规范培训，参观了其他行业的优质服务示范单位，让每个护士从理论和实践上认知美、感受美。为使护士们从仪表、仪态和服务礼仪等方面有一个大的跃升，护理部制定了《西京医院护士礼仪与行为规范细则》，下发全院执行，我们还举行了“西京形象天使”评选活动，来创造美、展示美。

开展岗位练兵与专科护士培训。目前我院聘用护士占护士总数的90%以上，她们来自不同的院校，技能层次不齐。为使全院护士在技术上达到精益求精，我们一方面开展了全员、全方位、全过程的岗位练兵活动。各护理单元按照50项常用护理技术操作标准，组织所属人员进行培训与考核并要逐一达标，然后推荐人员参加全院的技术比武。在今年的5.12国际护士节前夕，护理部组织了精美护理技术比武竞赛活动，评出了“巧手天使”77名、“技术能手”31名和“技术标兵”10名，作为精美护理工程的先进个人给予表彰；另一方面开展了专科护士的培训与认证工作。护士的精湛技术不仅体现在技术上，还体现在护士理论水平上。为此，举办了静疗护理、重症监护、肿瘤护理、伤口造口护理的专科护士培训班和护理管理、护理科研学习班。对静疗护士和重症监护专科护士进行资质认证与准入。

创建精美护理示范单元。我们在西京消化病医院护理单元试点的基础上，在全院其他护理单元推广她们的经验，把精美护理工程全面展开并形成制度化、常规化。年底根据实施精美护理活动和年度工作目标落实情况，评选“精美护理示范单元”并纳入年终表彰与奖励。

四、精美护理工程的成效与启示



衡量一项活动的成效应该有定性和定量指标和一定的期限。精美护理工程是一项长期的系统工程，我们的实践与探索才刚刚开始，衡量她的成效只能是定性的。目前，我们认为实施精美护理工程的成效是显著的，有力地推动了护理工作的改革与发展。一是进一步密切了护患关系。护患间有效沟通多了，护士主动巡问、观察患者多了，今年第一、二季度患者满意度问卷调查结果显示，患者对护理工作平均满意率达到96%，平均满意度为92.3分，与去年同期比均有提高。二是进一步营造了注重质量的护理文化氛围。护理人员的安全意识、质量意识、服务意识大有增强。严格遵守规章制度、严格执行操作规范、严格掌握技术标准已在各级护理人员的头脑留下烙印，形成了重质量、讲质量和求质量的良好文化氛围。三是进一步提升了护士素质。在实践精美护理活动中，广大护士提高素质、练就本领的危机感增强了，学习新知识、新技术的紧迫感增强了，服务病人、履行使命的责任感增强了。主动参加业务培训、提高学历层次、参加各项精美护理活动成为护士日常生活的主题。每周3次8个专题的巡讲培训，护士主动到课率达98%以上。四是进一步细化规范了制度措施。通过精美护理的实践，发现了护理工作的薄弱环节和问题，促使我们进一步改进工作，细化规章制度。比如，通过加强护理信息化建设，实行护理人员分层使用与管理，重点岗位实行准入制，全面推行压疮、跌倒、走失等护理不良事件的预防与报告，修改护理质量考评标准，将护理安全、基础护理质量、患者满意度和护理文书书写质量纳入医院每季度质量奖惩指标等措施，缓解护理人力不足矛盾、消除安全隐患，确保患者安全。

通过实施精美护理工程，我们深深体会到：

一是整体策划是前提。护理部整体策划对活动成效至关重要。在策划过程中，要遵循以下三原则：第一要明确活动目标；第二要确定活动内容，重点突出，形式丰富多样；第三活动安排要有序，不能前紧后松，阶段性掀起高潮。比如在策划精美护理活动的内容和目的时，概括讲就是“一二三四五”，“一个中心”是坚持以人为本理念的具体体现，也是开展精美护理工程各项活动的主线；“两个强化”是针对当前我们存在的薄弱环节需优先解决的问题；“三化服务”是精美护理活动出发点和落脚点，温馨化服务提升医院形象，能快速见效的新举措，规范化服务是确保患者安全的根基所在，个性化服务满足患者需求必然方向；“四零目标”是服务



导向，是营造文化的需要；“五项具体活动”是实施精美护理活动的载体。

二是全员参与是关键。设计开展各项活动始终要依靠广大护士，集大家智慧，群策群力。比如“精美护理大家谈”是自我教育、互相启发的认知活动。“精美护理情景剧比赛”是展示护士心灵美和行为美的文艺活动。“礼仪与体验式服务培训”和护理骨干的“天使火种”传播行动是护士行为规范和自我管理的岗位在职教育。“岗位练兵”是提高护士技能、规范护理操作的实践活动。护理技术比武竞赛活动、“精美护理暨安全注射知识竞赛”活动和“安全注射宣传月”活动，是反复强化至精至美的理念和安全责任意识的大众性教育活动。

三是研究创新是动力。精美护理工程不是一般的服务工程，不能停留在改善服务态度和护士形象的表层工作上，一定要在护理内涵质量上下功夫，在护理专业的特色上见成效，这也是今后我们要继续探索的。今后还需要进一步在理论上完善，在制度上健全，在工作中提高，不断把精美护理工作推向新的高度。

