

深夜接力护生命 人文关怀暖人心

广东省中医院 胡磊

深夜的病房里,一场与时间赛跑的生命救治正在进行。一封患者家属的感谢信,记录下广东省中医院透析科医护人员守护患者的真实故事。字里行间,没有惊天动地的壮举,却展现了医护人员面对危急时刻的迅速响应,以及日复一日照护患者的责任与温情。

今年4月的一个傍晚,患者韦叔在医院肝胆外科完成介入手术后,原定透析计划被迫延后,病情骤然急转直下:血压飙升至240mmHg,伴随喘憋心悸、全身出冷汗,血氧饱和度跌至84%,生命体征濒临危急。守在病床旁的家属陷入巨大恐慌。肝胆外科第一时间联动透析科申请紧急支援,一场与死神赛跑的床旁透析救治迅速启动。接到支援通知,科室医护没有丝毫推诿懈怠。护士麦建玲先行行动,第一时间搬运全套专用透析设备奔赴

17楼肝胆外科病房,提前完成器械摆放、环境消杀等全部前置准备;已经下班归家的马淑娥护士接到返岗通知后,不顾路途奔波火速折返医院,19时20分抵达病房后立刻调试仪器、配比透析药液,赶在20点前顺利为患者上机治疗。

长达近五小时的透析全程,马淑娥寸步不离守在病床边,双眼紧盯监护仪数值,实时记录患者血压、血氧、心率每一项细微变化,随时调整透析参数,全程紧绷神经,不敢有半分松懈。夜色渐深,同事麦建玲记挂着马淑娥匆忙返岗、来不及吃晚饭,下班后顾不上休息,专程打包热餐送到病房。一碗热腾腾的饭菜,是医护间彼此体恤的温情,也让紧张压抑的抢救现场有了一份柔软暖意。直至午夜00:10,整套透析治疗圆满结束,患者血压稳步回落至156mmHg,气喘心慌症状完

全消失,血氧恢复正常,危险彻底解除,悬在所有人心中大石终于落地。

事后,患者家属专程送来手写感谢信,字里行间满是动容与感激:“马淑娥护士饿着肚子连夜坚守,麦建玲护士暖心相助,危急时刻科室响应迅速、处置专业,充分彰显医者仁心、大爱无疆的担当,我们全家深受感动。”纸短情长的文字,是群众对科室人文护理工作最直观、最真诚的认可。

无独有偶,透析科的暖心服务从不只发生在抢救一线。另一封患者手写感谢信,记录下护士李国琼拾金不昧的温暖小事。患者李姨透析时不慎遗失佩戴多年、意义特殊的戒指,多方寻找无果近乎放弃,护士李国琼在清扫整理病房时,细心在柜角落发现戒指,仔细核对信息后完好归还。日常护理中,科室A2组郭小卫、马相霞、胡磊等护士始终细致贴心,耐心解答

患者各类疑问;护工团队每日洁净病区环境,对待肾透析患者关怀备至。一件小小的善举,折射出科室全员良好职业素养,也让长期往返医院的透析患者,持续感受到如家般的温暖。

一急一缓两件小事,一护一工两类岗位,共同勾勒出广东省中医院透析科人文护理的完整轮廓。科室从未将“以病人为中心”停留在口号标语,而是细化为两套服务准则:危急重症面前,坚持生命优先、跨科室联动快速响应;主动牺牲休息时间兜底救治;日常长期照护中,兼顾患者生理病痛与心理情感需求,医护、护工全员统一服务标准,兼顾患者生活尊严、情感寄托,用耐心、细心、责任心化解就医焦虑。

医者救人身,温情暖人心。深夜逆行返岗的护士、细心拾金不昧的护工,都是医院人文护理建设的缩影。从争分夺秒抢救危重生命,到细致入微守护患者细微心愿,透析科全体工作人员以点滴实干,打通医疗服务的温情末梢,让冰冷的医疗器械包裹人文温度,让“以病人为中心”落地生根。

创新对外宣传载体,擦亮公立医院民生服务品牌

——华北医疗峰峰总医院经验总结

华北医疗健康集团峰峰总医院 白云

在健康中国建设不断深入的大背景下,对外宣传已经成为公立医院传递公益属性、展示医疗服务、拉近医患关系的重要抓手。公立医院是区域民生健康保障的主阵地,做好品牌宣传可以普及健康知识、引导群众科学就医,也可以直观地体现医疗机构为民服务的初心担当。华北医疗峰峰总医院以辖区群众健康需求为出发点,针对传统宣传形式单一、传播覆盖面窄、群众互动性弱等痛点,主动创新线上线下多元化宣传载体,构建全媒体、全覆盖、接地气的宣传传播体系,用心讲好医院惠民服务故事,持续塑造有温度、有实力、有责任的公立医院民生品牌,现将相关实践经验总结如下。

一、搭建全域全媒体宣传矩阵,丰富线上数字化传播载体

华北医疗峰峰总医院打破传统图文单向宣传模式,搭建一体化线上新媒体传播阵地,打造轻量化、可视化、互动化宣传载体,拓宽民生服务传播覆盖面。

医院成立融媒体中心,统一管理官方公众号、视频号、抖音、互联网医院直播平台等多渠道传播。鼓励临床医护转型科普创作者,围绕慢病管理、合理用药、儿童保健、中医康养等群众关心的热点,拍摄通俗易懂的科普短视频、情景短剧,推出骨科专家科普、药师用药指南、中医养生功法等系列原创内容,把专业医学知识转化为大众易于接受的视听内容。常态化开展专家线上健康直播,实时在线解答群众的疑问,打破健康咨询的时空限制,让群众足不出户就能得到专业的健康指导。

同时医院加强与地方主流媒体的合作,联合邯郸新闻传媒中心开设固定健康专栏,利用地方官方媒体的公信力扩大内容的传播范围,构建起权威立体的线上宣传网络,不断加大医院专科实力、惠民举措的传播力度,夯实线上民生品牌传播的基础。

二、拓展线下实景宣传阵地,深耕贴近群众的民生传播渠道

医院坚持宣传工作下沉基层,跳

出院内固定宣传场景,打造流动化、沉浸式线下宣传载体,把健康科普、惠民服务送到群众身边,打通健康宣传“最后一公里”。

常态化推进健康“五进”公益宣传行动,组建医学科普志愿队伍走进社区、乡村、校园、企业、养老院,针对青少年视力口腔防护、老年慢性病养护、职业健康防护等主题开展课堂,现场开展义诊、健康咨询、科普资料发放。以世界中医药日、敬老月、护士节等重要节点为依托,在院内创建科普长廊、中医特色体验展区,开展大型惠民义诊活动,用艾灸体验、脉诊咨询、养生操展演等沉浸式互动方式,直观展示医院便民医疗服务。

医院同步创建党建特色宣传载体,以“一支部一惠民品牌”为载体,组织党员医护团队开展基层走访、上门义诊、困难群众健康帮扶等志愿服务,挖掘一线暖心医患故事、红色惠民实践,用事迹展板、基层宣讲、媒体专题报道等形式充分彰显公立医院的公益属性。

三、健全长效运营保障机制,持续擦亮公立医院民生服务品牌

为了保证各种宣传载体的长期运转,医院建立系统的宣传管理机制,使宣传工作规范化、常态化地开展。建立一线素材常态化挖掘机制,围绕便民就医流程、特色诊疗技术、医保惠民政策、免费公益服务项目等民生核心内容策划宣传主题,针对老年、青年等不同群体分层设计适配宣传内容,提高宣传精准度。

院内定期开展新媒体作品评比、科普宣传培训,调动全体医护人员积极性,创建全员宣传格局。同步完善舆情响应和群众反馈渠道,依靠线上线下宣传载体及时回应群众就医诉求,主动化解沟通隔阂,用真诚透明的传播塑造有温度、可信赖的医院形象。

依托线上线下多种创新宣传载体,华北医疗峰峰总医院宣传模式由原来的单一院内告知向全域惠民传播转变,群众就医满意度、区域品牌认可度持续提高。下一步医院将继续丰富宣传载体形式,深化医媒融合传播模式,立足公益性医疗服务定位,持续输出接地气、有专业、有温度的健康宣传内容,以宣传赋能医疗服务,持续擦亮公立医院民生服务金字招牌。

用好思政“金钥匙”撬动养老服务提质升级

——以思政赋能养老服务提质增效

河北省青县民政局 叶琼

人口老龄化加速背景下,养老服务是重要民生工程。思想政治工作是养老事业发展的重要引领,需将“民政为民、民政爱民”理念融入各类养老服务场景,破解思政与业务脱节问题,顺应老年群体多元化需求,推动养老服务高质量发展。

一、思政引领养老服务建设的现实意义

县级养老服务面向高龄、独居、失能等特殊老人,服务水平关乎老年人晚年生活与尊严。强化思想政治工作,可筑牢部门为民服务初心,纠正作风问题,倒逼各单位紧扣老人实际需求推进服务。当下老龄化加剧,群众养老诉求持续提高。将思政工作融入养老服务全过程,既是全面从严治党向基层延伸的体现,也是完善县乡村三级养老体系、推动养老事业提质发展的重要保障。

二、思政赋能养老服务工作现存短板

一是思政工作与养老业务融合不够深入。部分工作人员存在重业务、

轻思想的片面认知,将思政工作当作常规性任务,主动融合、协同推进的意识不足。少数单位把思想政治工作局限于开会、学文件、整理材料,未能将宗旨意识真正落实到实操当中,存在看重建成数量、忽视长效运营,重视硬件配套、弱化日常服务的问题。

二是思政教育方式固化。仍以集中宣讲、文件学习等单向灌输模式为主,较少结合养老一线先进人物、典型事迹开展实践教学,沉浸式、体验式教育活动偏少。传统模式难以触动基层工作人员与一线护理人员,思想教育入脑入心效果有限。

三是人才培养体系存在短板。基层从事思政工作的人员大多为兼职,缺乏养老服务专业知识系统培训,深入养老服务站点开展思想引导、沟通疏导的频率不足。同时,从业人员思政教育与职业技能培训相互割裂,养老护理人员职业道德培育有所欠缺,面对工作压力与实际问题时,思想疏导跟进不及时。

三、思政赋能养老服务落地的实

操举措

(一)深化思政与业务融合,锚定养老为民发展导向

坚持思政建设与养老项目同谋划、同部署、同落实、同考核。农村养老方面,坚持“党建引领、村办民助、因村制宜”原则,实地摸排各村老年用餐需求,逐步推进孝老食堂提质扩面,择优打造一批标准化、示范性村级食堂。依托常态化宗旨教育,引导运营单位跳出单一助餐定位,延伸助洁、助浴、助医、助娱、精神慰藉等多元服务,切实杜绝重建轻服、轻服务现象。

社区养老整合政府、公益、市场资源,依托日间照料站点打造标准化示范中心,构建就近养老服务阵地。通过思想教育督促工作人员摸排独居、失能老人需求,提供多元、精细化养老服务。

(二)创新思政载体,做实一线沉浸式思想教育

摒弃单一读文件的传统学习形式,丰富思政工作载体。

一方面深挖本地养老先进典型,组织各镇街、各部门工作人员、养老护理员走进标杆孝老食堂、示范照料中心等优秀服务站点实地观摩学习,用身边榜样力量传递为民服务理念;另一方面依托区域红色资源开展党性研学,厚植全体从业人员服务老人、奉献基层的初心。常态化深入一线开展谈心谈话,精准疏导护理人员工作压力、思想困惑,切实提升从业人员归属感与岗位责任心。

(三)建强专业队伍,统筹思想培育与技能提升

完善基层思想工作常态化培训制度,定期开展思政理论、养老政策专项学习,引导基层工作人员常态化下沉养老服务站点走访调研,打造既懂思想、熟业务、善服务的复合型队伍。整合思想德育、职业道德与职业技能培训,采取集中授课、岗位实操、线上学习相结合的方式,常态化组织在岗养老护理员综合培训,有序组织从业人员参加职业技能等级评定,实现思想素养、职业操守、专业技能同步提升。

思政为养老事业固本,服务为民生福祉添温。持续以思政引领补齐养老服务短板,把思想优势转化为服务效能,用心守护老年群体晚年生活,稳步推动县域养老事业行稳致远。