



# 以责任之名 护生命之重

## 南通市第一人民医院“责任护士”温情书写优质护理新范式



### 全周期责任制服务 打破传统桎梏

“有什么不舒服吗”“这几天睡得好不好,喝水多不多”……“五一”小长假期间,市一院血透中心的27名“责任护士”一如往常上班,她们身影穿梭在68台透析设备之间,为每一名透析患者精准调控透析参数,耐心倾听每一名患者的诉求。

血液透析患者需要每周3次规律透析,每次透析4小时,其余时间均不在医院,传统护理模式存在服务碎片化、连续性不足等问题。为此,早在10年前,市一院血透中心就突破常规,建立“终身责任制护理模式”,将280余名门诊透析患者按病情、治疗周期等分组,每名护士固定负责10~15名透析患者,建立终身制责任关系,24小时在线响应,实现护患沟通无障碍。



“这是一项以患者为中心的创新服务模式,也是我们对工作的自我加压。”护士长冯素娟介绍,责任护士需要动态制订个性化透析方案;定期开展透析知识宣教、饮食及生活方式干预,提升患者自我管理能力;通过电话、微信等渠道提供专线紧急咨询,联动院内急救团队快速处置院内突发情况。此外,在非透析日通过电话或家庭访视跟踪患者健康状况,提供居家照护指导,将服务延伸至院外。这种“线上+线下”结合的模式,真正实现了护理服务的无缝衔接。

从来院首次血透到生命终结,“责任护士”都是患者身边最信任的“医靠”,这中间的过程往往长达数十年,让护患之间结下了深厚的情谊。“每个责任护士都建立了一个患者服务群,其服务的10多名患者有任何疑问均可在群里提问,无论是用药咨询还是血透时间的调整,责任护士都会在群里随时答复。”冯素娟告诉记者,患者

随着透析龄的增长,往往伴随肾性骨病等并发症,出现体力下降、易跌倒骨折等症状,为此,加强慢病管理,指导患者家属如何照顾病人,以控制并发症的进展,同样是责任护士的重要职责。

前不久,在一次入户探视时,责任护士黄金兰发现患者家中的卫生间地上有未干的水迹,客厅的桌角也比较锋利,还在桌子上发现了一瓶可乐,她当即对家属进行了健康宣教——“地面的水痕要及时擦干,避免患者滑倒;桌子、椅子的边角可以用布或海绵包裹起来,防止患者磕碰受伤;可乐这类容易导致骨质疏松的高糖饮料应杜绝饮用。”这些贴心的提醒,令患者和家属深受感动。

### 精准服务 守护患者身心健康

25岁的张庆(化名)刚结婚不久就被查出尿毒症。突如其来的打击,让他一蹶不振。为了帮他重新燃起对生活的希望,责任护士耿丹决定从患者的妻子入手,进行健康宣教,告诉她尿毒症患者只要规律血透治疗,并不影响正常生活和生育。“每次他来院透析,我都会主动和他聊家常,和他爱人一同对他进行耐心疏导,逐渐改善了他的情绪状态。”经过一段时间后,笑容再次回到了小张脸上,夫妻俩的感情也更稳定了。

近年来,尿毒症患者呈现年轻化趋势。究其原因与不健康的生活方式、慢性病年轻化以及健康意识薄弱密切相关。“病情对于这部分人群的打击往往更大,还容易导致家庭的破裂。”责任护士王云磊透露,针对这一情况,血透中心专门成立了研究小组,在这类患者中开展“二元干预方案”——即通过医护共同协作,与患者及配偶保持高效的交流沟通,以便责任护士及时掌握患者的身心状态并向医生反馈,从而科学调整、优化治疗和护理方案,多方守护患者身心健康。为促进中青年患者早日回归社会,责任护士还定期通过模拟社交场景、组织肾友活动等方式,帮助其重建社会角色认同。

终末期肾病患者常伴焦虑、抑郁等症状,这部分患者同样是责任护士

关注的重点。“我们通过多维度干预,显著改善了患者体验。”责任护士王明霞介绍,她们联合心理科,运用中医五行音乐疗法、焦点解决短期疗法等,结合焦虑抑郁量表动态评估患者心理状态,提供针对性疏导;组织肾友微信群内患者自发分享抗病经验,形成互助社群,通过同伴教育,形成互相鼓励、共同战胜疾病的良好氛围;微信群定期发布透析注意事项、并发症预防等内容,患者可随时查阅,减少因知识盲区而增加疾病的恐惧感。



一些血透患者在家时会突然出现血管通路闭塞,导致瘘出血,严重会血流不止、疼痛难忍。“这类非透析时段出现紧急状况时,患者通过微信或电话联系责任护士,我们通过视频指导患者家属如何进行压迫止血。”责任护士杨美菱说,80%以上问题可远程指导解决,避免患者频繁往返医院的奔波之苦。

从2023年10月起,市一院血透中心增加了每周一、三、五晚上6点—10点的“夜间血透”服务,大大方便了“上班族”病友的治疗。“白天上了一天班,晚上来透析正好睡一觉,省时又省力。”不少病友这样说。

### 多方共赢 彰显创新价值

50岁的刘英(化名)透龄已有20多年,自认为病情稳定。为了多喝水,在一次来院血透前,她虚报了体重,在血透回家的路上发生了紧急情况——低血压、出虚汗,几近晕倒。紧要关头,她第一时间联系了自己的责任护士徐洋。在接到呼救后,徐洋

立刻联系医院急救中心,在最短时间内120急救车赶到现场,急救人员对刘英成功施救。“多亏了我的责任护士,是她又救了我一命!”事后,刘英这样感慨道。



历经10年的成功实践,市一院血透中心“终身责任制护理模式”不仅最大限度地保障了患者的生命安全,更推动了护理学科发展与医院品牌建设。该模式实现了透析患者从“院内治疗”到“院内外一体化管理”的跨越,显著提升了患者的依从性、生活质量及满意度,兼具临床价值与社会效益,为慢性肾病管理提供了可复制的范本。近两年,团队获发明专利4项、新技术引进3项,发表核心期刊论文10余篇,申报相关科研项目4项,培养护理人才2人,成果转化收益超10万元;血透中心成为医院“优质护理服务示范科室”,项目获“十佳便民举措”,并在中华护理学会、江苏省医院管理协会和南通市护理学会作大会分享,在全市乃至全省均产生了积极的社会反响。

下一步,市一院将结合“互联网+护理服务”,借助数字化手段,通过与基层医疗机构、医联体单位等联动,构建分级护理网络,以标准化流程赋能全域护理升级,进一步扩大责任护理服务的覆盖面,让更多血透患者受益。

冯启榕 冯素娟

