



RIMAG



精益求精

至诚至简

服务至上

2023

影像医院 - 医学中心
护理期刊 | 10月

专注影像·守护健康

RIMAG
Nursing Culture

2023 RIMAG Imaging Hospital - Medical Center
Journal - **October**

引言

一脉阳光的团队中有这样一支团队，他们将青春和时间献给了护理事业，在 365 天里，周而复始、步履不停、巡视沟通，竭诚协助每一例检查，只为减轻每一位患者的不安和疑虑，她们是医生背后的坚定力量，是一脉阳光患者和客户的坚实依靠。

护理部督导着集团各个中心的医疗安全、院感管理、技能教学、医疗服务等工作，秉承、落实“服务中心、管理中心；服务即管理、管理即服务”的理念，推进各中心护理人员的进步与完善，提高优质护理质量，更好地服务临床、服务患者，不断提升临床护理综合能力。

同时，护士是纽带，纽带的一端是医生、一端是患者，护士将其串联在一起，衔接在一处，更好的加强影像护理与临床之间的联系，做好医生与患者之间的纽带，为疾患担忧、为患者健康努力；共同提升影像服务能力。

一脉医护团队、共筑影像未来！

一脉阳光影像医院集团专家委员会顾问专家

陈新教授

2023.10.27

齐齐哈尔中心 情景再现、分毫析厘

情景式教学有利于提升思维能力、行为能力、管理情绪的能力、以及实践能力。在医患关系紧张的大环境下、护士每天工作时都如履薄冰，谨言慎行。

各家中心每天发生的小矛盾、小冲突，有些都是大同小异的。今天我们就情景再现，分享下齐齐哈尔中心发生的几个小案例。



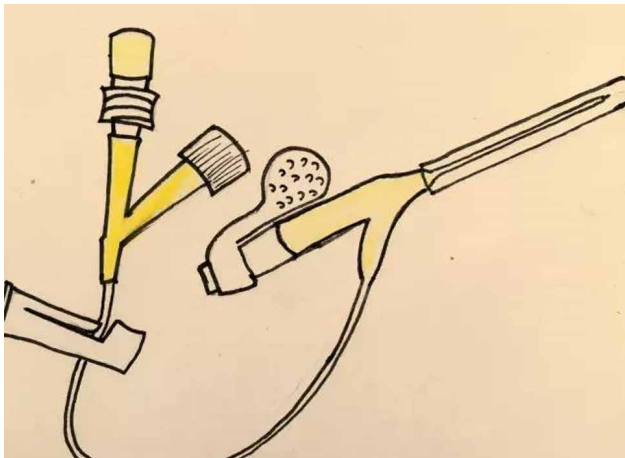
《静脉穿刺针失败需重新穿刺的处理》

案例一：

患者静脉穿刺失败后，患者的一位男家属当时喊叫声特别大，护士长正在办公室工作，听到音量不正常的喊叫声赶紧出去查看，发现一位男士气呼呼的大声喊叫！

——护士长上前询问“先生，您怎么了？”

——“什么护士扎3、4针都扎不上，赶紧换人！”



护士长进到处置室向护士简单了解一下情况后，对屋内的家属和患者说：“大姨这都8天没吃饭了，身体还瘦，血管条件一定不好，护士就扎了一针后面这个是撤出的针芯，要是护士看见回血就把针埋上了，患者上床渗药是更遭罪的。”家属点头示意表示理解。

护士长边找血管再继续与家属沟通：“外面的家属情绪有些激动，可能是担心患者，心疼患者了，护士对待每一位患者时，都想一针扎成，但是每个患者的血管条件是不一样的，也请家属理解，家属的心情我们特别理解，护士扎针时紧张，家属一喊护士更紧张了，您也安抚下您的这位家属。”

护士长重新选了小一号的留置针，为患者成功穿刺，告知家属在几号门口等候检查，并在申请单上标注：血管细、降低流速。除此之外还与患者所在科室的护士长联系，告知此患者条件血管不好，家属因扎针情绪比较激动，留置针也可以带回病房使用，避免跟病房护士发生不必要的纠纷。

事后找当事护士沟通了解详细情况进行原因分析：

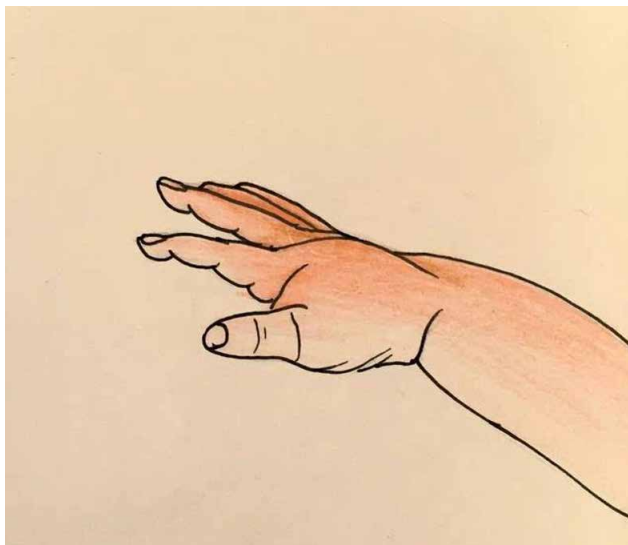
1. 穿刺操作前，沟通不到位。
2. 穿刺前未做到提前预判。
3. 未将有可能产生的不良情况提前告知。

案例二：

患者静脉穿刺失败后，当班护士出现问题后立即找到护士长简短的说明情况后，两人一同到处置室查看患者，其家属站在患者旁边默不作声，护士长上前查找患者血管，并跟患者沟通：“感觉心脏不舒服了来做检查，原来得过什么病呀？”患者还是很配合的对话。



当时外面还有十个患者在等候留针，护士长跟患者和家属说：“来咱们到后面我好好给您找找血管，让这个护士给其他患者穿刺下，其他患者也都跟您一样饿一天了，还没有吃饭。”家属搀扶患者做到处置床旁。



家属一直在说：“我妈原来在你们这做过检查，扎了好几针扎上的，不行就把那个护士找来。”护士长告知家属：“那位护士今天在北院区值班，我这边给阿姨好好看下、找找血管。”

患者右上肢的针眼还有血迹未干，跟患者和家属商量看一下左侧肢体，患者一再反复说：“这个你们扎不上！扎不上！”护士长说到：“我看看，先不扎，我们都想一针成，但是这个跟临床输液不一样，针头进到血管里一点儿就可以点滴了，咱们这个可不行，如果真要是发生外渗了，比您多扎几针都要遭罪的！”家属和患者都不说话了。

患者左上肢有些僵硬，护士长慢慢给患者按摩放松肘部，尽量将上肢伸展开，找到血管后，让家属协助扶住患者肘部，为患者穿刺成功后，告知护士接药时多给盐水观察情况，告知家属检查过程中需要陪同协助患者伸展手臂，避免管路弯折，保证输液顺畅，10分钟后患者顺利做完检查，患者和家属都很高兴。



事后分析原因，护士虽然在患者穿刺前进行了告知，也未对患者进行反复穿刺，在穿刺失败后及时找到上级护士协助帮忙，但还是存在沟通不到位的问题。发现患者肢体异样时就应该考虑到患者经常在一侧肢体采血或扎针，血管条件不会太好，而且患者体型偏胖，选择血管时一定要谨慎，不确定可以找其他护士帮忙，确认好再进行穿刺。



长春中心 创优无止境，服务无穷期

我们每位医护人员深知：患者在你心中有多重，你在人民的心中就有多重。所以我们时刻将南丁格尔“燃烧自己，照亮别人，无私奉献”的精神牢记在心，为进一步加强影像护理工作，提高护理服务的满意度，我们持续改善护理质量、提高护理水平，用心服务、用爱导航，从患者的角度出发，换位思考，全面提高服务质量。

创优无止境，服务无穷期。



依稀记得那天临近下班时，突然从门外看见一位先生行走不便，一点一点地往大门口走进，本能的反应让我立即推着轮椅到门口处，搀扶着患者坐好轮椅，一番询问病史登记填好申请单之后，一路推着患者到收银处，直至负一楼。协助患者换好检查服并将衣物锁置在储物柜中。由于患者身材高大，需要护士和技师一起协助扶到核磁共振检查床上。检查结束后将打印好的胶片交到患者手中，推到门口的这一路耐心的解答患者提出的各种疑惑，同时回应着患者的道谢。



陪同患者等候出租车到来的空隙，望了眼窗外的月亮尖儿，今晚的月亮一定会格外的皎洁，隐约间还能看见几颗闪烁的星星。其实这样的事情对于护理的工作来说，是再普通不过了。

但正是这些点点滴滴才铸就护理的伟大！

接待患者，指引患者，答疑解惑；

小儿镇静灌肠，急救设备演练，无菌穿刺操作。

完美的工作需要我们全心投入，真诚相待；

完美的工作需要我们细致入微，真心关怀；

完美的工作需要我们专注专业，精益求精。



濮阳中心 识别中风症状，把握宝贵时间

温柔的十月，是感受生命的美好和无限可能的时节。

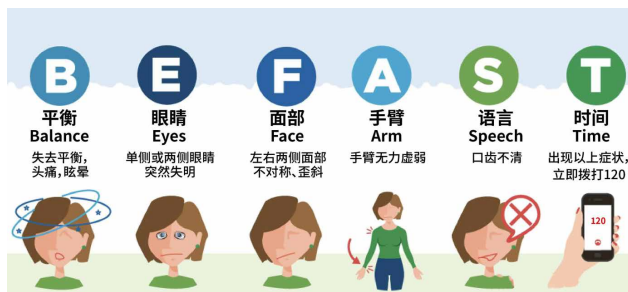
濮阳平原医院医学影像科在可以收获无限可能的时节，开展了一场别开生面的医、护、技共同参与的脑卒中演练活动。旨在通过演练提高护理队伍素质，增强护理人员风险防范意识及突发事件应对处理能力。此下为模拟场景：

一阵急促的惊呼回响在医院急诊大厅“大夫！大夫！快看看我媳妇儿这是怎么了呀！”眼前出现了一位焦急万分的男士搀扶着一位走路歪斜的女士向护士站走过来，当班护士立刻上前搀扶患者坐下并了解患者情况。

询问得知患者陈女士半小时前突发右侧肢体无力，言语不清，心里又紧张又害怕，便立即由家人陪同来院就诊。

当班护士使用“BEFSAT”评估患者为脑卒中患者，通知医生进行抢救的同时建立静脉通路，进行心电监护时刻监测患者身体情况。

当班医生迅速赶到，进行卒中评分。看到医生专业沉稳的气度和护士有条不紊的配合，情绪激动的患者及患者家属慢慢冷静下来。



通过评估后，医生决定进行颅脑 CT 检查，护士与 CT 室电话联系协调，并告知患者症状与信息，CT 室技师及时进行登记记录，等待患者检查。要求以最短的时间进行检查，并及时上报诊断医生，出具口头报告，保证患者及时进行溶栓治疗。



本次与急诊科一同进行脑卒中演练活动，科室充分认识到熟练掌握护理急救的重要性，积极参加此次演练活动。演练按照预案及脚本有条不紊地开展，以解决实际问题为目的，再现真实案例情景，从发现患者不适到评估患者病情，到对患者实施抢救，再到医护人员进行相互沟通协调以及与科室的联动，每个场景都是反应迅速、井然有序，抢救快速有效，每位参与人员均认真对待此次演练，在“战场”上将医护人员的风采展现的淋漓尽致。

演练过程中也暴露出一些细节问题。例如：
紧急情况 CT 设备高度未与担架床平齐；
协助搬运患者时，未注意重点部位的保护；
未及时告知家属不可踩踏机器设备。



在实践中暴露问题，才能更好地防范，才能发现自身的不足！优质护理服务，就是不断的持续质量改进！很庆幸能在这个无限可能的金秋十月，收获满满！



郑州中心 “一带一路” 在一脉

“一带一路”使我们中国在国际间共同繁荣、发展、进步，在我们一脉阳光这个大团体中，也深深的体会到了“一带一路”给我们带来的“福利”及意义，我们集团的领导、精英会不定时到各中心交流学术，开展新技能、拓展新业务，使我们共同学习、共同成长。



2023年10月26日，在郑州一脉阳光影像中心举办了核医学研讨会。唐恺老师进行大会开幕致辞，结合医学发展前沿进行了汇报。刘魏伟老师、魏春雨老师、宋学义老师、邵平老师、熊萍香各位老师分别对核医学“核”管理、阿尔茨海默病 PET-CT+MR 检查技术、阿尔茨海默病影像诊断、PET-CT 在妇科诊断中的价值进行了精彩的分享。



各位老师不顾自身辐射，亲临 PET 注射室，全程观看指导 PET-CT 操作流程，并对放射药品活度计的使用进行了指导。对活度计准确性提出了疑问。向我们指出要定期检查、校验，确保机器的准确度。并对我们的检查区域划分给予了指导，要把控制区、监督区、孕妇止步等标识张贴并明示。

通过各位老师的分享，使我们对 PET-CT 的重要性及前景有了更大的认识及肯定，对 PET-CT 防护用品的使用、分类、摆放有了更明确的了解。对放射药品的管理要更加的严格、规范，记录更加真实细致。同时对阿尔茨海默病有了更深的了解。使我们知道影像学检查的重要性。

每次的学习让我们更加坚信集团对各个中心的支持及关怀，让我们有更好的学习平台，及时了解医学的新知识新技术，充分感受到集团“一带一路”的美好前景！



湘潭中心 杜绝隐患，安全至上

为了进一步强化中心员工的消防安全教育，提高火灾防控能力和突发事件应变能力，学会正确使用灭火器和各类消防器材、设备、设施等。我中心于2023年10月9日上午8时，警安消防的肖林冲老师首先在中心二楼大会议室，组织开展了一次消防应急知识讲解。



在讲座上，肖林冲老师的演讲绘声绘色、详细具体，分别从火灾预防和防治、日常安全管理、逃生技巧等方面给我们进行讲解。

学习完毕后我们跟随肖老师的步伐进行消防设施巡检，排除安全隐患，全体员工熟悉消防用具的位置和使用方法。



最后在中心一楼门口测试消防龙头水压并进行灭火器使用方式的演习。



消防演习按照预定方案，有序、紧张地进行。

演习的目的：提高中心整体火灾防控水平、提高员工消防安全意识，增强员工初始火灾扑救潜力，有效预防火灾，最大限度减少危害。使大家更加明确：一旦发生火情，要冷静、沉着，每个人都明白应该做什么！如何正确报警，如何正确扑救初期火灾，如何疏散人员，从而进一步提高防控火灾的应急能力。

通过这次消防演习活动，使员工对消防安全知识有了进一步的了解，也使参加消防演习的人员防范意识和使用灭火器材、设备的潜力有所增强，在应对突发事件的潜力上也得到很大提高。

中心的消防安全关乎每个人的生命和财产安全，更关系到病人的健康和福祉。每一位医护人员都是消防安全的责任人和参与者。通过开展全面的消防安全培训，不仅强化了员工的消防安全意识和技能水平，而且提高了医院的火灾防控能力。

杜绝隐患，安全至上！只有大家齐心协力，才能确保中心的安全，为病人提供更加优质的服务！

西咸中心 见微知著、一叶知秋

十月的篇章，写满了诗行，有节日的喜庆，有桂花的飘香，也有满怀的期望。

九月底，西咸中心接到集团护理部的一项工作任务，收集《护士在工作中遇到服务问题的典型案例》，将在十月份集团组织的济南线下“护理培训班 & 护士长会”上分享。此任务相当重要，不仅可以体现我们护士在工作中遇到的特殊问题，也可以展现我们解决问题的处理方法，更能彰显影像特色优质服务，西咸中心非常重视此项任务，护理姐妹们也积极配合完成！



集团在我们上交的几份案例中严格筛选，西咸中心案例脱颖而出的是董宏伟护士的《客户拍摄护士工作的处理场景》，何园护士的《护士登记疏忽漏登记检查部位处理场景》两个案例。

在案例的准备过程中，为了感谢集团给我们这次展现护理工作的机会，姐妹们认真排练，利用班上空余时间以及下班时间拍摄，一遍又一遍，高要求高质量的完成这次重要的任务，到最后，西咸中心会交上一份满意的答卷。

人们常说：“见微知著、一叶知秋。”

服务藏于细节，把细节做到完美，就是把服务做到完美。

提高护理技能质量，提升护理服务效能，10月底，我们不见不散！



护理部 10 月份护理部纪事

护理部纪事一：“人人都是感控人”

为了提升全国各中心护理人员的感控能力，自 2023 年 10 月起，由集团护理部每月统一组织院感培训及考核。培训内容月初发布，月底线上考核，包含旗舰型、专科医联体、区域共享型中心护理人员。本次参考护士共计：146 人 满分共计：78 人

RIMAG

10 月份院感培训
中危、低危危险性物品的消毒

- 根据物品污染后导致感染的风险高低选择相应的消毒或灭菌的方法：
 - ①高度危险性物品，应采用灭菌方法处理；
 - ②中度危险性物品，应达到中水平消毒以上效率的消毒方法；
 - ③低度危险性物品，可采用低水平消毒方法，或仅清洁处理。遇有病原微生物污染时，针对所污染病原微生物的种类选择有效的消毒方法。
- 低度危险性物品：血压计袖带、听诊器、膝下垫、床单位等。
 - ①诊疗用和血压计袖带、听诊器等，应保持清洁，遇有污染应及时先清洗，后使用中，低效的消毒方法进行消毒。
- 血压计袖带的处理
 - ①血压计袖带若无血迹、体液污染，保持清洁；
 - ②血压计袖带(带)被血迹、体液污染或在无血迹的基础上使用含有效氯 500mg/L 的消毒剂浸泡 30min 后再清洗干净，晾干备用；
 - ③血压计袖带(带)不可被拆卸，遇血迹被血液、体液污染，按医疗废物处置；
 - ④若为传染性疾病者，应分病种配备血压计；
 - ⑤若为多重耐药菌患者，在测血压时建议使用袖套(一次性、可重复

RIMAG

使用：

- 听诊器可在清洁的基础上用 70%乙醇擦拭 3min 消毒。
- 膝下垫每次使用前后在清洁的基础上使用含有效氯 500mg/L 的消毒剂浸泡 30min 后，清水冲净，晾干，清洁干燥保存备用。
- 重症接触患者的床上用品如床单、被罩、枕套等，应一人一更换，患者住院时间长时，应每周更换，遇污染应及时更换。更换后的用品应及时清洗与消毒。消毒方法应符合《有效》。
- 间接接触患者的枕芯、褥子、床垫、橡胶垫、床垫等，应定期清洗与消毒。遇污染应及时更换、清洗与消毒。甲类及按甲类管理的乙类传染病患者，不明原因发热体感染患者等使用的上述物品应进行终末消毒，消毒方法应符合《有效》使用说明书，或按医疗废物处置。
- 床垫、床单位可用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭消毒，也可用表面消毒剂消毒。
- 以下情况能进行被芯、枕芯、褥子、床垫消毒，保持终末消毒
 - ①病区有两例或两例以上同种耐药多重耐药菌检出；
 - ②疑似医院感染暴发或医院感染事件；
 - ③多重耐药菌在病区传播或蔓延。
- 中度危险性物品：呼吸机管路、雾化器、气管插管、吸引器、引流瓶、呼吸机冷凝管的螺纹管及配件等。
- 中度危险性物品：

通过集团组织的统一院感培训及考核，提高了各中心护理人员的感控能力，同时对集团统一化培训与考核、加强院感意识和提高院感能力有了进一步的推进与落实。

护理部纪事二：“中心支持——实时跟进、做好中心保障”

支持西咸中心：

集团护理部在 10 月初得知西咸中心接受当地相关部门检查，部分护理工作需调整改进，夏主任夜间第一时间联系西咸中心护士长，核医学主管护士，了解情况，汇总检查需改进问题，并逐一协助进行问题解决与支持，持续跟进中心后续检查结果，实时给予指导。

支持长沙中心：

长沙中心本月遇到一患者药物外渗，长沙护士长第一时间上报护理部夏主任，并请夏主任帮忙指导如何处理，夏主任对于药物外渗处理方法给予中心内、客户家中用药指导，要求每天拍照“留影”，并在沟通话术上给予建议，指定护理部人员，每天跟进患者外渗部位恢复情况及情绪波动，做好沟通服务。长沙中心护士长每天将患者情况拍照实时反馈护理部，同时在患者情绪上及时给予安抚和疏导。

药物外渗当天：



药物外渗处理后第二天：



恢复后：



护理部纪事三：“护理培训班 & 护士长会”

护理培训班：

重专业、强技术、保安全、提素养；
有光在，始终温暖。



10月28日医学中心护理部与培训中心携手举办线上+线下护理培训班&护士长会，护理同仁相约泉城济南。

培训当日影像医院医疗院长韩向君院长，影像学院史德龙总监，医学中心刘魏伟总监，医学中心放射阳显恒总，出席护理培训班&护士长会，韩院长对此培训及会议致辞，护理部主任夏丽艳进行主持。

护理部夏主任制定授课题目，与授课专家深入沟通、打磨课件内容，制定进一步提升护理技能、护理质量、护理管理及服务效能等内容。此次线上+线下参会人员百余人，课程由中华医学会核医学分会护理专委会副主委张凯秀教授授课《核医学护理操作规范流程与防护》让大家更加深入了解核医学，对核医学护理操作标准规范做了解读；中华医学会影像技术分会副主任委员兼对比剂不良反应应急抢救教学组组长骆春柳教授授课《如何打造一支优秀的护理团队》中讲到如何留住护理骨干，用好护理人才，团队稳定才能更好地提升护理质量。医务礼仪培训师钟静带来《一脉阳光护理服务效能实践》，结合护理部组织拍摄的影像中心护理效能场景，运用医务礼仪及沟通话术，提高护理服务效能，提升全流程、高品质检查体验，更好的为客户服务。



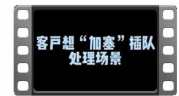
现场服务效能演示



北京中心：客户因检查设备“空机”不使用的处理场景



南昌中心：客户害怕做PET/CT检查处理场景



南昌中心：客户想“加塞”插队处理场景



西咸中心：护士漏登检查部位引起患者不满的处理情景



西咸中心：患者偷拍护士工作场频的应急处理

因临床工作原因不能来现场的进行视频拍摄 进行服务效能演示

护士长会：

护士长会中护理部主任夏丽艳解读了一脉阳光抢救车中各类急救药品的适应症、禁忌症、不良反应及影像过敏时用法用量等；解读了每月院感考试复习资料、考核项目及操作指引等；对第四季度急救、院感检查下沉中心进行通知并强调第四季度年底各项医疗安全工作的重要性。



护理培训班&护士长会课程精满，内容丰富，实用性强，护理人员学习热情高涨饱满，积极发言互动，现场气氛活跃，得到了领导和各专家老师的一致赞同和认可，同时也展现出一脉护理人高素养风貌。各护士长表示将不断提升急救能力，保障医疗安全，对培训内容运用到工作中去，对2023年医疗安全、护理等各项工作做好收官。



灯火阑珊超然楼；
一朝千朝越古今。
城是济南城；
湖是大明湖。

一约既定；万山无阻。
相约济南；赋能团队。
于道各努力，千里自同风。

