

# 济宁市第二人民医院推行“护理总值班”制度

# 儿女做不到的事,她们做到了

本报记者 李倩 吴鹏 通讯员 侯建军 朱国涛

“这里的护士很细心,很多家人、儿女考虑不到的事,护士们都做到了。”说起济宁市第二人民医院的护理服务,住院的王大爷很满意。医院推行“护理总值班”制度,把时间还给护士,把护士还给临床,此后患者的满意度明显提高;受到患者表扬的护士也增多了。



▶三位护士帮患者做康复训练。



“骨科患者三分治疗,七分护理。”这一点,对于在鲁西南地区诊疗骨伤病颇有口碑的市二院来说,护理工作更是重要很多。因为科室里多为术后患者,护理不好就有可能造成关节脱位,术后愈合不畅等情况,那就会造成患者受二茬罪。

“在我们医院,这种情况是绝不允许发生的。”护理部主任王敏介绍,医院推行“护理总值班”,将综合护理治疗推到病床前,护士和患者沟通时间多了,各病房普遍出现“三高三低”的变化。“三高”即患者满意度明显提高;受到患者表扬的护士增多;护士的责任感明显提升。“三低”则表现为:一是患者自聘护工比例降

低;二是针对护理的投诉率降低;三是不良事件发生的概率降低,让“把护士还给患者”从口号变成现实。

“这里的护士很细心,很多家人、儿女考虑不到的事,护士们都做到了。在这里能感受到家一般的温暖。”说起医院的优质护理服务,在医院肿瘤科住院的王大爷是赞不绝口。

在国外,无论是白天还是夜间,病房护士人数都比较充足,而国内,病房的护士配比很难达到要求。为了更好地服务患者,医院推行“护理总值班”制度,有专人负责全院各科24小时临床用血核对及传递工作,危危重病人化验标本的送检等工作,更好地把时间还给护士,把护士还给患者。

## 院长声音 患者们的分量装在护士心中

“从被动服务到主动服务,由主动服务到感动服务,你在患者心中有多重,患者在你心中就有多重。”市二院副院长王玉莲说,优质护理服务无止境,还将进一步提升内涵,让每一位入院患者康复、满意而归。

“三分治疗,七分护理,护理在临床工作中的角色越来越重要。从治疗上,每一片药、每一次输液;从患

者的生活照料上,一次洗头、一个翻身、一次喂饭,这些工作看似简单平凡,却时时体现出人文关怀。”王玉莲介绍,为了不断增强护士的职业荣誉感,医院加强专科护士培训,清晰岗位管理,让每一个护士都有清晰的职业规划,让护士向专业化方向发展,“让护士以工作为荣,为病人提供更好的服务。”

## 专家声音 护士回归临床做应该做的事

“为提升护理服务水平,济宁市开展了改善护理服务,‘把护士还给临床’活动。”济宁市卫计委医政科科长唐长冬介绍,说到底,把时间还给护士,把护士还给临床,就是让她们做护士该做的事情,在临床中体现护士的价值,把护理的业务性工作与生活照料区别开来,以改善患者看病就医感受、确保临床护理质量、医疗安全。同时,提高有限时间内的工

作效率,清晰岗位管理,让每一位员工都有一个清晰的职业规划。济宁市第二人民医院作为城区的一所医疗机构,面临市场竞争的压力,在改善医疗服务中,也先后开展了“先看后付”、“优质护理”等一系列惠民利民举措,有固定的患者群和美誉度,而通过差异化竞争,也形成了“看骨科,到二院”这样的服务品牌。

相关链接

## 本报“直通大医生” 让您看病更便捷

齐鲁晚报《直通大医生》健康服务栏目,是联合济宁市卫计委共同打造的第三方预约诊疗平台,旨在解决百姓就医的燃眉之急,让看病更加便捷。

《直通大医生》自7月份亮相后,得到了市民、网友、医疗专业人士的广泛关注和认可。为增强《直通大医生》的团队力量,《直通大医生》将公开面向全市医务工作者招募讲师团队,号召具备医学资质、怀揣公益梦想的医生加入“大医生物讲团”,与主流媒体携手,用最权威的医学知识、最生动的讲授方式,影响和成就每个人的健康梦想。

同时,《直通大医生》也公开招募栏目合作伙伴,如果您是致力于生命健康事业的医疗集团、医药企业、健康管理,亦或是与健康紧密相关的产业,都欢迎您的加入。本栏目公开招募独家冠名单位,及栏目长期合作伙伴,栏目合作期限至少半年。

联系人:李女士 15753759171  
邮箱:qwb001@163.com

**医疗服务满意度评价**

山东省济宁市第二人民医院

满意

基本满意

不满意

邮寄地址:济宁市洸河路11号  
齐鲁晚报济宁记者站 李倩收

主办单位:齐鲁晚报 承办单位:齐鲁晚报·今日运河 网站支持:齐鲁晚报网、今日运河网  
媒体合作伙伴:济宁市恒润文化传媒有限公司 凤凰汽车济宁站 汽车之家济宁站

2015年9月18-20日 “鸟巢”济宁体育中心

鲁西南地区专业性最强、规模最大、档次最高

2015齐鲁(济宁)秋季车展

# 你买车 我加油

9月18-20日 连续3天

你买车 我加油  
每天前100名购车者  
送500元加油卡

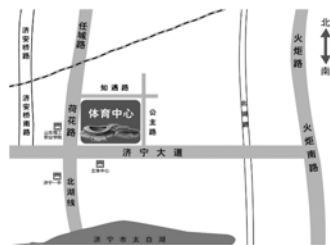
逛车展 来就送  
玻璃水  
尼山清泉矿泉水

看车展 免费听  
汽车音乐会

.....



**SCHOOL**  
思谷汽车音乐节  
MUSIC FESTIVAL  
9月19日下午2点半,车展现场激情开唱,戈壁水果店、庸医乐队、留声玩具、贾波...带你聆听最好的本土音乐!



**公交线路**  
路线1 乘5.7.21路公交车到“山东理工职业学院”站下车(体育中心西门入口)  
路线2 乘36.52.69路公交车到“文体中心”站下车(体育中心西门入口)  
路线3 乘20.31路公交车到“济宁一中”站下车(体育中心西门入口)

**自驾车**  
线路1 火炬路南行—济宁大道(右拐)—公主路(左拐)—知遇路—体育中心北门入口  
线路2 共青团路南行—运河路—济宁大道—公主路—知遇路—体育中心北门入口  
线路3 古槐路南行—任城路—王母阁路—荷花路(左拐)—知遇路—体育中心北门入口  
线路4 济安桥路—济安桥北路—济安桥南路—知遇路(理工大学北面直行)—体育中心北门入口

**服务热线**  
0537-2366539 18678730179 18678730260  
18678730279 18678730280

齐鲁看点客户端 今日运河微信互动平台

关注齐鲁新媒体 下载有惊喜!