



体验患者角色，构建和谐护患关系

济宁市第二人民医院开展特色品牌服务，深化优质护理内涵

本报记者 康宇 通讯员 朱国涛

“练好内功，服务提质。为了加强科室人员的护理服务理念，改善患者就医体验，提高病患满意度，济宁市第二人民医院护理服务持续提质升级，改变“机械化”的护理模式，更加关注到日常护理服务的每个细节和点滴人文关怀，做一名真正有温度的护理者，提高患者就医过程中的满意度。”



医护人员体验眼部术后护理。

主动性增强了 患者安全更有保障

“骨二科7床的王大娘腿已经恢复的差不多了，但是今天早上忽然意识有些模糊，建议做一个脑部的全面检查。”作为责任护士，第一时间发现了患者的异样，于是立即和医生沟通，为患者做了全面检查，提前发现了患者的突发脑梗。

据了解，这是济宁市第二人民医院在全院开展的“病情早期预警与标准化沟通模式在病区的实践”取得的成果。该措施实行一年多以来，取得

了实实在在的成绩，预警发现患者病情变化20余例。

济宁市第二人民医院护理部主任王敏介绍，病情早期预警评分(MEWS, Modified Early Warning Score)由体温、脉搏、呼吸、收缩压、意识5项简单的指标构成，每项指标赋予不同的分值，并将所有参数评分相加得到一个总的评分，并判断是否达到或超过了事先所定的触发值，从而启动或调整相应的医疗护理监护预案。标准化沟通采用的是SBAR(Situation, Background, Assessment, Recommendation)模式，该模式分为现况、问题、评估、建议4个步骤，具有清晰

简要、易于表达的特点。医护、护护之间的沟通采用该模式能提高沟通效率，避免信息遗漏。

“安全是我们医院临床护理的核心，病情早期预警及标准化沟通模式应用最初由骨科试行，逐步扩大到全院多个病区，近一年来，该项工作取得了较好的效果，提高了护士主动观察病情的能力。”医院副院长王玉莲表示，该项措施的实施，减少了不良意外事件的发生，为医护识别潜在危重患者及有效沟通提供了科学、客观的依据，减轻了护理工作量，提高了工作效率。接下来，医院将在全院继续推进该模

式的应用，让临床护理更安全。

体验患者角色 经历后才更懂得

“当日常生活中一件力所能及的小事现在却得依靠护士们来帮忙完成时，一种不自在及抵触情绪在心底蔓延，做什么都不好意思麻烦周围的人，此刻护士主动来耐心询问我要不要去卫生间，我内心是多么感激她能理解我的这种无法言说的无助感，护士一边指导我如何配合，一边对我进行心理开导，慢慢地，我不再那么难受不安，渐而很好的接受及配合。”说起这次住院感受，刚做完眼部手术的林女士有着特别的感动。

在提升护理精细化服务的基础上，济宁市第二人民医院护理部也在积极提升护理“温度”，积极开展的“体验式服务”，在全院各个科室推行，护士变身患者，切身体会患者痛苦。

王敏介绍，在以往的护理操作考试中，都是以模拟人来充当病人进行各类操作，考试只是单纯从技术角度来考核护理人员操作是否符合理论和技术规范要求，而忽视了病人在接受治疗时的身体和心理感受，往往造成在临床上个别护士虽然在技术操作上没有任何问题，但患者却因缺少心灵的抚慰与关怀而感到一丝遗憾，甚至因此而产生误解和矛盾。

针对这些缺憾和不足，医院在严格理论知识和实际操作考核的同时，进行换位思考，感受患者的痛苦，强化心与心的交流。此次活动，护士

自己充当患者接受同伴的临床常用护理操作，让这些年轻健康的护士们“换位体验”，感受患者接受自己护理操作时的心理感受与需求，从而让大家在今后的临床工作中能够真心体贴爱护每一位患者。

以患者为中心 打造优质护理团队

“人才是立院之本，也是医院可持续发展的根本动力。”济宁市第二人民医院党委书记、理事长武文华表示，推进健康中国建设和持续深化医药卫生体制改革对护理事业发展提出了新要求，护理服务质量直接影响着医院的医疗质量及患者满意度，因此，打造一支优秀、专业、高效的护理队伍、建设高素质的护理人才梯队对医院的发展尤为重要。

济宁市第二人民医院一直坚持以人为本的宗旨，建立护理人才培养长效机制，激发队伍活力，促进人才成长。临床医学专科分支越来越精细，因此更加需要护理的专科化发展，也就是更需要具有专科护理岗位资质的护士参与临床的多学科合作，开展健康教育。这样一来满足了患者的健康需求，二来提高了民众的健康素养，三来又为专科护士提供了实现护理价值的平台。

多年来，医院紧紧围绕着“优质护理服务”这一主线，秉承全心全意为病人服务的宗旨，狠抓护理质量，强化服务意识，提升服务水平，努力达到让患者满意的工作目标，护士们在平凡的工作岗位上，爱岗敬业、无私奉献，赢得了患者一致赞誉。

齐鲁晚报·今日运河
齐鲁壹点·济宁频道

我在现场
文博会的事，
问我吧

本报连续三年现场报道

ICIF

齐鲁晚报·齐鲁壹点深圳文博会融媒体报道小组

马辉 今日运河副主编
汪泷 今日运河融媒体记者
张清直 今日运河融媒体视频记者

曾现金 今日运河主编助理
陈鸿儒 今日运河融媒体编辑