



66年时光荏苒，山东省戴庄医院为患者撑起一片蓝天

入院如到家，真心赢欢心



本报记者 李锡巍 黄健恒 通讯员 山君来 王新亮

随着医疗改革的不断深入,百姓对护理服务需求不断提升,护理工作正面临着一场新的挑战。在山东省戴庄医院,一股现代气息、和谐之风迎面而来。为了给患者提供更安全、优质、满意的护理服务,铸造护理服务高端品牌,该院坚持“以患者为中心、以质量为核心”的服务理念,从细微处着手,通过改善环境设施、提升护理人员专业水平、延伸服务内涵和创新管理模式等举措,给患者撑起一片蓝天。



60后:精神五科11病房护士长 高晓翠

医院蝶变
日新月异

今年是我护理职业生涯的第32个年头,说起现在医院的变化,我觉得可以用日新月异来形容。1986年刚到医院工作时,院内环境虽然绿树成荫、很优美,但硬件设施相对差些,办公用房和病区都是老式瓦房,空间有限,患者住院期间的生活也比较单调。为了给患者提供最好的服务与条件,营造温馨舒适的就医环境,医院对硬件设施在不断升级改造。

现如今,一座座宽敞明亮、设施齐全的现代化病房楼拔地而起,病区内很多细节之处都是结合患者实际需要,以及他们提出的建议进行人性化设计,有的病房还安装了电视机和无线网络,这是我原来不敢想的,更系统化、规范化、精细化、智能化的病区,不仅使患者就医、住院环境得到了极大改善,利于他们康复,也给我们医护人员的日常管理和诊疗工作带来极大方便,提高了工作效率。



70后:精神康复科护士长 高彩凤

患者需求
第一目标

护理是整个医疗过程重要的组成部分,现在人们对医疗护理服务质量有了越来越高的期望值,在医院领导和护理部的带领下,我们的护理理念与模式也在发生日新月异的变化,从“以疾病为中心”转移到“以患者为中心,以质量为核心”的轨道上来。

除了采取多项措施丰富患者的业余生活,提升他们住院期间的生活质量,我们还把被动服务变为主动服务。把患者的需求当作第一需要,患者及家属的满意就是第一目标。针对很多患者入院后会出现紧张焦虑,家属也非常担心,作为护理人员除了提供个性化、人性化、及时准确的护理服务,更要懂得跟他们沟通给予安抚及信心,用真心当钥匙打开他们的心灵,让患者有种入院即到家的感觉。使他们积极配合治疗,顺利回归社会和家庭,能够成为一个正常的人,以减轻家庭和社会的负担。



90后:精神障碍合并躯体疾病科护士 刘艳艳

耐心爱心
赢得信任

通过护理一线4年的磨砺和锻炼,我对护理工作有了新的理解和认识,也使我从一个最初面对患者会有些胆怯的新人,成长为能够坦然应对的成熟护士。

记得一次我给一位患者喂药时,他不配合治疗,而且情绪突然很激动,还对我进行语言攻击。我当时感觉很委屈、也很害怕。听到动静,科室的一位老护士跑过来替我解了围。期间,即使患者出现了行为攻击,她依然面带微笑,耐心的安抚患者让他安静下来。

事后她对我说,护理工作不只是简单的基础护理和健康宣教,更要把患者当成自己的亲人,给他们营造一个温暖的港湾。一名真正的好护士不仅应有娴熟的护理技术,更应有爱心、耐心和细心,这样才能真正得到患者及家属的信任。她的这些话至今让我记忆犹新,也是我现在一贯坚持的工作准则。



70后:酒依赖科护士长 周英凡

精准医疗
患者有福

25年前我走出校门踏进了医院,当时的患者主要是以精神分裂症为主,治疗的方式主要是传统的抗精神病药物治疗。随着医疗水平不断提升,我们的治疗方式逐渐发展为先进的药物治疗、心理治疗、物理治疗和康复训练等综合治疗模式,大大提高了临床治愈率。

医院一直都在推行精准医疗,把病种细化成立新的专业科室,并安排我们外出学习新理念、新知识,给患者提供更具针对性的专业治疗与护理,让他们尽快恢复健康。尽管护理工作很辛苦,但非常有成就感,尤其是看到患者出院时脸上露出的笑容,以及家属的一句感谢,我就会感到很幸福,所以再干25年,我仍然干劲十足。



80后:精神一科3病房护士长 司淑萍

学习充电
勇于担责

我2009年戴上燕尾帽、穿上这身梦寐以求的护士服时,感受到了那沉甸甸的责任。为了自己最初的信念,给患者提供最佳护理,我全身心投入学习,医院成为我第二个家。

2011年,医院组织首次护士长竞选,与以往根据个人能力和资历进行提拔的方式不同,这次是公平竞聘上岗,只要符合竞选条件都可以报名,抱着试试看的心态我报名了。经过一路过关斩将,最终我成为了一名副护士长,所肩负的职责更重了。

医院还非常注重我们个人综合素质能力的培养,一方面安排护士长进行传帮带,另一方面给我们提供快速成长平台,多次安排外出学习参加培训,掌握更多专业护理知识、技术和先进护理管理经验,回来后再分享给其他护理人员,让更多患者受益。



90后:精神四科心理5病房护士 周肖艳

眼观六路
耳听八方

当一名白衣天使是我从小的梦想,医院患者虽然比较特殊,但他们明白医护人员所从事的工作是对他们真切的关爱。2012年入职至今,一路走来让我更加热爱这个职业,还练就“眼观六路、耳听八方”的本领。或许与综合医院的护士相比,我们要面对更多的压力与困难,可看着他们康复后回归社会,我很开心,职业价值感会油然而生。

在院领导、护理部的关心支持下,我们护理人员的业务能力素质持续提升,加上治疗手段也越来越专业,治疗过程更规范、安全,效果也更好,很多患者重获健康回归家庭和社会。

天使日记·看得见的变迁