



本报记者 康宇

“这里的护士太好了,有些事我们完全可以自己做,但护士都做好了;有些自己儿女都想不到的,护士却做到了。点滴温暖,让我们做儿女的十分感动。”在济宁市第一人民医院病房楼,经常有患者家属这样动情地向人倾诉。白衣天使细致的照料,“亲情化”的护理服务,很多患者和家属都看在眼里,记在心上。

周到, 护理服务更加细致入微

“想不到护士还能帮我洗头、修指甲,这些都是儿女该做的,她们都想到了。”在济宁市第一人民医院的骨关节科内,来自嘉祥的患者张凤英就在不停地夸奖这里护士的服务。

年过六旬的张凤英,因腰椎骨折住进人民医院,正当她为必须卧床治疗,生活无法自理烦恼时,却惊喜地发现这里的护士不仅提供基础护理,还对她们的生活起居照顾周到,特别是她的责任护士还给她洗头擦身、热汤喂饭,这让她非常感动。

在济宁市第一人民医院,每位患者都能享受到这种优质服务。在不少病人的床头,记者看到了彩色的便利贴:“明晨您需要进行抽血,须禁食”、“请今天22点后不吃任何食物,不饮水”、“下

床需要注意,防止跌倒”……以前护士交代医嘱时,只是口头告知,如今,护士不仅耐心讲解,还将重要的医嘱做成便利贴,及时提醒病人注意。

在人民医院病房大楼,像这样的图景随处可见。为病人翻身叩背、温水擦浴、喂水进食,在床边开展“一对一”健康教育,用温馨的话语提醒病人治疗事项……一系列贴心的服务让病人在医院有了家的感觉。

护理部主任杨文红告诉记者,像这样细致入微的护理新变化,是医院落实床边护理工作制,实行整体护理取得的实效。“我们坚持‘以病人为中心’的理念,把人文关怀融入到对患者的护理服务中去,强化护患沟通,为所有病人提供人性化的护理服务。”

真情, 医患亲情味更浓厚

“您好,晚上睡得好吗?”、“大爷,让我来帮您吧”、“阿姨,您该吃药了。”……走进病房,你就会被一种浓浓的亲情包围,在这儿,你很少能听到医护人员直呼患者的床号或名字,取而代之的是家人般的称呼、诚挚的微笑和温馨的话语。

近年来,济宁市第一人民医院根据患者的需求,从细节入手,加强与患者的沟通和交流,为患者提供全程、无缝隙的护理服务。长久以来,护士们坚守“为患者服务,让患者满意”的信条,细心地为患者递一杯水,喂一口饭,梳一次头,剪一次指甲……,工作中的这点点滴滴汇成了一股暖流,温暖着患者心田。

同时,各科室依据专科特色修订了健康教育手册,护理人员根据

患者病情和接受教育能力,通过宣教卡片、音像资料等,以小讲座等方式,为患者一对一讲解,给予他们个性化健康教育,让患者参与到整个治疗护理过程中来。

“我们要将护理服务融入到患者真正的需求中去。”这是神经内科护士长张宪红经常挂在嘴边的一句话。“呵护病人就像在呵护家人一样,除了完成晨间护理、常规治疗等基础护理的常规工作,还要定时与病人进行健康宣教和沟通。”

如今,在济宁市第一人民医院,护士不再只是单纯的给患者打针换药,而是有针对性地按照等级护理要求为病人提供基础护理和专业护理相结合的服务,协助患者饮食和康复指导,为患者宣教预防疾病的相关知识。



▲5月6日, 济宁市第一人民医院举办护理安全知识竞赛, 围绕“患者安全目标”, 提高护士安全意识, 保障患者安全, 从而构建和谐护患关系。本报记者 张晓科 摄

求新, 护理服务质量再提升

采访中,一本由医院自主编写的杂志《护苑飞鸿》引起了记者的注意,它是专为护理搭建的交流平台,受到医院护理人员的喜爱。杂志上,专门开辟了“创新广角”专栏,集中展示了护理一线工作者的智慧。“妇科改良式病员裤”、“胃肠外科改良灌肠器”、“儿科雾化吸入卡通面罩”、“单手操作静脉针留置穿刺法”、“洗脚支架”……一项项凝聚了护士聪明才智的金点子,涵盖了优质服务、护理安全、质量管理、信息化建设等多个方面,无不体现了医院优质化、个性化服务的影子。

杨文红主任介绍说:“医院对多个传统护理模式进行了整合,凝练出了适合医院当前乃至长远跨越发展的护理服务新模式。简而言之,就是实施‘包床到护’,责任护士相对固定,职责明确,对分管患者全面负责。”这样的模式也激发了护士们的创新精神,通过在护理一线的真实体验,融入到了日常的护理工作中,创意的“金点子”层出不穷。

自从开展了优质护理以来,稍加留意,你会发现病人的满意度极大地提高。在护理病人的过程中,有的护士为久病

的患者折起了千纸鹤,为患者祈福;儿童节,婴幼儿病房总能看到护士们带给孩子的快乐和惊喜;各种创新护理工具的应用更是让医护人员与患者的心贴的更近了……

在心与情的交流中,济宁市第一人民医院的“白衣天使”为患者送去的是无微不至的关怀,患者也回馈给她们无尽的感激与感恩,这一切让医院的护理服务实现了二次飞跃,从主动服务上升到“感动服务”。正如杨文红所说:“三分治疗,七分护理,我们一定会让患者觉得医院就是属于他们的家。”



◀ 护理质量检查