



“有时是治愈；常常是帮助；总是去安慰。”爱德华·利文斯通·特鲁多医生的这句名言，道出了医疗服务中的人本主义关怀，是医学最重要的支撑。

在济宁市第二人民医院，白衣天使们将医疗服务提升到人性化、规范化、个性化的全新高度，将这段话体现得淋漓尽致。他们用人性化的真情为百姓送去关爱与健康，用规范化的服务保障患者医疗安全，用个性化的服务满足患者的不同需求，让优质的服务架起和谐医患关系的桥梁。

全心全意服务百姓健康

——济宁市第二人民医院开展优质护理服务纪实

优质服务：以护理质量守护患者健康

市二院护理部主任王敏告诉记者，在新型的医护关系中，患者对护理服务质量要求越来越高，紧紧围绕患者需求打造规范化护理服务，迫切需要护士不断的提高自身的业务水平，提升护理服务质量。

近年来，市二院秉承“给我一份责任，还您一身健康”的服务理念，以开展“优质护理服务”活动为契机，坚持以提高护理质量、改善护理服务、丰富护理内涵、稳定护理团队为重点，加强改革和发展，不断进取、完善和超越，为患者提供一流的护理服务。用爱心、诚心和贴心为病人提供“优质、高效、

满意、放心”的医疗服务。

为了把好护理质量关，医院采取了一系列措施以促进制度的落实。采用在每一科室建立质控组长管理法，实行“责任管理”，充分发挥质控组长的表率作用和护士长的管理作用，取得了事半功倍的效果。

为将优质服务工作落到实处，市二院加大监管力度，他们成立了质量服务活动领导小组，严格落实“一岗双责”责任制。为实现无压疮、无缝隙护理，医院对优质病房管理小组、皮肤护理管理小组、输液管理小组、安全管理小组进行调整，并每月组织两

次活动，并将活动结果上报护理部。同时，将全院26名护士长以2人一组的形式，分成13个小组，负责全院护理工作24小时质量巡回检查，定期进行业务查房促使护理质量得到大幅度提升。

为使优质护理示范病房进一步规范，护理部加大对床头交接班、正常生活护理及评估、各项操作等监督，并安排护士长对16个优质护理示范病房，每天按规定时间进行督导检查，每月进行质量检查，每季度进行一次质量大检查，优质护理病房被越来越多的患者认可。



优质护理服务

优质服务：以分层培训打造服务尖兵

为提高护理人员专业技能，更好开展优质护理服务工作，市二院加强对护理骨干培训，他们组织全院45岁以下护士长共20名分批次到上级医院培训学习，重点学习先进的管理理念，提升护理管理水平。

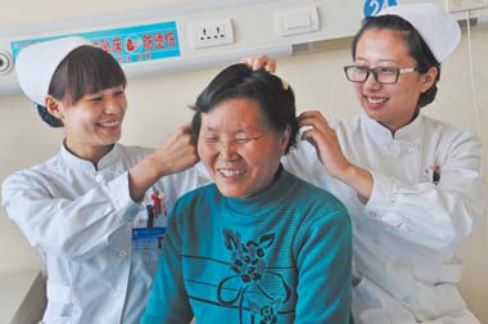
同时，结合医院病人多、病情急等情况，市二院严格机动护士管理选拔，培训机动护士，加强抢救技能、紧急处置能力培训，并不定期对其进行紧急调配演练，切实保证医院护士在紧急

状态或特殊情况下的调配使用，进一步提高了护理质量。另外，为促进护理查房的水平不断提升，每年定期举办专题讲座，每季度举办一次全院护理业务查房，并对护理查房的程序、形式进行了改进和完善。

为实现全员培训和分层次培训相结合，近年来，医院根据护士的年资、能力等，针对各层级护士进行包括理论与技能等方面的规范化系统培训，并推行专科护士培养，选拔成立9个专

科护理小组，培养了69位专科护士。同时，注重新近人员的岗前培训，组织218名新护士进行生命体征监测、静脉输液、静脉采血、皮内注射、肌肉注射、氧气吸入6项技术操作培训。

2014年，医院组织全院护理人员护理管理制度考试20次，全院专业理论考试5次，护士长培训与考试3次，全年理论考试共28次，护理技术操作考试10次，理论考试和技能考核合格率均为100%。



护士正在给患者梳头

优质服务：用真情服务架起医患连心桥

“双手应放在身前，双脚略微错开成丁字形，见到患者应该微笑，然后说‘你好’……”走进骨科，记者正好赶上了护理人员的礼仪培训课，她们挺拔的身姿，温婉的话语，让记者感到仿佛置身于一群空姐中。

为全面提升护理人员的人文素养，近年来，市二院特别邀请孔子文化学院的礼仪专家对护理人员进行包括站姿、走姿、仪表、言谈等方面的分期、分批培训，培训率达到98%。经过严格培训，护理人员的整体素质得到了大提升，在迎接患者时做到“四主动”即：主动起立、主动接物、主动问候、主动介绍。在操作时做到“四轻”即：“敲门轻，走路轻，说话轻，动作轻”。对每位病人尽力做到“来时有迎声，问时有答声，去时有送声，开口有请声，失误有歉意，结束有谢声。”

“大娘，护士给孩子打针能做到一针准吗？服务态度好不好？”走进儿

科病房科，记者恰巧遇到了医院质控小组正在进行护理质量大检查。“不疼，不疼，护士们针扎得准，俺小孙子从来都不喊疼，服务积极主动，对孩子照顾得可周到了！”说话间，记者随质控小组来到了儿科病房，正是在这一问一答之中，让记者深深地感受到了护理人员强烈的责任心对患者的那份浓浓真情。

从被动服务到主动服务，由主动服务到感动服务，你在患者的心中就有多重，患者在你心中有多重，王敏主任很骄傲地告诉记者：近几年，市二院积极开展“优质护理示范工程”已结出累累硕果，医院先后被评为“全国百姓放心示范医院”、“山东省消费者满意单位”、“山东十大百姓放心品牌医院”，回访结果显示：患者满意度高达99%。

在“真情护理”品牌的指导下，市二院的各个科室都推出了具有专科

特色的“真情护理”服务品牌。内科年轻的护士长李珍介绍说：我们科的服务对象多为老人，针对他们脾气急躁、健忘、容易较真的特点，我们鼓励护士与病人及家属聊天交朋友，将病人及家属对护理服务的意见第一时间反馈给护士长。工作中，我们时刻注重细节服务，让病房始终处在充满“温馨”的氛围。“以前我们的护士没有想过为别人洗脚、洗头、擦洗身体，认为这些不应该是我们做的，但是试着做了一次以后，看到患者的微笑，听到家属感激的话语，让我们觉得再忙再累也值得，所有的劳累也都烟消云散了。”



护士为患者做康复训练

