



泰山医学院附属医院：

留人、留心 提升护士工作满意度

文/片 本报记者 路伟 通讯员 和树芸 马骁勇

泰山医学院附属医院是泰安地区一所大型综合性三级甲等医院，现有护士1000余名，占全院职工总数的近二分之一，其中女护士占99.5%，工作年限在5年以下的年轻护士占比超过60%，管理好这样一支庞大的队伍并非易事。近年来，泰山医学院附属医院的护士待遇不断提升，护士满意度保持较高水平，护士离职率低于0.3%，甚至吸引了许多在北京、上海等地工作的山东籍护士的加入。该院护理部主任杨朝霞表示，泰医附院护理队伍之所以保持良好的稳定性和吸引力，得益于医院先进的管理理念，得益于以人为本的医院文化的构建。



泰山医学院附属医院护理部主任杨朝霞。

落实以人为本的管理模式，
激发护士“爱本职”

据了解，护士队伍以女性为主，她们既担负着女儿、妻子、母亲等多重家庭角色，也承担着繁重而紧张的护理任务，因此，护理队伍是一个更需要关爱的群体。

“在对护士的管理方面，我们更加注重以人为本，努力推行‘有温度的管理、柔性管理’。”杨朝霞主任说，为了构建关爱护士的文化氛围，医院非常注重倾听护士心声，定期召开护士座谈会，听取护士的意见和建议；积极引导护士撰写护士札记，让护士记录下自己的心愿和工作感悟，以另一种形式倾听护士心声；开展南丁格尔志愿护理服务，让护士用自己的专业知识，义务服务患者和社会群众，让护士参与到更广阔的社会服务中，让其人生价值得到实现。“帮助别人，快乐自己”成为护理志愿者共同的心愿。

此外，如果护士发生小的差错，管理者首先要做的不是训斥和惩罚，而是帮助护士一起分析原因，查找问题，杜绝差错。泰山医学院附属医院率先打破护士的身份界限，开创性地推行了合同制护士择优选拔转正制度，让护士感受到组织的公平性，极大的稳定了护理队伍。“我们的管理既要力度，更要温度，只有这样，护士才能更热爱自己的本职工作，她传达给病人的才是温暖和关爱。”杨朝霞主任总结道。

优化绩效考核方案，
让护士感到“更公平”

在医院，护士的绩效考核方案是调动护士积极性的重要经济杠杆和管理策略。近年来，泰山医学院附属医院在护士绩效考核方面进行了不断改进，将工作量、工作质量纳入考核要素，充分体现优劳优酬、公平公正的分配原则。

“在绩效改革方面，我们首先实行护士层级管理，在全省较早实现了绩效工资的同工同酬，让护士的劳动价值得到更好体现；其次大幅提高护士夜班费，并对夜班实行分档管理，根据工作量和难度核算定级，再根据不同的级别核定夜班费，让夜班护士在经济上得到一定补偿。”杨朝霞主任指出，特殊岗位如急诊科增加特岗补助，对特殊

岗位的护士如感染性疾病科、重症医学科、儿科等在其转正晋级方面给予政策性加分。一系列措施的实施，让全院护士尤其是年轻护士对医院和自己的工作充满信心，工作积极性、满意度大大提高。

完善辅助支持系统，
为护士“服好务”

多年来，泰山医学院附属医院坚持“以病人为中心”的服务理念，并要求护理工作要“贴近病人、贴近临床、贴近社会”。与此同时，医院提出了“一切以临床为中心”的口号，构建了完善的护理支持系统。杨朝霞主任介绍，泰山医学院附属医院的辅助支持系统可概括为“三心一动”：静脉药物调配中心主要是为临床提供静脉配药服务，由专人配置液体，专人送至病房；消毒供

应中心主要负责将手术包、病房所需的一次性输液用品和消毒物品配送到各个科室；中央配送中心，能够实现药房、检验科、输血科和病房之间药品、标本、血制品的快速直接传递；移动护理系统，可以让护士在患者床旁即完成医嘱接收、核对执行等。完善的护理支持系统大大减轻了护士的工作压力，让护士有更多的时间和精力专注于患者的护理。

杨朝霞主任说：“作为护士，她工作的重点就是病人，就是要全心全意护理病人；作为护理管理者，就是要尽可能为护士排忧解难，为她们更好地完成工作提供支持和服

重视护理人才培养，
鼓励护士“争优秀”

杨朝霞主任介绍，泰山医学

院附属医院非常重视人才培养，对护理人才的培养从不“手软”。“由于全院护士众多，我们实施的是分层级培养，即对不同年限、层级的护士，进行针对性的培训。

对于新入院护士，我们实行导师带教制培养模式，为每人指定一名导师，不仅负责护士业务技术、理论知识的学习指导，还负责做好护士职业道德的培养，教会护士如何做人、如何做事；对于骨干护士，我们坚持轮流到国内外进修学习的方式，加强护士专业技能培训，力争培养高水平的专科护士；对于护士长，则从管理方面加强培训，不断提升护士长的管理能力。

总之，我们所做的就是搭建平台，让各层级的护理人员展示自己的才华，更好地发现人才、培养人才、使用人才，鼓励护士争先创优。”杨朝霞主任指出。

选择护士，她们无怨无悔——记泰安市妇幼保健院优秀护士程荣、陈文玲

戴上圣洁的燕帽、手捧熠熠烛火、在南丁格尔画像前庄严宣誓……泰安市妇幼保健院(市儿童医院)的护士们也同样经历了这样的过程，成为优秀护士。今天，我们为大家介绍的是获得2014年度优秀护士的代表——程荣和陈文玲。



程荣正在照料一名患儿。

为了尽快成长，她曾拿自己练习打针

陈文玲是泰安市妇幼保健院(市儿童医院)新生儿重症监护室的一名普通护士。新生儿重症监护室收治的基本上都是早产儿、黄疸、重症肺炎等患儿，最大的孩子也不足1个月。

8日下午，记者在医院新生儿重症监护室见到了陈文玲，她正在为一名早产儿喂奶。“这些孩子都是刚出生的，有的病情还很严重，家长不在孩子身边，我们代替了家长的职责，同时还要用更加专业的护理来照顾这些孩子。”陈文玲说。

刚出生的孩子皮肤温度很低，末梢循环不好，血管也更加难找。今年是陈文玲做护士的第十个年头，刚进入护士这一岗位时，为了更快地提升自己，也为了争取一次打针成功让患儿少

受皮肉之苦，她反复利用模型训练，有时还拿自己做实验。

优秀护士的殊荣，谁都有机会获得，而只有那些做好充分准备的人才能一步一个脚印地在这条道路上走向巅峰。当初对自己的狠，陈文玲现在认为一切都很值。

事业上顺风顺水，家庭和孩子同样是陈文玲内心最想保护但又付出很少的部分。儿子5岁了，她经常忙得顾不上照顾孩子。有时候接到县市区医院电话，需要抢救危重新生儿，即使再累她也毫不犹豫，因为等待她的是一条幼小可爱的生命。

根据孩子哭闹的方式不同，陈文玲通过观察能准确地找到原因，针对性的护理，总是能让患儿迅速平复情绪。



陈文玲给一名患儿喂奶。

工作最大，她说亏欠孩子太多

在市妇幼保健院(市儿童医院)儿科监护病房，程荣和其他她护士一样尽心尽责地照顾每一名患儿。穿上白大褂，程荣已经在护理第一线默默奉献了11年，优秀护士这一称号，她已经是第二次获得了。

说起这11年来的成长经历，一件件往事在她脑海里回放，有开心的，当然也有不开心的。

护士是为病人服务的，而程荣服务的对象则是更加需要耐心与技术的孩子，家长的苛责和不理解更是家常便饭。想

想当年受的种种委屈，程荣也曾想过干脆不干了，但是想到抢救成功的自豪感，她放弃了这个念头。

程荣坦言，这些年来，她最对不起的是儿子，有时甚至都不能陪他过一个完整的周末。记得有一次，正在带着儿子逛街的程荣突然接到科里的电话，一名重症患儿需要抢救，接到电话后程荣立刻赶到医院，换上衣服加入到抢救中来。美好的周末就这样泡汤了。

对于妈妈的忙碌，7岁的儿

子也很不理解。“别的小朋友得病了，需要妈妈照顾，这样他们才能像你一样健康。”程荣这番话，儿子似懂非懂，但变得更加听话了。程荣说，她对别的孩子付出远远多于自己的儿子，她亏欠儿子太多。

今年33岁的程荣告诉记者，现在的她没有了从业初期的迷茫，取而代之的是更加强大的内心，对于护士她也越来越爱了。

新院搬迁在即，迎接她的是更多的机遇和挑战，程荣坚定地说，她已经准备好了！