



# 创新驱动，让爱心成就品质护理

## 金乡县人民医院拓展延伸护理内涵,展现新时代护理风采

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 褚思雨 通讯员 孟丽

在金乡县人民医院活跃着一支技术精湛、作风严谨、服务热情、勇于创新的优秀护理队伍,他们日夜坚守岗位,为生命“站岗”、为健康奋斗。一直以来,该院护理部在护理能力、专业建设、文化建设、队伍建设上狠下功夫,将优质护理服务做足、做实、做细,致力打造规范化、精细化的特色护理服务品牌。



### 凝仁爱之心 用心打造人文护理

护理是医疗的重要组成部分,护理质量也是衡量医疗服务质量的重要标志之一。“以患者为中心,以需求为导向,以标准和安全为保障,提高护理科学化、专业化、精细化水平,提升护理服务品质。”看似寻常的一番话,却正是金乡县人民医院护理工作的成功法则和前行的方向。

“护理的核心之本在于服务,不断增强服务意识,转变服务态度,提升服务能力是目前每位护理从业人员必修的课题。”金乡县人民医院护理部主任贾文敏说。为加强“改善群众就医体验”工作,该院一手抓护理服务,一手抓护理质量管理,倡导磁性护理理念,深化优质护理服务内涵。推出了内强素质、外塑形象、夯实基础、特色服务等一系列举措。通过每年或定期开展十佳护士评选、优质护理服务满意之星评选、“护患角色互换”体验,实施护士规避风险案例奖励政策等,调动一线护士工作热情与积极性,努力践行为患者提供无缝隙的

高质量护理服务,搭建起患者信任的桥梁。

为全面落实护理质量监管,促进护理质量持续改进,医院护理部严格落实护理部—科护士长—护士长三级护理质量管理体系,充分发挥三级质控作用,根据科室专业特点,完善专科质量指标监测,对主要质量问题形成专项改进方案,打造全面、多方位、无缝隙质控网。同时,持续实施共同参与式护理管理模式,2021年该院还将对专科护理管理组织成员进行全面调整,新增远程护理管理小组,医院护理管理专科小组达到了14个。

“护士经常是接触患者的第一人,有时一句温暖的话,一个亲切的微笑、一个小小的举动,能向患者传递更多护理的温度,而患者及家属的认可满意就是对我们最大的褒奖。”贾文敏的一席话,道出了该院护理团队对于护理事业的炽热情感。多年来,医院倾力培育护理优质亮点服务,推动专科护理技术创新,获得了众多赞誉。

手把手带教,培育优秀护理人才。



医院护理部主任贾文敏(左三)带领护理人员不断提升护理服务品质。



用专业的技术解决患者护理难题。



金乡县人民医院第九届“十佳护士”评选现场。



### 聚专业之力 护理内涵质量双提升

俗话说“三分治疗、七分护理”,一个结构完善,功能齐全的科室,除了要有先进的诊疗设备,专业的医疗技术,还需配备优秀的护理团队,护理工作在整个过程中起着举足轻重的作用。为了保障每位患者在治疗期间都能得到最精心的照顾,医院对护士们业务水平的要求分外严格。“不断追求精益求精的业务水平,是对护理工作负责,更是对广大患者负责。”贾文敏说。

“去年医院新入职36名护理人员,每位护士在入科室时都必须进行统一的岗前培训,我们每个月还会组织不同层级的护士进行理论、操作的培训与考核。”谈起护理部日常

业务培训,贾文敏如数家珍。2020年,该院外派重点专业护理人员参加省级以上专科护士培训及进修人员共16人,先后开展了《以学习抚慰心灵以知识传递温暖》医疗安全教育培训,护理人员分层级培训等。此外,还利用“抛锚式”“找茬式”“设障立惑”等多元化培训模式在护士规范化培训中的应用,充分发挥带教老师主观能动性,提高教学质量,激发护理人员学习积极性、主动性,床边综合能力及评判性思维能力。

伴随着医院与时俱进的发展契机,护理部逐渐形成了流程规范、标准明确、全程质监的管理制度,实现了执行制度常

规化、岗位练兵规范化,护理团队的人员数量、职称、学历及基本技能逐年提高。先后在山东省“天使杯”青年护士心肺复苏技能竞赛、山东省首届“护士心电图大赛”、山东省第三届医院品管圈大赛、济宁市卫生健康系统消化软式内镜侧漏护理技能竞赛、济宁市危重孕产妇救治技能比赛等活动中屡获佳绩。

优异成绩的取得,正是源于近年来医院高度重视护理教学和护理科研工作,努力形成护理临床工作和护理教学、护理科研为一体的护理学科体系,做到教学相长、科研支撑,促进护理内涵质量的全面提升。



### 护生命健康 暖心护理服务在延伸

贾文敏认为,技术是没有生命的,再高端的护理技术,对患者来说也是冰冷的,只有提供技术的人从内心真正替患者着想,在细节处体现出专科护理的内涵,才能为患者提供“温暖”的服务,让他们感到舒心和安心。

没有华丽的辞藻,没有感动天地的事迹,只有朴实地行动。面对医疗服务行业新常态,面对患者护理服务新需求,该院以优质护理服务为突破口,从转变服务理念,提高服务意识入手,不断拓宽服务范围,丰富护理专业内涵。“在以往患者康复过程中,只能到院复查和电话咨询,在患者面对特殊情况时,不能及时有效地给予针对性康复护理建议。对此,医院护理部启动了‘延伸护理’服务。”贾文敏说。

今年,通过制定详细工作计划,金乡县人民医院继续开展了基于“医院-家庭-社区”的三元联动延伸性护理服务,让专科护理服务走进更多患者家中和社区。新组建了远程护理管理小组,深入开展远程护理服务,普及远程护理知识。通过运用远程护理服务系统,技术为高血压、冠心病、糖尿病、脑梗、血液透析、骨折、伤口造口等患者开展护理监测、居家护理、延续性护理,为疾病不同阶段的患者提供专业的健康指导,让延续护理为患解忧。

此外,医院长期选派9名优秀护理人员对口支援胡集中心卫生院等9个乡镇卫生院通过现场指导、传授管理方法、培训理论知识和操作技能等提升其业务能力和管理水平,同时每

周举办一次大型讲座,对医务人员老年常见疾病护理、脑血管疾病肢体功能锻炼、癌症晚期患者护理等知识培训,将优质护理服务得以延伸至基层医疗机构。

该院还以创建“癌痛规范化治疗示范病房”为契机,开展了安宁疗护护理服务,对临终患者提供生活指导、控制疼痛、指导用药、人文关怀、奉献爱心和照护等服务,提高患者最后的生命质量,陪伴生命终末期患者走完人生的最后旅程。

5月的大地夏韵流淌,5月的阳光温暖和煦。金乡县人民医院的护理团队,如同这5月的阳光,散发着善与爱的光芒,将最真诚的服务送到患者身边,用忙碌的身影,将简单和平凡演绎成无数个精彩。