



始于需求 基于专业 终于满意

济宁市第二人民医院以专科服务品牌建设创新优质护理服务

记者 郭纪轩 通讯员 朱国涛 康宇

护理工作直接服务于患者，关系到他们的身体健康和就医感受。自济宁市第二人民医院护理部重点开展“专科服务品牌建设”活动以来，紧跟全市卫生健康事业的发展步伐，坚持以“精准 专业”引领专科护理队伍发展，以创新为抓手，持续深化发挥专科护理工作的特色优势，为患者排忧解难，满足多元化健康需求。各护理团队则凝心聚力以饱满的热情、温暖的语言、关爱的眼神、先进的理念、娴熟的技术诠释着优质护理服务精髓，展现着医院独特的护理文化。

脊柱外科

以细节彰显护理大智慧

“细节决定我们工作的方向，决定着我们的工作质量，决定着患者对我们服务的满意程度。怎样在细节上做文章、抓落实，是我们一直在努力思考并尝试破解的难题。”谈起如何创建群众信赖的专科护理品牌，医院脊柱外科护士长赵雪感慨道。

小细节体现大温暖，脊柱外科护理团队坚持把优质护理落到每一个细节中，针对长期卧床或生活无法自理的老年患者，团队人员创新护理工作思路，将科室健康宣教视频上传至便携式视频机内，高效便捷的操作和高清屏幕大大方便了患者，视频指导与口头解答相结合更有效提高了患者对功能锻炼的理解和了解，从而加快他们康复的进度。

为规范护理服务行



为，护理团队还收集汇总近年脊柱专业领域前沿资料文献，根据病种梳理整合出《脊柱外科一病一品手册》，内容涵盖围手术期疾病的护理概述、专科用品、精准康复、专科病种健康教育手册等，帮助年轻护士快速掌握护理要点、补齐“短板”，实现护理水平同质化。

“此外，我们在临床

护理工作中动脑筋，找方法，使得越来越多实用性、低成本、效果优、人性化的‘小发明’应运而生。”赵雪介绍，由生活中常见物品加工而成的患者需求提示器、手部精细锻炼器具等，不仅丰富了服务内涵，而且也转变了护理思维方式，提高了工作效率及质量，让更多患者受益。

创伤骨外二科

以创新推进护理服务升级

“用专业的态度，行专业的事，做有温度的护理人！”是济宁市第二人民医院创伤骨外二科打造优质护理服务品牌的真实写照。针对老年脆性骨折患者的特殊性，科室护理团队创新性引进采用CICARE标准化护患沟通模式，指导护士利用治疗、护理时间，通过循序渐进、环环相扣的6个步骤与患者沟通，改变护士讲、患者听的被动式服务，增加了患者的参与度，一言一行，都让患者真正体验出优质服务所在。

“骨科卧床患者中便秘发生率高达91.5%，排便困难不仅会引起骨折部位疼痛，影响患者康复，更会诱发冠心病、中风等疾病，危及患者生命。”创伤骨外二科护士长秦月玲介绍。根据科室专科特点，传承中医护理特色，科室护理



团队开展了“中医战便秘”活动。经过一系列的培训推广，该团队通过采用“腹部环形按摩+穴位点按”等中医护理技术，促进患者肠蠕动恢复，有效减少和预防了卧床患者便秘的发生。

为将繁杂琐碎的护理工作条款化、简洁化，护理团队还围绕落实核心制度、优化护理流程，加强风

险管理，提高工作效率等护理工作的热点焦点，制定推行了十余项护理工作清单，促进护理工作规范化、精细化。

秦月玲表示，立足以创新专科护理推动优质服务新发展的宗旨，创伤骨外二科护理团队探索开展了一系列具有专科特色的护理服务项目及质控项目，持续改进护理质量，提升护理品质。

呼吸内科

以苦练助力患者自由呼吸



推动护理工作取得长足进步，专科化建设是“硬核力量”。对济宁市第二人民医院呼吸内科护理团队而言，专科护士能熟练使用各种先进的监护仪器，生命支持装置，不仅是迅速发现患者主要问题的先决条件，更可以采取有效护理措施及时抢救患者生命。

以专业化护理、亲情化服务为服务理念，科室护理团队创建了“自由呼吸 美好生活”服务品牌，通过开展无创呼吸机通气及经鼻高流量呼吸湿化治疗仪使用、动脉血气分析采集与检测等特色护理服务，不断提升护理质量，强化专业能力，让患者更满意。

“动脉血气分析是诊断呼吸衰竭的金标准，在开展护理品牌创建之前，团队护理人员只是简单地

进行物品准备工作，而现在经过系统培训后，已实现了由抽血至检查一体化护理，提高了护士的专业水平，也减轻了医生的工作量。使特色护理服务得到深入持久、可持续长足的发展。”呼吸内科护士长陶小平介绍。

好的护理，从来不缺口碑。走进呼吸内科病区，经常会听到“护士们都很专业敬业，我们很放心。”为增强患者的健康意识和自我管理能力，依据科室治疗疾病特点，呼吸内科护士们将每位患者的康复锻炼都放在了心坎上，通过制定肺康复锻炼计划，由责任护士带领患者进行呼吸操学习，护患共同参与等，既达到了健康宣教目的，又增进了医患关系。

急诊医学科

以精专当好护理“急先锋”



济宁市第二人民医院急诊医学科是急危重症患者抢救的前沿阵地，这里，步履匆忙；这里，专业高效。面对病情多变的患者，抢救的最初几分钟往往是抢救成功的关键，所以科室护理人员必须有过硬的本领和高超的护理技术。

由于收治患者的特殊性，针对护理工作要“急”“快”“准”的特点，急诊医学科护理团队通过创建“生命相托，分秒必争”服务品牌，进一步强化“以患者为中心”的服务理念，根据患者就诊轨迹，梳理各项工作环节，规范了急诊患者就诊流程、急诊胸痛患者分诊流程、老年患者就诊流程以及急诊六大病种的服务流程，确保了生命绿色通道的畅通无阻。

“我们还会定期进行

群体伤患者、急性胸痛患者、重症发热患者应急处置演练和消防演练等，不仅提升护理人员的应急应变能力，同时也增强了急诊队伍的战斗力和凝聚力。”急诊医学科护士长任梅介绍。

作为生命急救的接力站，在救治患者过程中，为了避免人员手忙脚乱，不知所措，该护理团队严格落实定位抢救模式管理，并采用情景模拟急救现场，多次组织抢救站位演练和考核，增强团队配合的默契性，使抢救工作急而有序、忙而不乱，大大提高了抢救时效性和抢救成功率。多年来，急诊医学科护理团队与医生默契配合，在无数次抢救中出色地完成任务，密切地守住了生命的回归线！

心内科

以慧心换取患者满意安心



“你好护士，手腕勒得有些不舒服，请问可以活动一下吗？”冠状动脉造影检查后，患者经过穿刺的手腕部需要加压止血，因此引起的手部肿胀疼痛让不少患者难以忍受，在济宁市第二人民医院心内科，这句话也曾是护理人员最常听到的疑问之一。

从患者的需求出发，从患者的需求入手，是该科室打造特色护理品牌，让护理服务更贴心的重要导向。为此，科室护理团队精心设计冠脉造影手指操，该手指操简单易学，即使是老年患者也能一教就会，通过简单的几个手部动作在不影响伤口止血的情况下，帮助患者术后减轻手部的肿胀不适，并且减少了经桡动脉穿刺术后并发症的发生。

“针对永久起搏器植入术后患者，我们还设计了一套起搏器操，正确指导患者进行早期功能锻炼，避免部分患者因术后担心电极脱位及疼痛而不敢活动造成的左上肢肢体功能障碍、肩关节活动受限等问题。”心内科护士长杨绘介绍。

为保障患者出院后的康复效果，心内科还不断拓宽健康宣教形式，注册了“关爱心健康”抖音号，将手指操录成视频上传网络，并针对科室诊疗疾病进行健康知识科普，深受患者和家属的欢迎。杨绘坦言，在护理工作中，每位护理人员都应善于发现、勇于创新，并通过凝聚团队智慧带动护理服务质量的全面提升，推动专科护理建设，让优质服务在患者心中绽放。