



匠心铸品质，护航生命全周期

济宁任城凤凰怡康医院(护理院)以提升护理品质彰显人文关怀

记者 郭纪轩 通讯员 申霖

护理是医疗的重要组成部分，走进济宁任城凤凰怡康医院(护理院)的每个护理单元，映入眼帘的是精心设计的标识、干净整洁的环境、步履匆匆的护理人员。近年来，该院不仅将优质护理服务做足、做实、做细，而且积极探索创新，围绕打造以人文关怀为特色的优质护理服务品牌，把改善提升患者就医体验和群众满意度作为护理工作的出发点和落脚点，不断发展护理专业特色，提升护理品质，用执着与坚守，成就护理工作的一路繁花。

温暖相伴 用真情守生命之路

“您好，请问有什么可以帮您的？”走进济宁任城凤凰怡康医院(护理院)门诊，专业温馨的医疗环境，让众多来院群众放下了心中的不安和疑虑。为了书写一份“有温度”的优质护理服务答卷，该院将群众满意度作为评价护理质量的金标准，各个功能科室从细节入手，从群众多元化健康需求入手，积极转变服务理念，持续深化护理内涵，促进护理服务质量的提升。

“在孕育生命这个特殊时期，不仅需要科学专业的医疗技术帮助其分娩和产后恢复，更需要护理人员运用人性化的护理服务为她们提供心理和精神支持。”医院妇产科主管护师杨以英介绍，针对科室特点，他们不断拓展服务深度和广度，结合孕产妇个体情况，除了为每位孕妇建档，进行产前定期胎心监测，产中组织高年资专家团队全程陪护，产后还会做好生活护理、新生儿监护护理、母乳喂养等健康知识宣教，指导合理搭配饮食和适当进行运动等，让个性化、专业化、贴心化的护理服务贯穿

生产全周期。

为构建科学、合理、有效的护理服务体系，医院特护二区护理团队以爱止痛，紧跟护理工作的改革步伐，立足急救护理、老年护理、生活护理、康复护理、长期照护、临终关怀等，进一步满足老人多样化、多层次的健康服务需求。由于失能、半失能老人的护理繁琐，这就需要护理人员更有细心及耐心，团队护理人员锐意进取，不断提高自身责任意识和服务热情，推动着老年护理工作更上一个台阶，并为每位老人定制科学的护理方案，根据老人的身体状况陪伴指导进行康复训练。让老人得到全方位的优质护理，给他们满满的健康关爱，享幸福晚年生活。

护理质量是护理工作的生命线，是护理专业品质的体现。医院口腔科不断探索以四手操作配合为亮点的优质护理模式，增加医护之间配合流畅度、提高操作效率，减少诊疗所需的时间。延伸优质护理服务作为科室提升服务质量的重点工作之一，通过规范执业行为、开展专科护理培训、将人文关怀融入到护理服务中等，持续增强护理工作的凝聚力和向心力，让群众满意就医。



医院以护理内涵彰显人文关怀。

苦练内功 用专注提升专业水准

优质的护理，从来不缺口碑。在济宁任城凤凰怡康医院(护理院)的每个护理单元，经常会听到“护士们都很专业敬业，我们非常放心。”“我从2019年开始开展优质护理服务提升工作，制定了护理五年工作规划。并认真梳理各项制度流程，精心解读各项质控标准，悉心品读各项人文举措，力求做到全员思想统一，标准统一，行动统一。”该院护理部主任常洪霞介绍。

为努力塑造一支技术精湛、作风严谨、服务热情、勇于创新的优秀护理团队，医院对护理人员进行常态化分层级业务技能培训，并制定了详细培训计划。针对现有7个护理专业小组，不断扩大专业人员力量储备，及发

挥各护理专业小组的技术优势，对全院各科室进行技术支持。一系列举措的落地实施，使护理创新成果日趋凸显，各科室专业护理能力得到了显著提升。截至2022年5月，医院从未发生因护理不到位导致的院内压疮患者病例。

此外，医院护理部从实际出发编写了《凤凰怡康医院员工礼仪规范》，同时要求各科室对患者就医满意度每月调查，对患者及家属提出的意见与建议，由护理部汇总后传达至科室及时整改，并向患者及家属反馈，得到了广泛好评。自2020年起，医院还开展了居家养老上门护理服务，由经过多次专门培训的护理人员，为长期卧床老人进行生活照料、身体照护、康复训练、康复管理、药品管理、日间陪伴、协助沐浴、理发等，提高了居家老人的生活质量，大大减轻家属的负

担。

在疫情防控第一线，医院护理团队把院感、疫情防控工作作为首要工作任务之一。积极承接了辖区新冠肺炎疫苗接种及核酸采样任务，用实际行动践行着敬佑生命、甘于奉献的崇高精神。“护理工作需要用心去想、用心去做、用心去衡量，给患者送去专业护理，给病房带去温情与阳光，这也是我们一直努力的方向。”常洪霞坦言，护理之路，道阻且长，医院护理团队将继续秉承南丁格尔精神，以患者为根，以服务为本，创建质量有高度、服务有温度、管理有力度的优质护理。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:李锡巍 组版:李腾 校对:胡韵涵

优质原创 创意表达 智媒服务



齐鲁晚报·今日运河



齐鲁壹点·济宁频道