

专科筑基 综合发展,谱护理蝶变新篇

济宁市公共卫生医疗中心以患者为中心,让优质服务深入人心

褚思雨 通讯员 文旭 济宁报道

从专科领域的深耕细作,到综合学科的全面拓展,济宁市公共卫生医疗中心锚定“精专科、强综合”的发展定位,以呼吸、肝胆、感染性疾病诊疗及急危重症救治为特色,内、外、妇、儿、中医康复等众多学科综合发展,全力向国内一流公共卫生医疗中心迈进。

这场转型,不仅是诊疗领域的拓展,更是对优质护理的质变跃升。医院组建个案管理团队,精准制定护理方案;成立叙事护理小组,共情医患人文故事;深耕中医特色护理,让岐黄智慧在现代护理中焕发新生……专业与温情交织,创新与传承并进,每一次突破都凝聚成发展动能,推动医院向着高质量发展的目标稳步前行,为群众健康事业注入新活力。

创新个案管理

从“医病”到“医人”

“张大爷,最近咳嗽好些了吗?饮食上有没有什么困难?”一次电话随访中,济宁市公共卫生医疗中心个案管理小组组长王蓉蓉边询问边记录患者反馈。此前,68岁的张大爷因慢性阻塞性肺疾病急性发作,确诊为II型呼吸衰竭入院,一度消极低落,不配合治疗。入住高依赖病房后,个案管理师联合医护团队为其制定个性化方案,在实施无创通气、纠正缺氧等治疗的同时,通过营养搭配、呼

吸康复锻炼与健康宣教,帮助其建立健康生活方式。如今,康复出院的张大爷仍定期与个案管理师沟通,坚持呼吸康复训练。

“个案管理是以患者为中心的持续性的服务体系。”济宁市公共卫生医疗中心护理部主任崔文娟介绍,为提供更有温度、更具专业性的医疗服务,医院创新组建个案管理小组,针对慢阻肺、艾滋病、结核病等慢性病患者,将治疗、护理、随访等各个阶段进行整合,构建起院前评估诊断—院中个性化护理—院后跟踪随访的闭环服务模式,实现了从“医病”到“医人”的转变。

“很多接受过个案管理的患者都说,有我们在,他们心里特别踏实。”王蓉蓉分享道。从患者入院起,小组成员便迅速介入,通过病史询问、全面的身心评估,精准把握每位患者的健康需求与个体差异,量身定制专属护理方案。患者出院后,个案管理小组也将通过电话回访、微信健康群等方式,持续为患者提供用药指导、康复训练等延伸服务。这种全程化的护理模式,让患者感受到持续关怀,收获广泛好评。

在深化护理服务改革的进程中,济宁市公共卫生医疗中心始终秉持“以患者为中心”的理念,继个案管理小组之后,医院进一步聚焦中医药文化传承,于去年组建中医护理小组,再次为提升护理服务质量注入创新活力,开

启了中西医结合护理服务的全新篇章。

“目前小组涵盖了儿科、呼吸科、感染科等11名成员,根据不同科室的疾病特点,小组成员们将中医辨证融入护理评估,为每位患者量身定制‘一人一方’的护理方案。”医院中医护理小组组长、中医理疗科副护士长朱海霞说。如今,中医护理小组成立以来,凭借专业的中医辨证能力,已熟练开展推拿、铜砭刮痧、督灸艾灸、耳穴压豆等数十种中医护理技术。从门诊到病房,用传统医学智慧为患者带来新的治疗选择,让越来越多的人领略到中医护理的独特魅力。

叙事医学护理

倾听患者心声

从事护理工作30年的周荣彩,是济宁市公共卫生医疗中心呼吸四科的副主任护师,也是济宁市公共卫生医疗中心叙事护理小组的组长。2024年4月,在她初次接触叙事医学后,便在呼吸四科病房中率先开始叙事护理,让患者在护理过程中感受到温度和情感。

“年龄大、病情复杂易反复、急危重症多,是呼吸科多数患者的特点,这要求我们不仅要有过硬的专业能力,更要学会理解和共情。”周荣彩直言,传统护理侧重操作与治疗,叙事护理的力量



提供更有温度的精准护理。

就在于用故事治病。曾有位反复住院的慢阻肺老人抗拒治疗,护理团队通过耐心倾听,发现老人因担心拖累子女而陷入绝望。护理人员不仅给予专业照护,还主动联系家属加强陪伴,并通过日常谈心给予情感支持。最终,老人心态明显转变,开始积极配合治疗。“叙事护理让我们真正走进患者内心,从而提供更有温度的精准护理。”

2024年9月,在济宁市公共卫生医疗中心护理部的支持下,“叙事护理小组”正式成立。她们组建微信群,《叙事护理100讲》《叙事护理精进60讲》《叙事取向职业生涯规划》……每天晚上7时到8时,是固定的主题学习时间,学完后还要在群里打卡。没有时间的人,可以利用第二天碎片化的时间补学,提升对叙事护理的了解。每周还有“叙事护理分享会”,组织有意愿学习叙事护理的护士集中进行线上或线下学习,增加叙事护理服务。

理团队凝聚力。

“目前我们小组共有10人,分属不同科室。每个科室的叙事护理都融入了自己的专科特色,患者的就医满意度和体验感明显提高。”周荣彩表示,未来叙事护理的服务新模式将覆盖全院,用以叙事护理为践行模式的人文护理为临床护理注入新的活力。

“优质护理是医院发展的生命线,自这三项护理服务实施以来,患者平均满意度达98.97%,住院患者满意度提升到99.43%。”崔文娟表示。下一步,医院将进一步落实国家卫生健康委“强基础、提质量、促发展”理念,扎实推进《进一步改善护理服务行动计划(2023-2025年)》,持续深耕护理服务的每一个细节,从8S管理、健康宣教、护理质量管控以及“互联网+护理”等多维度发力,全方位提升就医体验,为患者提供更优质、高效、温暖的护理服务。

5·12国际护士节

向最美白衣天使致敬!

