用心关爱患者　践行优质护理

——济宁医学院附属医院优质护理服务示范工程侧记

“改善群众就医体验，让群众尽快享受到医改所带来的实惠，这是全国公立医院改革的重要任务之一。2010年1月卫生部启动了全国“优质护理服务示范工程”，在全国范围内确定了72家“优质护理服务示范工程”重点联系医院，济宁医学院附属医院和山东省千佛山医院成为山东省仅有的两家全国重点联系医院。在各级领导的关心支持帮助下，通过全院护理人员的共同努力，2011年5月济医附院荣获了“全国优质护理服务优秀医院”，医院骨关节科荣获“全国优质护理服务优秀病房”，科室护士长黄英丽被评为“全国优质护理服务优秀护士”。这是继“单病种限价临床路径管理”、“爱心医疗救助工程”之后，济医附院又一项充满人性和亲情的爱民惠民之举，再一次赢得了鲜花和掌声。

分管院长带护理质控人员指导优质护理服务工作

审时度势，积极推行优质护理服务

为减轻住院患者家属陪护负担、为患者提供专业化的照护，2007年，济医附院在医疗行业率先将住院患者的生活护理、健康宣教、康复指导与治疗处置同时纳入护士日常护理工作之中，成为山东省首家推行“以病人为中心”的整体化护理服务的医院，并选择在骨关节科作为试运行科室。为推动该项工作的顺利进行，医院领导非常重视并提供政策上的支持和保障，制定实施方案和保障制度，建立健全组织体系，增加护理人力配置、增设病房设施设备、调整护理绩效分配制度。自2007年至今，全院床护比由原来的1：0.45增至现在的1：0.67；自2000以来实行人事代理、同工同酬，在原有绩效分配的基础上增加奖金提比，实行以病人为中心的绩效分配制度，护士人均收入年增加17.7%；不断完善后勤保障体系减少护士工作期间外出的时间，在原有后勤保障的基础上，2011年5月医院又投资建设了总面积1210m^2(其中200m^2万级净化)静脉药物配置中心，既节约了护士的时间又保障了病人输液安全。优质护理服务工作的开展，优化、细化了护理工作流程，病人的安全得到了保障。全院患者病情变化发现率为100%，护理不良事件发生率以1.02%的降幅逐年降低。从此，人性化服务和现代化护理管理理念在济医附院这块肥沃的土壤里生根发芽，并茁壮成长，至今全院开展优质护理服务示范病房68个，其中有六个为省级示范病房。

内分泌科护理人员为患者进行饮食指导

夯实基础，提高护理专业化水平

为夯实基础护理，提升服务品质，保障患者安全，推进优质服务。医院将“三基三严”职业技能培训为主要抓手，以“临床技能培训中心”为载体，全面实施规范化培训，提升临床技能操作水平。先进的教学设备，严格的考核体系，反映了医院对护理质量与患者安全的高度重视，改变了以往“以病人为教具”的传统模式，彰显了医务人员对患者高度负责的态度以及科学严谨的职业精神。

在夯实“三基三严”的同时，还加强对病人的专业化照护。护士针对每一位患者进行详细的入院评估，内容包括自理能力、饮食、活动能力等方面，对高危患者预防压疮、跌倒、坠床评估率达到100%。2011年底，医院成立了造口伤口小组，对院外带入的压疮及高危因素患者及时进行追踪指导，有效降低了非预期压疮的发生率。护理人员还用循证医学创新护理工作思维，尝试护理改革，如对非胃肠道手术患者，为缓解患者术后口渴及减少不必要的输液，护士正确对患者进行胃肠功能评估，将患者术后进饮时间由原来的平均6小时缩短至平均2小时。为防止泌尿系感染，鼓励病人早期下床活动，及早进水，病人拔除尿管时间也由原来的平均48小时缩短至12小时。通过护士的专业评估与照护，护士既能及时发现患者病情变化，为临床医生提供第一手资料，又能增强患者的舒适感，减轻患者对病痛的恐惧，减少不必要的用药，提高治疗效果和患者的生活质量。

医院又对全院护理人员进行护士分层管理，按照学历、职称、工作年限、工作能力将护理人员分为N0-N4五级七层，根据护士分层采取责任包干护理一定数量的病人，一方面体现医疗的均等化，另一方面体现护士的专业价值，调动其工作积极性。为激发工作热情，建立了以病人满意度为主要考核内容的绩效二次分配机制，护士长作为护理质量管理的主要责任人每天进行督促指导检查，将考核结果作为护士个人和科室奖惩、评优的依据。

急诊ICU男护士在对危重患者行呼吸机调试

生动、感人的画面　展现优质护理魅力

随着优质护理服务工作在各病房的开展，一组组生动感人的画面也在持续上演着，优质护理服务的魅力通过一颗颗真诚的心向每位患者传递着。在骨关节科，一位年轻护士正在为一位不能自理的老年患者洗脚。在一番擦洗后护士将老人的脚擦干放回被子盖整好。如果不是那身护士服，还真以为她是老人的亲孙女。老人姓孟，今年90高龄，是来自新疆的离休干部，因股骨颈骨折住院做股骨头置换手术。刚来时，因其还患有心脑血管、肺部感染等多种老年病，加之年已9旬，做这样的大手术家人都很担心。进院后，护理人员通过全面评估，制订了周密的护理计划，并逐一实施。责任护士对孟老像自己的亲人一样，照顾的无微不至。在孟老床前放着一块小黑板，那就是护士们为与耳背的老人进行书面交流准备的。在老人手术后的日子里，为防止术后并发症的发生，护士们为老人喂饭、擦澡、翻身、拍背、呼吸道管理，指导、鼓励咳嗽及排痰训练，一天不知要多少次。老人的儿子孟先生感动地说：“我们兄妹四人天南地北地分散在各地，老人做这么大的手术谁能不担心，可又帮不上手，这些护士们不是亲人胜似亲人，我们当儿女难以做到的，她们都做到了。”

责任护士指导产妇护理新生儿

呼吸内一科一位87岁男性老年患者，性格执拗，不爱说话，始终不让儿媳和护士靠近他。科室护士长了解情况后，带领、指导责任护士慢慢接近他，与他聊天，关心他，渐渐的取得了他的好感。每天晨间护理都主动帮助他收拾他房间、整理床铺，为他倒小便，详细询问他的病情、休息情况、有无不适等。渐渐的老人被护士们和蔼的态度、娴熟的护理技术和亲人般的关爱所打动，终于开口说话了：“闺女呀，我是个死要面子的人，生病不能自己照顾自己，都不能吃饭，怕大小便给你们添麻烦，更怕你们和儿媳笑话我，所以不让你们靠近我，让你们受难为了，对不起呀闺女！”护士长听后，笑着安慰到：“没有什么，老人家，人都有老的那一天，对我们来说您是长辈，做这些是我们应该的，你不用难为情！”说完帮着老人更换内衣，洗头理发，顿时老人感觉神清气爽，病好了一大半。

在产科，准妈妈们无论是入院保胎、待产，还是产后护理，责任护士都制定了有针对性、个性化的护理流程和护理措施。入院待产时对孕妇实施入院宣教；产后及时进行专业的评估，根据评估结果护士会在产后4-6小时协助产妇尽早下床活动、进食进水；给予乳房护理、新生儿护理……不同时期采取不同的护理措施，能使孕产妇及孩子得到及时、有效、个性化及专业化的照护。一位刚生产后的年轻妈妈说：“孩子出生三天了，护士把我和孩子照顾的都挺好的，产后六小时就有护士协助我下床活动，她们告诉我能活动能促进恢复的就早，就能尽早的吃饭，能吃饭我恢复的就越快，而且下奶也早；还有孩子的喂奶、喝水、换尿布、换包被早期都由护士来做，同时她们也教给我让我学着做，家里的父母都很放心，我们对这里很满意。”

用心服务
患者满意率持续增高

为深化护理专业内涵，提升专业水平及能力，医院还提出了“四全”优质护理服务模式，即强调全院、全员、全护理岗位、全面实施优质护理服务。在重症监护病房、普通病房全面落实优质护理服务的基础上，加强了门、急诊各岗位护理服务的管理。2011年成立了鲁西南首家PICC护理门诊、造口伤口门诊及糖尿病教育等护理专业门诊，加快专科护士培养的进程，使患者在门诊上得到专业化、个性化的照护，护理人员价值得到了充分体现。

走进附院的示范病房患者的赞许与感动无处不在，正如一位患者所讲“这里的护士真好，她们为我们做的连自己的儿女都没做过，我们非常感动”。

患者的满意与感动就是对护理人员辛勤付出最大的褒奖。这里的服务是开放的，交流是真诚的，护患是和谐的，制度约束又是无处不在的。我们在病房会看到护理人员对患者提供某项服务时都要在表单上打钩，所有的护理记录都挂在病人的床尾，患者或者患者家属也可以随时翻阅。这使护患之间形成了双向监督机制，充分保障了患者的知情权、参与权与监督权，同时也增加了患者对护理人员的信任和依从性，使护患双方有机结合与病魔抗争，这对化解医患矛盾，建立和谐护患，稳定社会大局做出了有益探索。

济医附院每月都会对优质护理服务示范病房进行满意度调查，开展这项工作以来，患者满意率持续增高，平均满意度在98.5%以上，部分示范病房患者满意率持续在100%。

济医附院
凤凰城
生殖医学大楼