



落实优质服务 谱写爱的篇章

金乡县人民医院优质护理服务纪实

走进金乡县人民医院病房，随处可见护士们灿烂的笑容和忙碌的身影。与以往相比，病房护士站呼叫器响的次数越来越少，而患者的满意度却越来越高。

2010年12月开始，医院率先在小儿外科等四个科室开展了优质护

理服务，2011年12月又增加了四个科室。目前，创优工作在各部门的配合下稳步推进，并已取得良好成效。患者满意度、社会满意度和医务人员的满意度都有了明显提升。“通过开展优质护理服务示范工程，形成了医护与家属、患者与亲人

之间沟通的平台，使每一位医护人员认识到，治病救人不仅是一种技术手段，更需要与患者心连心，将病人当作亲人，体现出对生命的呵护与尊重，这样才能真正体现医务工作者的人生价值。”金乡县人民医院院长李敬德表示。



精心护理

用心沟通，患者把她们当作朋友

李敬德是金乡县人民医院产科的一名护士，每天她的工作就是手把手地教每一位分娩产妇如何科学照料、喂养孩子，将一些科学的护理、健康知识向患者宣教。“实行优质护理以来，我们的工作量增加了，但是心情却更加愉悦了，患者满意度提高了，关系也更融洽了，所以我们工作积极性更高了。”

产科一科护士长

李敬芹介绍，目前产科有97张床位、45名护士、16名助产士，到预产期的工作十分繁忙，尽管工作量增加了许多，但是护理更加细致了，首先是护士告知产妇回家如何护理，现在都是手把手教导。入院后护士就开始对产妇及家属进行健康教育，过去生孩子后不刷牙、不洗澡的老传统得到了转变，现在99.9%的产妇都能做到早晚两次刷牙洗脸，同时母

乳喂养率也得到了提高。由于产妇体力消耗巨大，容易出现晕厥，因此要尽快补充能量，护士会备好给产妇煮鸡蛋吃。

2011年7月，一位产妇分娩前几天饮食难安，全身浮肿，产后出血，经过输液、输血仍然血流不止。医生判断这是一例DIC病症，及时清除了子宫，保住了生命。由于产妇本身就是学医的，她深知正是这个

得当的措施才使得她生命得以保全，感激之情溢于言表。

产妇出院时会留下护士站的电话，有不懂的问题可以随时打电话询问。“尽管病人出院了，但是护士的心始终牵挂着他们。这样以来，许多患者和护士已成了好朋友。”李敬芹表示，电话回访率还达不到医院规定的护理工作十分满意，一天甚至能收到十几封表扬信。

优质护理，满意度达95%以上

重症监护室主任贾文敬介绍，医院实行优质护理服务之后，每位护士“承包”8—10个病人，护士的综合素质基本达到了1:0.4，其中重症监护室达到了1:2.5。病人所有治疗以及护理的过程都由特定的护士来完成，这样护士更了解病人的病情，也有利于观察病人各种细微变化，责任到人。

为更好地实行优质护理服务，从去年到现在，医院增加了50多名护士，并制定了专门的培训计划，每天都有相应的培训考核，每项考核一项，

护理部也会随时对护士进行抽考，或要求回答理论知识，或随机制定一名护士进行一项技能操作；每半年对护士进行理论和实践操作的考核。

优质护理服务带来的变化有目共睹，大大提高了临床医务人员的技术水平，更为重要的是这项工作受到了患者和家属的欢迎。护士把更多的时间、精力放在病房和病人身边，由原来的重医疗、轻护理，变为利用专业知识协助病人进行康复锻炼，消除了病人和家属的担心和顾虑，增加了病人的安全感，避免了康复锻炼落实不到位等现象。据调查，该院优质护理的满意度一直维持在95%以上。

优质护理服务实行后，医院护理服务水平整体上得到大幅提高，提升了医院在患者心目中的地位。有患者称赞说：“能够享受这样的服务，即使多花点钱也愿意住这样的病房。”“开展优质护理服务真不错，护士对病人的治疗、康复锻炼、日常生活照顾，我们唐人心里也感觉比较踏实。”

用心护理，发现许多隐匿性疾病

“家长最关心的就是孩子的病情，护士的专业素养、内涵修养必须过关，才能让家长对孩子放心。”小儿外科护士长周会敏说，目前护理队伍虽然普遍比较年轻，但通过医院不断地专业化学习，她们已得到快速成长和进步。

小儿外科收治的主要是16周岁以下的少年儿童，由于孩子年龄小，所以要求护士对患儿必须要有耐心、细心、爱心。

打针的时候要给予语言鼓励，并加以爱抚。尤其是那些出生没多久孩子，还不会说话，只会哭闹，甚至一碰就哭，而孩子睡觉的时间越长越应该提高警惕，很多病情就是在孩子睡眠中不知不觉蔓延的，这就要求护士在料理孩子日常生活的时候必须十分细心。

周会敏讲了这么一个故事，有一个出生仅两个多月患有先天性胆管性囊腺瘤的孩子，由于处于婴

儿期，孩子手术后睡眠时间较长，护士在查房时发现这个情况，用手感觉孩子的胸部气息不顺畅，于是护士用听诊器听孩子的肺部，发现孩子有呼吸衰竭的体征。护士立即告诉医生，进行了及时有效的治疗。如果及时发现，就有可能造成死亡。“可以说是一命救了一命。”

小儿外科曾收治过一个因阑尾炎并发急性胰腺炎的10岁患儿，

一直口渴，护士在加快输液速度的情况下为他输入了1200毫升液体，期间孩子只尿了90毫升尿液，按照常规口渴应该得到缓解，孩子却还口渴不止。护士赶紧将这一情况反映给医生，经过几科专家会诊，决定将孩子转到上级医院以便进一步观察治疗，结果诊断患儿是急性胰腺炎。令人欣慰的是，由于及时发现，且处于最佳最佳治疗时间，孩子生命得到及时挽救。

病人满意，是她们不懈的追求

普外二科护士长刘凤丽介绍，目前该科有45张床位，59名病人，14名护士，病人大多是急性阑尾炎、胃溃疡穿孔以及外伤等情况，尽管危重病人不多，但是一般情况下都需要手术。因此，病人术后、术后的护理工作也就成了优质护理服务的重要内容。

“实行优质护理服务之后，护士就不仅仅是给病人打针、用药了，工作比以前更加细致了。”刘凤丽说，由于

普外科的病人住院时间较长，入院后护士会对病人进行入院介绍，避免陌生环境带来的不适；针对不同病情，对存在顾虑、恐惧感的病人进行术前心理安抚；尤其是全麻病人术后只能在床上大小便，因此护士会在病人术前进行沟通，并帮助其进行相关训练；由于术后病人长期卧床容易引发坠积性肺炎，护士必须在术前教会病人“有效咳嗽”。

在金乡人民医院

重症监护室，以呼吸内、科急内病人居多，另外还有脑出血等危重病人，所以这里的护士还要更加忙碌。护士最主要的工作是对监护室病人进行病情观察，看有没有呼吸衰竭的征兆，以及血压、体温和血氧饱和度等生命体征是否异常。由于病人家属无法跟病人见面，更不可能照顾病人的日常生活，这就要求护理人员更加尽职尽责，更要具备“妈妈”的

素质。周庆美介绍说：“病人刚进监护室的时候，护士要给病人擦身洗脸洗澡，很多老年患者都说护士所做的就是自己的孩子也不一定能做到。”

面对病人的感恩回馈，周庆美则表示：“病人的满意是我们的不懈追求，做护士最大的愿望就是能把病人的生命从鬼门关拉回来。尽管我们压力很大，但是在看到病人好转的那一刻，所有的苦和累都烟消云散了。”



精心陪护



温馨交流