



# 泰山医学院附属医院

Affiliated Hospital of Taishan Medical University

院训: 厚德精诚 博学创新

服务宗旨: 质量第一 病人至上

医院地址: <http://www.sdyfy.com>



正在建设中的综合病房楼。

## 名院采风 >>>

# 泰山医学院附属医院:为群众提供放心满意服务

## 泰山医学院附属医院优质护理服务一瞥

2012年5月9日,在泰山医学院附属医院心内一科住院治疗的杨先生顺利康复出院。临行前,他激动地说:泰山医学院附属医院的医疗服务让我感动,这里不仅有一心一意地为病人着想的好医生、有精心护理病人的好护士,还有准确掌舵的好领导、好带头人,泰城的老百姓信任泰医附院,泰医附院更是值得咱老百姓信任的好医院……

提起服务,就不能不提护理服务。自2010年3月泰山医学院附属医院启动“优质护理服务示范工程”以来,医院紧紧围绕“改革护理模式,履行护理职责,提供优质服务,提高护理水平”的工作宗旨,不断深化服务内涵,转变服务理念,并通过全员培训、分层管理、整体推进的模式,实现了优质护理服务试点病房全覆盖,护理服务品质发生了质的飞跃,实现了患者满意、医院满意、社会满意、政府满意的目标。

### 改革工作模式,为患者提供全程专业护理服务

俗话说,三分治疗,七分护理。护理工作作为医疗卫生事业的重要组成部分,在增进医疗效果、促进患者康复、提高医疗质量和效率方面发挥着重要作用。多年来,泰山医学院附属医院护理工作秉承南丁格尔精神,继承和发扬护理队伍的优良传统,恪尽职守,勤恳工作,树立了白衣天使良好的社会形象。尤其近年来,泰山医学院附属医院不断强内涵、提水平,努力为群众提供安全、优质、满意的护理服务,赢得了广大人民群众的赞誉和信赖。

为了推进优质护理服务,医院不断完善临床护理责任制工作模式,严格落实临床护理实践指南和护理技术规范,细化工作标准,规范护理行为,对患者准确实施治疗处置,加强与患者的交流,增进护患信任,保障患者安全;在门诊、急诊、手术室等部门,推行“一站式服务”,不断优化工作流程,打造高效服务;对手术患者,重点开展手术病人术前术后牵手服务,强化质量安全管理,建立手术标示及交接制度,实施规范化的围术期护理;在不同的专业科室,临床护理服务更加突出专科特色,强化专业技术知识培训,对患者开展个性化健康教育,促进患者早日康复。

总之,患者从入院到出院,从门诊到病房,从白天到黑夜,无一没有护士的陪伴;从实施治疗到完成护理,从病情观察

到健康教育,从专业照顾到心理支持,无一没有护士的参与。全面、全程、专业、人性化,在这里得到充分的体现。

### 加强科学管理,打造高素质护理团队

护理工作的落实在人,护理服务质量的提高在于全院每一名护士。为了打造一支高素质护理团队,泰山医学院附属医院护理部不断加强科学管理,从保证临床护士配备、合理调整护理人力、完善绩效考核制度、加大护士培训力度、探索岗位分级管理等措施入手,不断提高护士待遇和地位,提升护士的专业技能和人文素质,为打造优质的护理服务奠定了坚实基础。

首先,针对患者持续增多、护士不足的现状,2010年以来,泰山医学院附属医院新招聘护士105名,所有护士均通过严格考核,规范培训后进入岗位,既保证了护理质量也保证了医院护患比例达到国家规定的标准。其次,医院制定了护士人力紧急调配预案,建立了机动护士人力资源库,根据科室工作量、技术难度、突发事件等因素,及时增加护士数量,保证护理人力的应急调配。第三,以考核护理服务质量、数量、技术风险和患者满意度为重点,不断完善绩效考核制度,将考核结果与护士的收入、晋升、评优等挂钩,向工作量大、技术性强、风险高的临床护理岗位倾斜,并积极推进护理人事制度改革,体现同工同酬、多劳多得、优绩优酬。第四,不断深化“以病人为中心”的理念,加大护理培训力度,积极开展护士在职培训、新护士规范化培训和管理培训等,定期举办全院讲座,注重人文精神的培养,着力提高服务能力和专业技术水平。第五,探索实施岗位分级管理。根据护士的资历、学历、临床实际能力进行分级,不同护士级别负责病情轻重、技术要求不同的患者,体现能级对应,确保护理质量和患者安全。

### 倡导“一科一品”,丰富服务内涵推进品牌建设

“热心接、耐心讲,细心观、诚心帮、温馨送、爱心访”,这是泰山医学院附属医院为不断深化优质护理服务示范工程而建立的一条“优质护理服务链”,围绕着打造优质服务的目标,泰山医学院附属医院还倡导各个科室结合各专科疾病特点,创建“一科一品”的专科服务品牌,例如,普外科的“心中有病人”服务,让护士时刻围绕病人需求开展工作;胸心外

科以创建“以爱护理 用心关怀”的服务品牌为着力点,实行“临在护理”,即守护在病人身边、临近在病人床边;心内科提出了“五关注”服务,即:关注生命、关注安全、关注痛苦、关注需求、关注感受;内分泌科推行“两卡、五星、五心”服务,在患者康复出院前,由责任护士专门为患者制定出院后的健康处方,并将爱心联系卡、糖尿病友互助卡发给患者。

为了不断丰富护理服务内涵,医院开展了转变护理理念大讨论活动,将“以病人为中心”的理念融入到工作的每一个细节。每年护士节,医院都组织开展丰富多彩的庆祝活动,重点加强对护士职业价值观教育,引导护士对工作展开深入思考,自觉在工作中践行优质护理服务;医院还开展十佳护士评选、护理岗位技术能手和管理能手评选表彰等活动,调动了全院护士“赶、学、超”的积极性;为做好基础护理,医院为示范病房购置了洗头车、吹风机、便民服务箱等,使护士更好地服务于患者;医院还鼓励护士开展护理发明创造,由护士设计制作人性化护理用品,已有5项申请了新型使用专利,促进了优质护理服务的进程。

在泰山医学院附属医院,出院并不意味着对患者服务的结束,医院通过开展延伸服务,对每一位出院患者进行随访、健康指导,并将随访、健康指导、听取意见、落实整改相结合,建立起打造优质服务的PDCA环,持续改进服务质量,得到了患者和社会的一致认可。

“我父亲在这里住院已经7天了,家里人手少只好留下老父亲一个人在病房里,没有想到护士的服务那么及时,不仅时时巡视病房、观察病情,而且很多连我们意想不到的事情都为我们做到了,如订营养餐、擦脸、洗头这些生活琐事,这是我们没有想到的……”一位在普外一科住院的家属赞叹道。这是护理服务的一个侧影,也是该院着力为群众打造放心满意服务的一个侧影。两年来,泰医附院被确定为山东省优质护理服务示范工程首批重点联系医院,先后有14个科室被评为省级和市级“优质护理服务示范病房”,护理部主任杨朝霞被卫生部授予“2010年全国优质护理服务先进个人”,9人荣获山东省、泰安市优质护理服务先进个人。对医院,群众满意的呼声更高了,患者感谢的心声更多了,社会赞誉的掌声更响了,“群众放心满意医院”的品牌形象植根于越来越多的泰安百姓心里。

谈及未来,谈及未来的发展,泰山医学院附属医院院长李长勤信心满怀地说:“医院将继续深化改革,精细化管理,狠抓内涵建设,落实人才战略,不断强化‘以病人为中心’的服务理念,深入开展‘三好一满意’活动,全面实施优质护理服务示范工程,努力为广大人民群众提供优质、高效、安全、满意的医疗护理服务,铸造群众放心满意的名院,造福越来越多的泰安百姓。”

这是一个厚德精诚、博学创新的群体;  
这是一支勇于进取、不懈登攀的队伍;  
这是一家服务为民、志在崛起的医院;  
我们有理由相信,伴随着该院高标准现代化新综合病房楼的崛起,泰山医学院附属医院的明天会更好!

记者:杨璐

通讯员:和树芸 吕园园 孟君

摄影:孟君

## 护理风采 >>>



锐意进取的护理团队。