

让服务更专业 让患者更满意

泰山医学院附属医院开展“优质护理服务示范工程”活动侧记

“优质护理服务示范工程”活动开展已经三年,泰山医学院附属医院作为山东省优质护理服务重点联系医院,三年间坚持以病人为中心,强化基础护理,全面落实护理责任制,深化护理专业内涵,不断提升护理服务整体水平。优质护理服务工作取得显著成效,先后有16个科室获评为省级“优质护理服务示范病房”。如今,护理工作发生了哪些改变?患者有了怎样的体会?带着诸多问题,我们走进泰山医学院附属医院,去实地感受优质护理服务示范工程的开展情况——

护士的工作重心转移到病房

为了让患者更好地治疗、康复,就必须为患者提供连续、全程、无缝隙的护理服务,为此,泰山医学院附属医院积极改革临床护理工作模式,实行责任制整体护理,责任护士每日分管固定的患者,直接参与医生查房,动态了解病人病情和诊疗变化。护理人员也将工作重心由护士站转移到病房,责任护士将更多时间花费在病房里,与病人零距离接触,为患者实施整体化护理,服务的内容涵盖了生活护理、安全与心理护理、治疗与病情观察、健康教育等。“病人最需要的就是床边护理,而今,病人可以随时看到自己的护士,有疑问可以随时解决,即使家属不在也不必担心,这种服务形式真得很好!”采访中,许多患者表示。

在泰山医学院附属医院,你常常会看到这样一些镜头,患者入院后,护士会及时评估患者的健康需求,为生活不能自理的患者翻身拍背、送饭喂药、洗头修指等,就像护理自己的亲人一样,心中带着关爱去做,更重要的是在完成基础护理的过程中,护士会及时观察患者的



病情和心理变化,发现可能存在的隐患,提供专业、专科化的护理服务。在这样一种氛围中,护士的责任心加强了,患者家属满意度提升了,以病人为中心内化为每一位护士的服务理念。

护理向专业化、精细化发展

为了推进优质护理服务示范工程,泰山医学院附属医院加强了护理人才培养力度,在护理人员排班方面做了改革,按照床位数量和病种科学配置护士,致力于护士职业规划和专科护士建设,为不同类型的护士制订多途径、多层次培养计划。在坚持做好基础护理的同时,医院积极发展专科护理,特殊岗位推行专科准入,持证上岗,并

通过“外送内训”等多种途径丰富和提高护士的专业知识和技术水平。医院先后开展了急诊、ICU、内分泌等专科护士认证,外派多名护理人员到新加坡、北京等各大医院学习,更新护士服务理念,提高护士在病情观察、突发事件处理、危重病人抢救等方面的能力,使护士的职业素养和专业能力得到全面提升。自2011年以来,泰山医学院附属医院内分泌科、急诊科、重症医学科先后被列为山东省专科护士培训基地,为全省专科护士培养作出了积极贡献。

“让自己强大起来,运用知识和经验把自己武装到牙齿。”这是呼吸内科护理班组的座右铭。在优

质护理服务实践中,全院护士积极行动起来,发挥主观能动性,不断优化工作环境,改进工作流程,为病人提供更舒心、更高效的护理。此外,通过各类培训,使护士们的职业价值观更趋稳定,爱岗敬业、视患者为亲人在医院蔚然成风,逐步形成自己的护理文化。

全程健康教育让护理服务无限延伸

优质护理服务工程对健康教育的开展有了更高的要求,患者住院不仅要接受治疗、护理,还要接受医护人员的健康指导,学习如何更加科学规范地控制、治疗疾病,即使出院后也可以更好地防治疾病,使护理服务延伸到患者的家庭

和未来生活中。多年来,泰山医学院附属医院内分泌科建立了糖尿病教育室,产科开设了孕妇学校,为广大患者提供定期、专业的健康指导;五官科每周对出院病人进行电话随访,询问病人出院后病情、服药情况,提醒病人及时复诊,将专业服务由医院延伸到院外。为丰富健康教育形式,各科室制定了具有各科疾病特色的健康宣教手册,常见病、多发病预防的宣传板,最大限度地满足了病人对健康知识的需求,提高了病人的“自护能力”,调动起病人参与疾病康复的积极性,并有力地促进了护患沟通。

社会在发展,护士的角色也在悄悄改变,她既是患者的专业护士,也是患者的健康教育心理咨询师、用药护理指导师、饮食营养指导师、康复护理指导师;她既是照顾者,也是管理者、教育者、病人权益的保护者,并在患者的健康回归中发挥着越来越重要的作用。

而今,“中国梦”已成为时代强音,泰山医学院附属医院护理部主任杨朝霞这样描述全院护理人员的“梦想”,“泰医附院全体护理人员将秉承‘厚德精诚、博学创新’的院训,传承‘仁爱为本、慎独为魂’的护理文化,致力于‘全人照护’,为病人提供全程、优质、无缝隙的整体护理。以夯实基础护理、提供满意服务为工作目标,升华我们的服务,提高护士的整体素质,让患者通过我们的关爱和高质量的护理展现最满意的微笑。而患者最满意的微笑就是我们的梦想,为着这份梦想我们会一直奋勇向前探索、实践,为之奋斗终生!”

文/和树芸 王莉
图/孟君

天使爱美丽 泰山医学院附属医院优秀护士风采



王莉,主管护师,1994年毕业于泰安卫校,同年分配到泰山医学院附属医院工作,2003年任普外科副护士长,2007年担任五官科护士长。20年的护理生涯,一直秉承“生命之托,重于泰山”的服务理念,倡导全方位主动服务的意识,重视服务细节,努力为病人提供最安全、最优质、最满意的护理服务。科室被评为泰安市优质护理服务示范病房,山东省优质护理服务示范病房,她个人也被评为泰安市岗位技术能手,山东省青年岗位能手。她认为“天下最美的笑容就是病人的笑容,能被别人需要着就是一种莫大的幸福。”



刘春蕾,主管护师,2000年毕业于泰山医学院,从事护理工作13余年,现任泰山医学院附属医院烧伤、皮肤科护士长。工作以来,一直坚持“始于患者需求,止于患者满意”的服务宗旨,为患者提供优质服务和温馨服务,深受患者的好评。特别是开展优质护理服务以来,提出“以心为灯,愿做生命的守护神”服务理念,注重对病区护理队伍人性化的管理,时刻用“爱心、耐心、细心、责任心”为病人提供优质全程无缝隙服务,不断提高护理水平,切实为病人提供优质的护理服务。



王焕云,主管护师,1996年毕业于泰安卫生学校。现任泰山医学院附属医院普外科护士长,兼任山东省静脉输液委员会委员,先后在肿瘤科、ICU、普外科从事临床护理工作17年,先后获得泰山医学院附属医院“护理管理能手”和“先进工作者”,“安全型PICC技术新业务新技术二等奖”等荣誉称号。她认为,病人的需求是自己创新的动力,认真做事,用心做事,才能把事情做好。服务理念:病人在我心中 服务在我手中。



曾伟,主管护师,心内科护士长。工作多年始终坚持以“团结、质量、安全、效益、发展”为主线,开展病区护理管理工作,注意工作细节,努力实现精细化管理。做到既注重对护理人员在业务技能方面严格培训,又注重人性化管理,带领大家为病人提供温馨护理和优质服务。以“给您真诚、信心和爱”为服务理念为病人提供人性化服务,赢得病人好评。提出了同质服务的观点,要求护理人员为病人提供无差距服务,加大对年轻护士在服务方面的培训和指导,要求年轻护士把“以病人为中心”的服务宗旨真正落实到行动中,时刻把病人放在心上,心系病人安危。服务理念:给您真诚、信心和爱。



牛铭云,副主任护师、副教授,山东省糖尿病护理学会会员,泰安市十佳护士。现任泰山医学院附属医院内分泌科护士长。在二十多年的护理生涯中,把“爱心、热心、细心、温心、耐心”融入到整个护理服务和科室管理中。经过多年的不断探索和完善,内分泌科已形成自己较为完善的服务理念和管理机制,人员面貌焕然一新,综合素质和服务质量大幅提升,病区环境温馨和谐,病人满意度率长期保持在99%以上。2010年4月,被列为山东省首批优质护理服务示范工程试点病房。



于洁,副主任护师,泰山医学院附属医院神经内科护士长。神经内科为山东省医药卫生重点学科、山东省医疗质量示范科室,泰安市优质护理服务示范病房,全体医护人员以自己的切身行动诠释着“白衣天使”的神圣职责,从一点一滴细微工作入手,从基础护理着手,帮助患者解决实际问题,实践着“优质护理服务”的贴心工程。科室通过改革护理模式,实现“包床到护”;创新护理安全管理模式;开展“全程化”健康教育;强化基础护理;深化护理专业内涵等举措,全面提高了护理服务水平,患者满意度稳步提高。