



护士长带队查房。

邹城市人民医院护理队伍 洁白身影划出人生美丽彩虹

山东省女职工建功立业标兵岗、济宁市优质护理服务示范病房、邹城市护理技能大赛先进集体一等奖……邹城市人民医院作为一所融医疗、教学、科研、急救、预防、保健等功能任务为一体的现代化三级乙等综合医院。始终奉行“亲情呵护、至微至精”的服务理念，把提升职业素养，优化护理服务作为主题，为患者提供安全优质的服务。



骨科病房内，护士长护理指导。

文/图 本报记者 黄广华
庄子帆

领导重视 科学有效激励

“我院护理人员精神风貌积极向上，工作认真，是一种难得的精神力量。”邹城市人民医院党委书记、院长刘计山这样评价护理队伍。

在去年邹城市第四届职工技能大赛暨市卫生计生行业第三届技能大赛中，该院8名护士进入前10名，获得个人及团体第一名的优异成绩。优异成绩的取得，得益于护理队伍不甘落后的传统作风，也是医院多年重视护理工作的硕果。

医院给政策，创环境，调整绩效考核制度及分配方案，把工作质量、技术水平及患者满意度等内容列为考核标准。达标即奖，形成了有激励、有约束的竞争机制，体现了多劳多得、优绩优酬。建立了优质护理服

务专项绩效，奖励优秀护士及优质护理服务示范病房护士，增强了开展优质护理服务的荣誉感、责任感。

对护理人员实施分层管理，按职称高低、学历水平和工作能力把护士分为5个级别管理，依照级别制定职责，确定相应培训计划和考核标准。责任制整体护理更能体现护士的价值，病床由责任护士“包干”，全面负责患者的生活护理、病情观察、健康指导等，确保护理的整体性、全程化。

健全组织 规范操作规程

“三分治疗，七分护理”，护理是医疗管理的重要组成部分，没有健全的组织和完善的体系就无从谈起。该院利用“两个体系”固根基，完善组织管理体系，遵循PDCA循环质量管理体系，有组织保障，有方法支持，统一协调，有力推进。

首先抓好管理组织体系建

设，健全了医院护理质量管理委员会、护理质量检查领导小组等管理组织，各科室也相应成立了护理质量质控小组，在严密的组织体系下，形成了主要领导亲自抓、分管领导靠上抓、职能科室跟上抓，一级抓一级，层层抓落实的良好局面。

“不以规矩，不能成方圆”，先后新增护理制度101例、护理职责14例、护理应急流程22例、护理应急预案74例，修订护理制度19例，让护理工作事事有章可循。以组织管理体系为前提，遵循PDCA循环原理，注重管理方法，做到有计划、有指导、有反馈、有追踪、有结果，形成一环扣一环的封闭回路，持续改进护理质量。

多管齐下 提升服务质量

白衣天使们头顶圣洁的燕尾帽，或神情凝重精心治疗，或温柔可亲娓娓交谈，把“亲情呵护、至微至精”的服务理念融到每一个细节。

积极推行优质护理服务示

范工程。护理技术要过硬，服务水平要提升。每年开展护士礼仪培训，“想在病人需求前，做在病人开口前，走在红灯呼叫前”，做到礼貌服务、微笑服务、热情服务、周到服务，强化护患沟通。为每名护士印制了医患联系卡，公开统一摆放，公布了联系电话，利于护患沟通。对患者诉求做到有问必答、有求必应，定期发放患者满意度调查表，满意率达98.7%。

病区安装隔帘，保护患者隐私，还配备了热水器、洗头机、微波炉、烘干机。准备了“便民袋”，装有针线包、老花镜等日常生活用品，全方位方便住院患者使用。每个病区按照不同专业制作了40多种形式多样的健康教育读本，从饮食到保健，从入院宣教到出院指导，全面展现给每位患者及家属。

爱心呵护 细节体现温暖

走进医院产科病房，所看到的场景让人心头涌上一股暖流。病房内，护士正在为第二天

要做剖腹产手术的孕妇详细讲解注意事项；一对出生了4天的龙凤胎除享受父母的照顾外，护士也在用心呵护。

邹城市人民医院坚持以病人为中心，细节处体现温暖，使病人在医院享受到优质、规范、高效的服务。在尊重、理解、关怀病人的基础上，为病人提供温馨、周到的人性化服务。优化病房环境，规范了治疗室的标识管理。各种标识清楚、醒目，需要物品触手可及，方便护理人员使用；规范了治疗橱内物品管理。治疗橱内物品分类放置有序，基数管理，帐物相符，标示清楚。规范了麻、剧、高危药品管理、抢救车管理和病历夹管理等各类日常管理。

医院紧紧围绕“挖掘职工潜能、发挥最高效能、创造最大价值”的管理理念，科学合理调配人力资源。实施人性化管理，弹性排班，加强节假日、休息日、中午及夜间值班期间，繁忙、易疲劳时间的护理人力配备，充分调动护士的积极性和主观能动性，增强了管理效能，有效提高了护理群体质量。



看到患者们微笑，她们最幸福。