



点新形象



耐心、爱心、包容心
她们为患者发声

“在我们病区年纪大的我们喊‘大娘’，年纪小的喊‘宝贝’。”精神五科11病区护士长高晓翠从事护理工作33年，大大小小的场面都见识过，在她看来，对待突发情况快速调整好自己的状态是每位护士必备的素质。

“重症患者发病时易狂躁，行为容易不受控制，病区内护士几乎都遇到过，有时还会被误伤。”高晓翠说，但每当患者冷静下来之后，都会对当时的行为感到愧疚，有的还会跑来道歉。“精神障碍患者更需要得到关爱，在这种情况下，我们医护人员都会去包容、理解他们，保持乐观平和的心态去进行接下来的工作，不会因此给他们脸色看。”

对于照顾患者，高晓翠有



脱帽仪式上，护理人员表演手指舞《天天向上》。

美在天使心 5.12国际护士节

5.12国际护士节



当“大孩子”照顾
像“亲人”一样对待



为患者分发零食、发放药物、协助洗澡、喂水喂饭、修剪指甲、更换床单、巡视病房……这是精神二科5病区护士王聪聪的日常工作。当日，王聪聪和她的同事正给患者发放药物。

只见患者排着长长的队伍缓缓走到她面前，从她手里接过药物。每个患者把药放在嘴里后，不能让其立即离开，护士要逐一检查，防止患者藏药。期间，有几个患者把药吃进嘴里后掉头就走，王聪聪发现可立即跑过去，哄着她张开嘴巴检查。

“患者只是精神方面有问题，可聪明着呢，常常会把药藏在嘴巴里，趁我们不注意就偷偷吐掉。”王聪聪笑着说，所以每次发药时，不仅要核对患者和相应药物，还要仔细观察她们的面部表情，看他们有没有

吞咽动作，确保每个患者服药入胃。“还有些患者就像小孩子一样顽皮，明明已经吃过药了，却重复排队，想要再混一次药来吃，但是我们知道每个患者的名字，熟悉他们的面貌，不可能让他们蒙混过关。”

2008年进院工作的王聪聪，如今在这里工作已经11个年头。“面对这些特殊患者，常常要把他们当孩子来照顾。”众所周知，精神科的工作是繁

重的，甚至在日常工作中经历过不少突发事件，被患者打骂甚至受伤都是家常便饭，但在王聪聪看来，“这没什么，患者只是一时不清醒。”虽然，工作中存在种种令人难以预料的尴尬和危险，不过，每当看到患者从入院时的精神异常，到出院时面貌焕然一新，王聪聪的职业价值感和成就感就会油然而生，觉得所有付出都值了。



流苏花开，温情常在。医
院组织春季医患游园会。

想患者所想
提升优质服务质量



亲切的问候，温和的话语，真诚的微笑，便利的就诊……近年来，山东省戴庄医院始终坚持“为人民心身健康服务”的宗旨，秉承“患者至尊 技术至精 服务至优”的服务理念，不断改善服务环境，完善管理制度，用细致入微的服务温暖人心。

现如今，一座座宽敞明亮、设施齐全的现代化病房楼拔地而起，病区内很多细节都是结合患者实际需要进行人性化设计，所有的病区都安装了数字电视，医院内无线WiFi信号全覆盖，系统化、规范化、精细化、智能化的病区，不仅使患者就医、住院环境得到了极大改善，利于他们康复，也为医护人员的日常管理和诊疗工作带来极大方便，提高了工作效率。

该院护理部主任李庆霞表示，医院一直都在推行精准医疗，把病种细化，成立新的专业科室，3病区、12病区、酒依赖科、老年心理科和儿童青少年心理科为试点病区，开展新的心理护理模式。以放松治疗、音乐治疗、绘画治疗、正念治疗、团体心理治疗和个别心理治疗等主要治疗方式，使患者的就医体验得到了提升。并安排护理人员外出学习新理念、新知识，给患者提供更具针对性的专业治疗与护理，让他们尽快康复。

此外，护理部还采取全面检查和单项检查相结合、垂直检查与循环检查相进行、定期检查与不定期检查相互补、抽查监控看工作状态、追踪检查看落实等方式，重点加强护理人员环节、患者环节、实践环节及技术操作环

节进行重点监控。病房做到每日定时通风，保持病室安静、整洁、空气新鲜，落实岗位责任制，按分级护理标准护理患者，落实健康教育，加强基础护理，满足患者及家属的合理需要，院内压疮发生率为零。

同时，采取多项措施丰富患者的住院生活，提高患者住院期间的生活质量，把被动服务变为主动服务。李庆霞介绍，针对患者入院后的不同表现，作为护理人员除了提供个性化、人性化、及时准确的护理服务，加强与他们的沟通，给予安抚及信心，用真心当钥匙打开他们的心灵，让

患者有种入院即到家的感觉，这样才能使患者主动积极配合治疗，提高依从性。“当下，护理服务理念和管理理念都在不断发发展，我们将继续履行‘健康所系、性命相托’的誓言，不断创新改善护理服务模式，加强护理管理，提高护理工作质量，使护理工作‘贴近患者、贴近临床、贴近社会’。努力满足群众日益多样化、多层次的健康服务需求，将‘爱心、细心、耐心和责任心’奉献给患者，为他们提供更加系统化、精细化、个性化优质护理服务，让更多患者早日回归家庭、回归社会。”



健康宣
教进乡
村。



为患者过
生日。