



济宁市任城区妇幼保健院
济宁市任城区妇幼保健计划生育服务中心
济宁市任城区妇女儿童医院

济宁市任城区妇幼保健院护理院感部 升级服务，做有温度的护理者

本报记者 褚思雨
通讯员 何双胜

练好内功，服务提质。为了加强各部室护理人员的服务理念，改善患者就医体验，济宁市任城区妇幼保健院护理服务持续提质升级，改变“机械化”的护理模式，更加关注到日常护理服务的每个细节和点滴人文关怀，做一名真正有温度的护理者，提高患者就医过程中的满意度。



以患者为中心 打造优质护理团队

“践行优质护理，送每位患者康复出院，是我们护理人员最大的心愿。”从一名普通的护士到护士长、到护理部主任，再到医院大部制改革后护理院感部的部长，说起自己坚守了18年的护理工作，济宁市任城区妇幼保健院护理院感部部长李艳的脸上，总是散发着圣洁的光芒。

“在很多人的印象中，护士的工作好像只是打打针、发发药，但实际上护士要协助医生做好对患者及其家属的咨询、辅导、接诊和治疗工作，这就要求护士掌握扎实的理论功底和过硬的专业技能。”李艳告诉记者，护理服务质量直接影响着医院的医疗质量及患者满意度，因此，打造一支优秀、专业、高效的护理队伍、建设高素质的护理人才梯队对医院的发展尤为重要。

对于刚入院的护理人

员，济宁市任城区妇幼保健院建立起护理人才培养长效机制，将岗前培训、分层培训、科室专业技能培训贯穿于日常工作，与此同时全院积极开展岗位练兵活动，将理论考试与技能竞赛相结合，以此提升护士的专业技能水平。

“不断优化护理服务流程、提高护理服务效率、改善护理服务体验、实现科学护理管理，是我和我的团队能做的，也是我们必须做的。”李艳说。多年来，医院紧紧围绕着“优质护理服务”这一主线，新上移动护理工作系统、PDA应用程序，加强信息化建设，重新建立医、护、患三位一体的工作格局，提高医护人员对患者的综合管理能力。同时，组建品质管理、人文、中医以及科研创新共4个专科护理兴趣小组，不断提升护理服务质量和内涵。

张哲指导产妇进行产前运动。本报记者 黄健恒摄



中医产后康复科亲情护理团队。本报记者 黄健恒摄



工作之余，李艳不断学习护理管理知识充实自己。本报记者 黄健恒摄



发展专科护理 助产士成新生命“守护神”

“临床医学专科分支越来越精细，因此更加需要护理的专科化发展，也更需要具有专科护理岗位资质的护士参与临床的多学科合作，开展健康教育。”李艳说。为推进护理专科建设，充分发挥专科护士的重要作用，医院开设了10余个专科护理项目，更好地为患者提供优质护理服务。其中，助产士门诊是全院最受欢迎的护理项目之一。

不同于一般的护士，助产士的技术水平和操作能力关系着母婴的安危，在产房工作19年的张哲，经验不亚于一个妇产科医生。作为济宁市任城区妇幼保健院围产保健部产房主任，张哲的经验来源于千百次的接生和细微的观察。“一名合格的助产士，不仅要

熟悉产妇生产过程中的各种情况，更要熟悉产妇的每一个表情和反应。”张哲主任说。

产妇的分娩过程往往很漫长，加上在产房待产的过程，很多产妇要经历十几甚至几十个小时才能生下宝宝。“迎接新生命的喜悦、陪伴新妈妈的职责、调节家属情绪、反反复复的护理工作，是每一位助产士的真实生活写照。”张哲说，分娩的过程不像很多影视剧里表现得那么“惨烈”，虽然也有声嘶力竭与“拼命挣扎”，但在助产士的帮助和指导下，产妇会按部就班地调整呼吸、调整用力，让宝宝越来越接近这个世界。“虽然辛苦，但只要能听到宝宝的第一声啼哭，自己所有的付出都是值得的。”

对于张哲主任来说，助产士的工作已经不是简简单单的为产妇分娩，而是有了自己的转型。“以前只是帮助产妇分娩，但到了现在，单纯的分娩已经不能满足产妇的需求。同时，随着导乐分娩、无痛分娩等理念与技术的出现，助产士也越来越注重产妇的人文关怀。”张哲介绍，为不断顺应时代发展，自己不断学习先进经验及技术，为的就是理论联系实际，帮助产妇更轻松、更顺利地分娩。目前，产房熟练掌握无保护会阴接生、自由体位待产两种分娩方式，减少了医疗干预，促进了自然分娩，保证母婴安全。2016年以侧切率2%的出色成绩获得全国“推广产科管理服务新模式示范项目突出成绩奖”。



产后延伸护理 护师“一对一”上门服务

“以往顺产产妇在医院护理两天就出院了，而产后护理支持无法在住院期间完全提供，由于部分产妇及家人缺乏科学的育婴知识和产褥期护理知识，又得不到及时的科学健康指导，因而增加了母婴患病机会。”济宁市任城区妇幼保健院中医健康养生部产后康复科护士长郑政告诉记者，为拓展产后护理服务范围，让月子里的妈妈和宝宝得到更好护理，中医产后康复科提供亲情上门服务，让产妇足不出户就可以享受专业的产后康复治疗项目，把产后的康复治疗服务从医院延伸到家庭，助力产后妈妈健康恢复。

目前，中医产后康复科成立盆底肌康复小组、乳腺小组、亲情小组以及塑性小组共4个护理小组，熟练开展头疗、

卵巢保养、盆底肌修复、乳腺疏通、腰腹部、腿部、臀部塑形等护理项目。

为保证“产后康复亲情服务”的服务质量，医院专门挑选了从事产后护理20多年、经验丰富的主管护理师负责，从产妇回家的第二天开始，每天到产妇家里“一对一”进行全面指导，从抱孩子、哺乳的姿势到婴儿洗澡的水温调试、洗澡方法；从婴儿包裹、穿衣到母乳喂养；从产妇起居注意事项目到康复锻炼内容；甚至从房间的空气流通到温度调节……产妇康复的所有细节，护理师都将给予具体的讲解、示范和手把手指导。

刘女士今年42岁，刚刚生完二胎的她因为身体酸痛，来到中医产后康复进行康复治疗。谈话间得知，科室可以提

供上门服务，刘女士立马预约了一个疗程。“高龄产妇身体本就恢复较慢，而丈夫又在外地打工，她一个人需要照顾两个孩子。”最初以为刘女士不爱说话，喜爱安静，可就在一次次上门服务的过程中，中医产后康复科亲情小组成员宋丹意识到，刘女士患上了轻微的产后抑郁症。

在随后的治疗过程中，宋丹除了给刘女士进行产后康复治疗，教她如何科学坐月子，正确喂养孩子之外，以及还经常和刘女士谈心，帮助她走出产后抑郁。“看起来护师指导的都是一些小事，但对于产妇和婴儿来说，这些小事相当重要的。”在宋丹看来，产后康复亲情上门服务不仅对产妇康复有益，更有助于婴儿健康成长。