

济宁市第二人民医院脊柱外科以优质护理提升群众就医满意度

奉献中释放温暖，创新中塑造品牌

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 朱国涛 康宇

俗话说：“三分治疗，七分护理。”护理服务在改善群众就医体验、提升医疗品质、促进医院高质量发展中发挥着重要作用。济宁市第二人民医院护理部主任王敏介绍，近年来，医院通过开展“专科服务品牌建设”活动，不断强化“以患者为中心”的服务理念，打造医院护理服务品牌。在系列举措保障下狠抓护理质量，提升护理人员综合素质，全面打造精细化护理服务模式，致力于用专业、专注将更多的信任和满意留在群众心中。

在这其中，该院脊柱外科护理团队围绕服务发展、科学监管、提升素养等方面，注重从细节做起，以提高护理服务质量和内涵为导向，以加强专科护理建设为路径，以拓展护理服务领域为手段，不断提升科室患者看病就医满意度，赢得众多患者及家属称赞。

21字彰显专业仁心

改善服务让护理有温度

济宁市第二人民医院脊柱外科主要从事脊柱退行性病变、脊柱微创手术、脊柱创伤、脊柱肿瘤、结核、脊柱畸形矫正治疗，重视术后康复功能锻炼，有效预防术后深静脉血栓形成、肌肉萎缩等并发症的发生。为持续深化改善群众就医体验，脊柱外科护理团队根据科室特点，感同就医体验过程，将被动服务转变为主动服务、感动服务，并深入到护理工作中。

坚持“以患者为中心”的大爱理念，该院脊柱外科护理团队围绕“一病一品”打造出了“热心接、耐心讲、细心观、诚心帮、温馨送、真心赞、爱心访”的21字服务口诀。在不断提升人员护理技能和综合素质的同时，深入推进“磁性护理”，从护理文化氛围的营造、温馨环境的创造、护患互动活动的开展等方面着手，切实提升患者信任度、满意度，用高质量护理服务诠释南丁格尔精神。

“由于术后患者卧床时间长，翻身困难，枕后及腰背部易出汗，科室还增设了U型器具及包被，协助患者翻身，减轻患者出汗部位受压时间，改善患者舒适度。”脊柱外科护士长赵雪表示，科室收治的大多为腰椎疾病患者，在发现前期使用的大型移动护理车效果不理想，对于需要平卧的患者来说治疗并不方便时，科室护理团队改为使用小型移动宣教机，使得患者在进行治疗时看得更清晰、听得更准确，做得更到位，医护人员也能更形象生动地指导患者进行功能锻炼、康复训练，大大提高了患者的学习效果。

科室护理人员还通过融入本科特色及人文理念，从疾病的病因病机、治疗护理等多方面为患者进行答疑解惑，征求患者建议，让患者积极参与，充分调动患者的积极性，从而为患者提供全程无缝隙的优质护理服务。



针对有沟通障碍的患者，护理团队发明了患者需求提示器。



护理人员指导患者进行功能锻炼。



提升护理服务品质，让温暖无处不在。

优质、高效、专业

创新护理获患者认可

护理工作是医疗卫生事业的重要组成部分，贯穿在临床医学的各个方面。为了不断提升护理专业水平、服务质量和患者的护理体验感，科室充分调动护理人员的积极性、创造性，促进优质护理服务呈现多层次、多方位、高品质的新面貌。

由于科室收治患者病情的特殊性，很多患者在床上洗漱和搬运都比较困难，为此科室护理团队发明了3升袋洗头法，简洁、方便、易操作。通过广泛使用搬运垫，大大降低了患者因病痛带来的不便。

护理不只是对患者疾病上服务，更要传递人性光辉。面对有沟通障碍的特殊患者，护理团队发明了“患者需求提示器”，小小的瓶身贴着一圈指示动漫卡片，把各项护理操作通

过简单的图画表现出来，让患者能够一目了然。每当进行护理操作时，护理人员通过旋转瓶身，和患者及时沟通，通过指示卡来判断患者的需求，而患者也回馈自己此时的感觉。就这样，一个小小的发明，就消除了特殊患者表述的紧张情绪。正如护士长赵雪所说，优质服务不是纸上冰冷的文字，而是用一句句问候，一次次关怀，赢得患者的信任。

针对疫情常态化防控下一患一陪护的要求，护理人员结合科室住院患者卧床等实际问题，还开展了“衣来伸手饭来张口”服务，帮助患者取餐，协助患者进食，让家属放心，让患者安心。

为了消除家属的担心和顾虑，与其紧密沟通，患者入科时护理人员会准备好“患

者随身包”，里面包含关于科室疾病的宣教视频指南、主任及科室名片、脊柱外科健康口袋书和出院时需要了解的出院流程图，让患者和家属尽快了解科室的服务理念，消除刚入院的紧张和陌生，更好地配合医护人员的工作及治疗。患者出院时还会有专人进行满意度调查，科室质控小组定期总结，对建设性意见加以改进，以及对优秀人员给予表彰。

“护士对我们就像家人一样，言语之间让我们感到暖心，服务还特别的贴心！”在该院脊柱外科病房内，温馨舒适的环境和细致周到的护理服务让患者赵阿姨感受颇深。用她的话说，住院治疗的时间里，她和这里不少医护人员已经成了朋友。

护理内涵建设不停步

提升患者看病就医满意度

“金杯银杯不如老百姓的口碑。”为了进一步深化优质护理服务内涵，更好地满足群众对高水平、多样化的护理服务需求，济宁市第二人民医院脊柱外科细化流程、优化方案，补齐短板，采取多种手段改善患者就医体检，提高病患满意度，构建和谐医患关系。

围绕优质护理提升，科室每月组织护理查房。由护

士长主持，带领高年资护士一起传授服务理念，促进年轻护士成长。将应急预案、关键过程流程分小组以现场演练形式展示，最后护士长进行点评。此外，让个人将失误的案例讲出来，进行案例分析、讨论，使护理团队共同接受学习和警示。

为更好地服务于患者，护理团队针对科室仪器设备定期

进行维护，并在监护仪、气压泵、心电图等仪器设备上增设二维码，以便转科护士了解相关仪器设备的使用方法和作用。

多项新举措的实施，不仅进一步加强了护理人员对患者的责任心，树立了主动服务意识，把“关爱之意”“尊敬之意”“热情之意”传递给患者，更使脊柱外科护理工作更加贴近患者，贴近临床，让他们享受到优质、高效、温馨的人性化护理服务。

服务无止境，科室护理团队也将抓住机遇，乘势而上，激发护理人员运用循证思维发掘及解决更多贴合临床实际的护理问题。遵循以持续创新为引领，推动专科护理发展，努力打造一支技术精湛、服务精细、团结进取的优秀护理团队，持续提升患者的安全感。



护理人员向患者讲解脊柱外科健康知识。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：李锡巍 组版：李腾 校对：郭纪轩