

邹城市人民医院  
Zoucheng People's Hospital

# 践誓言提灯而行, 守微光护佑生命

## 邹城市人民医院护理团队以患者为中心让优质服务深入人心

郭纪轩 济宁报道 通讯员 邹亦轩

柔肩担重任, 芳华献白衣。一直以来, 邹城市人民医院以满足人民群众多样化、多层次的护理服务需求为目标, 持续加快推进护理服务体系改革。通过开展以“强基础、提质量、促发展”为主题的改善护理服务行动, 完善一站式服务、深化优质护理、创新服务模式、强化队伍素质, 切实发挥医院在区域内优质护理资源的引领带动作用。

医院护理团队沿着南丁格尔足迹, 手持永不熄灭明灯, 一路播撒生命温暖, 她们或智慧管理, 带领团队蓬勃发展; 或精于业务, 展现匠心与仁爱精神; 或与人温暖, 让患者如沐春风。

### 精管理

“为患者提供更加优质、规范、高效的护理服务, 不仅要求护士具备过硬的专业护理知识, 更需要一套科学而严谨的管理体系。”邹城市人民医院护理部主任李婷表示。为全面落实、提升三级护理质控工作, 医院通过修订护理质量管理指标、完善质控标准、优化质控模式等方式, 全面落实院科两级护理质控。通过强化护理管理委员会体系建设, 定期汇报护理质控、培训教学、护理不良事件等质量存在问题, 并进行分析, 提出指导意见, 推进院区护理同质化、标准化管理。

2023年医院护理部共召集相关科室护士长参与科室晨会交接班70次, 质控分析会16次, 召开不良事件分析会12次, 护理查房12次, 压疮多部门商工会2次, 共同挖掘存在问题, 提出整改措施, 以促进护理核心制度的全面落实, 让核心制度建设成为医院提升护理质量的有效保障。

作为医院提升内部管

### 提升护理品质

理、塑造外在形象的重要举措, 全院护理人员还积极参与e8S精益管理推广工作。加强各护理单元对工作场所和物品的管理, 进一步改善患者就医环境品质, 为医院打造整理、整顿、清扫、清洁、节约、安全、素养、服务八位一体的管理模式做出了重要贡献。

医疗质量和医疗安全是医院发展的生命线, 护理人员是医院的主力军、实践者, 护理人员高超的专业水平, 更是患者快速康复的保证。为此, 医院制定了《临床护理人员分层级培训和考核方案》, 合理安排护士培训时间, 减轻压力, 通过线上+线下结合的形式, 持续加强“三基三严”学习培训及开展护理技术竞赛, 夯实临床护士的护理技术基本功。举办“话案例 共分享”护理个案汇报比赛, 总结梳理分享展示护理工作中的典型案例, 运用科学的管理理念和先进的护理技术发现并解决问题, 从而为患者提供更加安全、优质、满意的护理服务。

### 优服务

打造一支高质量护理队伍是对南丁格尔精神最长情的告白, 更是对辖区百姓健康的真诚护佑。医院始终坚持以“患者为中心”的服务理念, 围绕专科服务能力提升, 医院鼓励各科室护理团队结合专科护理特色和患者需求确立具有自身特色的优质护理服务目标, 制定深化优质护理服务工作计划配档表并负责执行落实。

“为了缓解患者术前的紧张心情, 我们在术前准备间利用PDA给患者播放电视剧, 听音乐, 特别是老年患者还准备了老年戏曲。针对儿童患者, 我们就采用儿童玩具车推着入手术室, 还在儿童准备间设置了画板、儿童积木, 小木马等玩具, 对于特殊不配合的患儿, 采用颁发儿童奖状, 激发孩子战胜疾病的信心。”医院手术室护士长吴德娣介绍, 还

### 提升护理温度

推出云逛手术室活动, 录制了“手术之旅”视频并生成二维码在科室移动护理车和PDA上播放, 大幅提升了患者的就医体验和满意度。

而在医院千泉院区心血管内科, 各病房前一个个蔬菜挂饰让人印象深刻, “我们科室大多是老年患者, 刚来院时常常记不住病房床号, 用挂饰不仅装点了病房环境, 也解决了老人们就医时的一个‘堵点’。”护士长王欣介绍。

重症医学科同样从细节出发, 护理团队将T型雾化器或者气切面罩雾化器的中间连接管与呼吸管路相连接, 既可以有效避免管路牵拉, 增加患者舒适度, 又可以减少使用气管延长管, 降低患者住院费用。“我们还制作了一个患者需求小转盘, 针对无法用言语表达自己需求的患者, 用更加直接的方式及时了解他们的心理变化,

满足他们的日常需求, 让患者在治疗过程中感受到我们的关怀与温暖。”医院重症医学科护士长党冬梅表示。

泌尿外科护理团队则是用创新发明赋能护理工作, 他们想患者所想、急患者所急, 发明的“留置导尿管患者专用裤”采用双侧隐藏式拉链, 更好地隐藏导尿管, 保护患者的隐私, 减少因导尿管外露而引起的尴尬和不便, 也使更换尿袋等操作更为简便。

“小创新”彰显“大作用”, 各科室护理团队的相关举措突显了专科特色和服务特色, 更让高品质的专科护理形成品牌, 让患者切实感受到护理的温度。



创新护理举措解决患者需求。



有“温度”的护理让人安心。

个性化和多样化需求。在全院范围内开展优质护理“扫健康”宣教视频评比大赛, 让护士不仅是基础护理服务的提供者, 更是健康生活方式的宣教者。

“我们还通过深入推进‘智慧护理’建设, 在全院实行了‘一键入院, 床旁结算’, 让‘数据跑路’代替‘患者跑路’。围绕临床护理、护理管理、智慧病房、延续护理等工作, 利用新一代信息技术, 构建标准化、系统化、智能化、平台化的护理信息系统, 提高护理服务效率, 推动‘智慧护理’进入快车道, 减轻护士负担。”李婷介绍。

健康所系, 性命相托; 医者仁心, 大爱无疆。下一步, 邹城市人民医院将不断加强护理工作内涵建设, 强化护理队伍科学管理, 不断提升护理技术水平和服务能力, 为患者构筑起有温度有品质的护理服务, 全力助推医院高质量发展。

### 增创新

### 提升护理内涵

随着医学技术的进步和健康理念的转变, 护理模式也在发生着变化。走进邹城市人民医院的每个病区, 一面面大气的科普文化墙, 一盆盆毛线手工钩织的绿意盎然的植物, 一面面贴满宣教视频二维码的“健康树”, 这温馨舒适的环境给人以安心舒适的体验。这里的一切, 不仅凝聚着护理团队优质服务的智慧, 更彰显着护理人员注重服务细节的初心。

为了巩固提升医院优质服务成效, 塑造护理人员良好的职业形象, 医院定期举办护理人员礼仪培训。围绕护士形象礼仪、医患体验等方面, 以理论介绍+实操练习+现场互动的课程形式对全体护理人员分批进行培训。继续落实护理人员服务礼仪规范, “服务有三声(来有迎声、问有答声、走有送

声), 沟通零忌语(不知道、不清楚)”等工作, 提升了护理人员的人文素养和职业形象, 规范了临床服务礼仪。

进一步加强临床护理, 促进护理服务贴近患者。医院护理团队创新探索开展“优陪优护, 守护健康”服务模式, 即家属只陪不护, 由经过专业化、规范化培训的陪护人员配合医护人员完成患者的陪护服务, 以“一对一”或“小组式”模式提供有关陪护和生活照料服务。并制定标准操作沟通用语, 在实施护理专业技术操作前耐心解释, 操作中关切询问、操作后及时观察, 为患者提供人性化护理服务, 强化人文关怀。

医院护理部还充分发挥健康教育小组职责, 制作了各种健康教育处方、视频, 根据患者特点采取书面、口头、视频等多种方式健康教育, 满足患者的

积极组织各类志愿服务活动。



持续规范临床服务礼仪。