

# 守护生命的“芳华”

## 章丘区人民医院护理团队用精准标刻专业，用温度诠释关爱

通讯员 秦慧聪 范红 姜先芹

### 临床护理 匠心铸品质 优护无止境

创优无止境，服务无穷期。章丘区人民医院护理聚焦重点病种，围绕专科服务能力提升，“以病人为中心”持续开展“一病一品”33项、“一科一品”15项，进一步深化优质护理服务内涵。举办一病/科一品优质护理服务专题分享会，两腺外科的“粉红丝带传递爱—乳腺癌全过程护理管理”，通过规范术后体位活动(术后早期活动“四个第一次”)、患肢功能锻炼、围术期护理等，围绕专科、重点阶段护理要点制作健康教育视频，图文并茂更易于患者掌握，建立微信群，进行延续性护理服务爱心访视，让患者重燃生命希望。

神经内三科改良洼田饮水试验，根据口腔清洁度评分结果改进口腔护理措施等，针对脑卒中患者卒中后进行吞咽障碍管理与改进。神经外科对创伤性蛛网膜下腔出血患者实施有效的疼痛管理、目标温度管理，进一步规范脑脊液腰大池引流管护理等，为患者提供更专业的护理服务。重症医学科重视新技术开展应用，“让肠道动起来”鼻肠管盲插技术，成功置管130余人次，切实解决了重症患者的营养问题；同时针对置管疑难患者，积极探索彩超引导下鼻肠管置管技术，此项技术的熟练开展与应用，为成功创建全国肠内营养示范病房起到了至关重要的作用。

积极开展“优质服务提升”活动，创新服务举措，举办优质服务提升动员部署暨专项培训会议，完善各岗位护理人员职业规范，专项督导考核。

### 学科建设 术业有专攻 潜心佑健康

真心爱才，悉心育才。不断完善人才培养和评价机制，开展多层次的人才提升工程，选拔、培养高质量青年人才队伍，“核心质控员”“院级责任护士”培养形成长效机制。

院级责任护士主导的护理质量持续改进项目在临床得到推广应用：膀胱容量测压技术，以科学的护理技术对留置尿管患者进行神经源性膀胱管理，预防并发症的发生，提升了患者的生活质量；“手术物品清点零差错，严防异物遗留项目”，严格执行物品清点制度，有效预防异物遗留体腔，提高手术物品清点规范落实率，保障了手术患者的安全；肺部听诊在临床工作中的规范应用，进一步提高了护士肺部听诊技能。

夯实三基培训及岗位练兵，以赛促学、以赛促练，不断提升护理人员技术操作水平，积极参加省市各级卫生健康系统组织的技能竞赛，荣获济南市“互联网+护理服务”技能竞赛中团体一等奖，济南市“突发事件应急救援”技能竞

一袭白衣，一生使命。护士是关爱百姓全生命周期，提供连续性医疗服务的健康守护者。章丘区人民医院护理团队始终以高标准、高起点、高要求为宗旨，用精准标刻专业，用温度诠释关爱。2023年以来，章丘区人民医院护理团队在临床护理、护理管理、人才培养、优质服务等各项工作中全面开花，获得济南市卫生健康委“护理服务工作表现”突出集体、济南市“互联网+护理服务”技能竞赛获得团体一等奖、第六届山东省品管圈大赛暨第十一届全国医院品管圈大赛山东赛区优秀奖、济南市2023年“项目突破年”创新创优劳动竞赛个人一等奖等荣誉称号。



章医护理团队获评济南市卫生健康委“护理服务工作表现”突出集体。



护理标准化建设永远在路上。



举办护理侧面专题培训。



积极开展南丁格尔志愿护理服务活动。

赛获得团体二等奖、章丘区“第一届医养结合”护理技能竞赛团体一等奖等多项桂冠。

为发挥中医护理在疾病预防、治疗、康复等方面的重要作用，积极开展新业务新技术，组织护理人员参加岐黄天使西学中专项培训，300余人取得合格证书。

### 智慧护理 把时间还给护士 把护士还给病人

把时间还给护士，把护士还给病人，护理信息化建设再上新台阶。在内科楼全面上线基础上，

2023年新增外科楼15个病区智慧病房建设，输液完毕自动报警，生命体征自动采集上传，输液完成应答时间由2.2分钟提速到1.9分钟，使患者输液更安全、放心，护理服务更高效、及时。同时积极完善质控系统相关功能，两大数据平台实现了对护理质量的全过程、实时监控，进一步提高了护理工作科学化、精细化管理水平。

“让病人少跑腿，信息化多走路”“以病人为中心”，继续实施床旁结算，护士站办理出入院、医保联网，为患者提供更便捷的优质护理服务。截至目前护士站办理入院99.6%，办理出院73.6%，住院患者满意度达98.3%，切实提升了患者就医获得感。

### 延伸服务 精准对接群众 多元化护理需求

护理初心不忘，服务使命牢记。精准对接群众多样化、多层次健康需求，自2011年7月始积极开展“互联网+护理”服务680余人次，服务项目增至14项，患者足不出户即可享受医院同等质量的专业服务。

为解决群众急难愁盼的护理问题，为有较高再入院率或健康需求的出院患者提供在线或电话咨询、护理随访、居家护理指导等延续性护理服务，目前所有病房均已开展。并将延续性护理服务嵌入医院健康管理平台，利用信息化进一步提升工作效率与质量，降低出院患者非计划再次入院率。

积极开展南丁格尔志愿护理服务活动，根据中国南丁格尔志愿护理服务总队要求，结合医院工作实际，不断拓展中国南丁格尔志愿护理服务活动的内容和形式，激励更多的护理人员投入到志愿护理服务中，积极开展“关爱生命 健康护航”“呵护生命 救在身边”等南丁格尔志愿护理服务活动75次，走进乡镇、广场、社区、养老院等进行科普知识宣教及公益护理服务，提升职业自豪

感和护理团队的社会口碑，构建“暖心”团队。

### 管理增效 打造章医高品质 护理管理

“落实核心制度 践行行业标准”，构建“安全输血标准化”“非计划拔管标准化”等共计11项标准化项目，标准引领，行稳致远。

按照国家、省卫健委三级医院评审标准及山东省护理监测指标要求，将12项护理专业医疗质量控制指标及山东省三级医院护理质量评价标准全部纳入院内护理质量管理内容，并将指标分解出院级指标和科级指标。6项结构指标、13项过程指标及8项结果指标共计27项监测指标一经确定，信息化网络质控、现场追踪等质控方式随即展开，对质量管理目标运行情况进行监管，确保质量管理的规范落实。

各临床科室根据专业特点提出了能够体现本专业护理特色的护理质量敏感指标60项，护理部从指标定义、计算公式、查检标准、询证等方面进行审核后纳入管理，定时现场查看、督导，进行有效整改，确保各项专业指标能够达到持续改进护理质量目的。

以确保护理安全，持续改进护理质量为目标，以质量管理科学化、标准化、同质化为总体要求，以全方位目标责任书绩效考核为抓手，持续优化三级护理质控，护理部、护理专家三级质控与标准化管理检查相结合；科护士长、质控组二级质控与专项质控相结合，每月对各护理单元进行针对性、重点突出、全方位护理质控。重点是各科室专科指标、护理操作并发症防范、一级质控落实、重点环节应急管理、生命支持设备使用、抢救车管理制度、常用急救药品相关知识掌握情况以及三类导管感染防范措施等内容，全年进行了标准化检查41项47次，专项检查10项19次，节前安全检查2次，确保护理质量与安全。

### 评建结合 护理标准化建设 永远在路上

以评促建、以评促改。根据医院三级医院评审要求，章医护理管理团队组织条款解读，修订了136个护理管理制度、72个护理流程、88个岗位职责、70个应急预案、35个共性护理常规、46个护理单元科室护理常规及11本护理手册。

举办三级医院复审护理侧面专题培训，邀请上级专家进行“三级医院评审护理侧面专题培训”，并到科室进行了现场督导。组织护理侧面等级医院评审七轮督导，督导项目115项，现场查看操作110余次；进一步规范了分级转运管理、抢救车管理、冰箱管理、晨会交接班、心脏骤停应急预案演练。

“路虽远，行则将至；事虽难，作则必成。”章丘区人民医院护理人员将继续传承南丁格尔精神，深耕优质服务，厚植使命和担当，用专业和服务奋力谱写医院高质量发展的新篇章，用精湛的技术和无私的关爱为百姓健康保驾护航。