



济宁市第二人民医院护理部用仁爱之心守护患者健康 为康复之路注入阳光,让生命之花娇艳芬芳

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 孔茜 孙逢辉 通讯员 朱国涛 康宇

有一种微笑发自内心、有一种亲切感人至深、有一种贴心无微不至、有一种呵护温暖人心……对于济宁市第二人民医院每位护士来说,患者身上无小事,她们将仁爱的种子播撒于病房之中,用“爱心、耐心、细心、责任心”为患者的康复之路处处洒满阳光,让生命之光更加娇艳芬芳。无数个日日夜夜,一点一滴的积累与付出,她们用行动赢得了患者的舒适与康复,更赢得了家属的满意和认可。



个性化人文服务 在点滴细节中呵护患者

踏着第一缕晨曦,迎着清晨的朝阳,济宁市第二人民医院护理人员们又开始了新一日的忙碌。在急诊病房内,待为患者全部完成输液后,护士们一天的赛跑随即而来,“6床的液体快输完了,要拔针了,9床该换液体了,10床11点的检查……”护士们的大脑就像一台存储器,记录着患者所有的需求、信息,每件事都让她们疾步前行,走路带风。

而每当有片刻的休息时间,身为责任护士的她们亦未有丝毫懈怠,手持宣教资料奔走于各个病房,为每位患者进行床旁宣教。“吸烟饮酒会引起血管硬化造成血脂升高,希望您平时的生活中一定要限烟限酒……”在告知患者医嘱,相应健康保健知识及做法后,责任护士又仔细查看着患者患处,评估恢复情况。“所有宣教,其最终目的就是提高患者与病陪人的知晓率和执行率。”济宁市第二人民医院护理部主任王敏说,为使患者正确了解健康

知识,减少患者并发症,尽早康复,宣教内容不仅形象直观,其宣教模式更是包含面对面知识宣教、图文形式宣教、移动护理车宣传视频及音频播放等。让患者在正确认知病情的基础上,学会用利于自我康复的健康知识。

“针对每位患者实际情况,会推送个性化健康宣教内容。”王敏告诉记者,所建立的标准化健康教育流程,并非千篇一律。同一病种,不同群体及年龄层的患者情况各不相同,护理人员会针对患者现有病症及基础疾病进行细致评估,而后制定个性化宣教内容予以推送,提高患者的自我健康保健水平。

为全力构建“以病人为中心”的优质服务品牌,为患者提供全程、全面、优质、专业的人文护理,持续改善护理服务品质,护理部还推出了“首问负责制”、“一站式服务”、体验式护理等特色服务,并实施6S标准化管理理念规范病区内存,为患者提供舒适的就医环境。



无数个日夜,她们用行动赢得了患者的舒适与康复。



让护士勤动脑、善动脑 多元化线上学习促护理能力提升

如果说满怀“南丁格尔”精神,愿做患者“生命提灯人”是一种情怀,那么优质的护理服务能力则是为之实践的基石。为不断增强护士服务能力,护理部依托护理助手管理信息系统,实现护理部、科室两级对护理人员的线上培训与考核,提高护理人员自主学习习惯及理论水平。而为使记者能有直观了解,一旁的济宁市第二人民医院护理部副主任李爱香随即点开了该系统进行展示,只见系统细分学员和管理员两大模块,在一般护士所需学习的学员一览中,培训、练习题、理论考试、视频学习、实操考核等内容一应俱全。

“现在全部是线上慕课培训,系统会定时推送一些视频、课件,

进行限时学习及考核。”李爱香称,为更好地服务于患者,线上培训内容采用共性课题与专科类知识相结合的方式。而操作技术考核则一改传统机械式的考试内容,选择典型案例为切入点,除以真实案例为基底外,考核之前,护理部还会组织教学组专家进行研讨,融入特殊患者情况及多项护理知识点,考核护士的随机应变与评判性思维的能力。

以静脉输液为例,如若遇到合并心衰患者,便不能一味按常规操作,护士操作过程中,需要考虑患者的体位及输液速度。“案例考核就是要求护士全程关注患者健康,所实施的操作不仅可以治疗患者病症,还可规避其他风险产生。”李爱香说,每次线上理论

考核题目会在题库中随即抽取,避免重复率。考核之后,当即发布做题用时及成绩,如若三次考核不合格,则会进行待岗,培训、考核合格后方可上岗。此外,根据成绩,还会进行分层式培训,促进不同层级护士护理工作全面提升,从而打造学习型护理团队。

同时,为了进一步增强护理人员的创新意识,营造浓厚的创新氛围,促进护理人员参与创新、发明和变革的积极性,持续深化优质护理服务内涵。2020年,医院护理部将举办“护理创新项目评比的活动”。希望能够通过这种形式,培养护士临床创造性思维,展现白衣天使的妙手仁心,同时勉励各科室增强创新意识,提高护理服务质量。



坚持6S管理,双人核对药品。



护士转运患者。



护理信息化,提升工作效率。



全面推行护理信息化 闭环式管理提升护理质量

“推行护理信息化,不仅提高了工作效率,还规范护理人员的行为,也是提升护理的质量以及患者满意度。”济宁市第二人民医院护理部副主任时红华介绍,优质的护理服务离不开规范化的执行制度,在日常检查考核中,除护理部按照18项临床护理质量评价标准进行现场评估外,依托护理信息平台还可直观查看护士的日常工作执行情况。

在急诊科护士站内,两台正在运作的电脑屏幕上便实时登陆着护理信息平台,所显示的表格中更是详细标注患者信息、用药情况及执行时间。“绿色的为已经执行

完的,而白色的则为尚未执行的。”时红华说,信息化管理,实则就是痕迹管理,有侧重地完成执行追踪,了解护理人员的是否规范、工作是否落实。根据护理工作现状或重点问题,还会进行相应调整,增加评估项目。

2019年全年,由护理人员主导所规避的风险就有70多例。在这众多事例中,包含医疗、后勤、仪器设备等方面。“比如病情观察这一块,有些患者自身没有反应出不舒服的地方,但是我们的护士在巡视病房的时候,发现患者说话的清晰度较以往变差,便会建议做CT

等相应检查,规避了患者病情恶化的风险。”

“打造一支高素质护理队伍,是提高医院护理质量的关键,2020年,我们重点推行了标准化工作流程,实实在在的规范护士行为。”济宁市第二人民医院副院长王玉莲说,多年来,医院紧紧围绕“以病人为中心”这一护理服务理念,狠抓护理质量,强化服务意识,不断探讨改进护理服务的新举措、新思路,推动护理服务深入开展。同时,兼顾找短板、树强项,学习借鉴先进经验,取长补短,持续深化护理专业内涵,扎实推进优质护理服务开展,促进护理工作再上新台阶。