



细致入微



康复指导

传承南丁格尔精神 展白衣天使风采

——市第二人民医院全力推进优质护理体系建设

本报记者 刘传伏 通讯员 朱国涛 摄影报道



爱心传承



坚持工作



志愿服务

南丁格尔说过,“护理工作是平凡的工作,然而护理人员却用真诚的爱去抚平患者心灵的创伤,用火样的热情去点燃患者战胜疾病的勇气。”护理人员承担着医院病人的临床、手术、急诊急救等护理工作,是一支需要具有坚实的理论和过硬的专业素质的队伍。

近年来,济宁市第二人民医院,积极开展优质护理服务工作,始终秉承“以病人为中心”的服务宗旨,夯实基础护理,工作亮点频现,为人民群众提供安全、优质、满意的全方位精细化护理服务,成为首批荣获山东省护理服务示范病房的医院。

“阿姨,您好!有什么需要帮助的吗?”“化验结果怎么查?”“我后背痛,该挂哪个科?”……在济宁市第二人民医院干净明亮的门诊大厅,导医们微笑着对来院就诊的患者询问着、引导着、搀扶着,在人流中,她们的志愿服分外显眼。医院门诊是医院的第一扇窗口,为提高护理服务水平,该院实行“一站式服务”模式,开展了“三代四送”服务,为患者排忧解难。与此同时,还推出了便民服务措施,从细微处着手,帮助患者解决一个个难题。医护人员用爱心和细心,赢得了患者的满意。如今,医护人员听到最多的是患者和家属的“谢谢”,收到患者赠送的锦旗和表扬信多了,涌现出一大批优质服务先进典型。护理人员被形象的誉为“降落凡间的美丽天使”……

为了更好地服务患者,今年医院开展了“体验式服务”活动,让护士们转换角色,模拟“患者身份”来体验日常工作,从自己的切身体会中发现问题,更加关注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。另外,该院在部分科室率先推出了SBAR沟通模式,即对

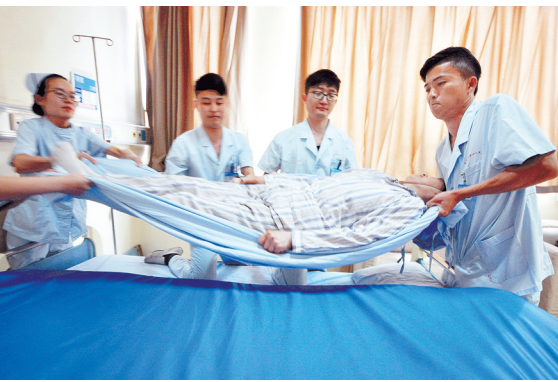
患者的现状、背景、评估、建议。这种沟通模式运用于临床,能为病人提供更好的治疗和护理,不仅能改善病人的状况,更能减少和避免医疗纠纷和医疗差错的发生。随着健康促进医院的创建,护理部推出了个性化的健康宣教模式,责任护士全面负责分管患者的病情观察、治疗、护理、康复及健康指导等护理内容,根据专科特点,开展个性化的护理服务,并给患者陪人制定个性化的健康宣教,增强了护士工作的责任心。

或是在喧嚣的病房里默默地忙碌着,或是在患者床前认真地守护着,或是在抢救患者时训练有素、镇定自若……从宣誓的那一刻起,护理不再是简简单单的一份工作,更是一份沉甸甸的责任。安全保障是优质服务的前提,为提升护理质量,保障患者安全,全院推行规避风险上报制度,培养护士及早发现患者安全隐患的能力,规避患者风险,降低差错事故发生率,为患者提供安全的诊疗环境。为提高护士的专业知识水平和护理技能操作,对全院护士进行分层次培训。各层级护士按计划每月进行业务学习和技术操作考核,强化“三基”培训,提升护理人员的业务素质,更好地服务于每位病人。

“护理工作是一门崇高而伟大的事业,它离不开每一位护理人员的努力,也离不开每一位患者的理解与支持。”该院党委书记、理事长武文华如是说。“我院将一如既往地以‘优质护理服务示范工程’活动为契机,以医疗护理质量和安全为核心,进一步深化优质护理服务示范工程活动,建立优质护理服务的长效管理机制,把护理工作做得更细更实更到位,大力倡导‘真情关怀病人,人人微笑服务’,并将这一理念渗透到每位护理人员的心中,用心、用爱、用微笑为生命注入永远的光芒和希望”。



医患和谐



男护风采



温馨病房



健康宣教



风驰电掣



青春靓丽



严谨认真



团结一致



微笑导医



便民服务