责编 邹娜 美编 谭云滨 值班主任 韩延浩

青岛市胶州中心医院开展优质护理服务,创新医疗服务模式

医疗质量为重,优质护理先行。随着 优质护理服务的推进,护理的专业性日 益凸显,服务领域越来越广,专科护士队 伍日益壮大。越来越多的专科护士、专科 护理门诊,为患者提供专业化的护理服 务。青岛市胶州中心医院在创建服务品 牌的基础上全面开展优质护理服务工 作,深化"以病人为中心"的服务理念,为 患者提供全面、全程的优质护理服务。至 2017年实现了100%全覆盖率,医院先 后被评为"省级示范病房"、"青岛市示范 病房"等荣誉称号。

开展"护理质量服务专项活动"

为了更好地提升医院服务质量, 青岛市胶州中心医院在全院范围内开 展了"护理质量服务专项活动",为患 者提供安全、优质、高效、满意的护理 服务。医院实行分管院长领导下的三 级护理质量管理体系,成立护理质量 与安全管理委员会,并不断完善委员 会职能。依据卫生部《三级综合医院评 审标准》要求,结合临床护理工作需求 及薄弱环节,医院组织开展多项品管 圈活动,运用PDCA管理工具持续改 进护理质量。实施护士长夜间查房制 度,及时发现关键时段的工作缺陷及 不足,保证了护理工作质量。自活动开 展以来,全院护理人员精神面貌焕然 一新,护理服务有了很大提高,得到了 患者及社会的好评。

护理服务一切以病人为中心



胶州首家"互联网+随访中心"。

青岛市胶州中心医院以改革护理服 务模式为切入点,大力开展专项培训以 及院内外优质护理学习交流,不断强化 护理人员对优质护理工作内涵的认知实 施临床护士对患者的责任制整体护理, 包床到护,在护士站醒目位置悬挂"责任 护士包床安排表",护士责任更清晰、患 者归属感更强、护理工作落实更到位。护 士根据患者的护理级别、病情及自理能 力,制定个性化的护理计划,从入院宣 教、基础护理、病情观察、健康教育、心理 护理到出院指导,为患者提供"全程、连 续、无缝隙"的专业化护理服务。

全院护士培训学习考核 合格率达到100%

护士综合素质的提高离不开人 才队伍的培训与教育。青岛市胶州中 心医院高度重视护士的培训工作,配 置专业培训器材、操作示教影像资 料,并制定了院科两级培训计划,成 立了护理技能学术组、危重症护理 组、伤口与造口护理组、PICC置管护 理组、静脉输液治疗小组等专业学 组,提高了专科护理服务水平,并针 对不同科室的专科特点及不同层级 护士的业务水平,开展全员培训与考 核,强化护士学习意识,考核合格率

建立随访中心,创新医疗 服务模式

青岛市胶州中心医院医院于2017 年10月份建立了胶州市首家互联网+患 者随访中心,充分利用计算机、现代化通 讯设施、互联网技术,在医患之间搭建起 沟通的桥梁,通过此平台医院能够掌握 患者对就诊的服务评价,患者也可以反 馈在就诊过程中对医疗质量、服务水平、 设施设备等的满意度和新需求。医院将 患者反映的问题与建议进行及时整改, 并对患者进行再回访。此举极大提高了 医护人员的责任心,同时拉近了与患者 的关系,提高了患者的满意度。

护理工作更加贴近患者

走廊里一盆盆蓬勃生长的绿色植 物,吧台上一束束盛开的鲜艳花朵,便民 箱里的针线盒、小工具,墙上《护理园地》 里工整书写的疾病知识,营造出一种家 的温馨氛围。一句句温柔的话语,给予患 者亲人般的温暖。将收费及护理服务项 目进行公示、印制发放健康教育宣传材 料、工休座谈会……一系列服务措施,为 患者提供全程、无缝隙细节服务,促进护 理工作更加贴近患者。

大力开展中医护理人才培养,根据 患者疾病需求开展了18项中医特色专 科护理技术,创新中医护理模式,提升中 医护理水平,收到了很好的社会效益和 经济效益。

时代在进步,医院在前行,在新的起 点上,我们将继续提升护理服务质量,让 白衣天使的微笑温暖每一位患者,让健 康使者的奉献服务每一位患者! 文/图 周茂平 逢丽华 高翠霞 宋晓玲

庆祝国际护士节,践行南丁格尔精神

胶州营海卫生院护理团队开拓创新、乐于奉献,深化"以健康为中心"服务理念

南丁格尔说:"护理工作是平凡的, 然而护理人员却能用真诚的爱去抚平病 人心灵的创伤,用火一样的热情去点燃 患者战胜疾病的勇气"。

近年来,胶州市九龙街道办事处营 海卫生院涌现出一批勇于开拓创新、不 断学习进取、乐于奉献的优秀护理工作 者。他们就是由护士长高晓燕带领下的 营海爱心护理团队。该团队深化"以健康 为中心"的服务理念,强化基础护理,不 断提高护理质量,率先提出了"优质护理 服务示范工程"活动,把"爱心、耐心、细 心、责任心、诚心和热心"这"六颗心"应 用到工作中,服务于每一位患者,从点滴 出发,切实提高了服务水平,赢得了患者 和家属的一致好评。设立了便民籍与微 波炉,给病患和家属带来较大的方便:便 民箱虽小,却发挥了大作用,指甲钳、纸 笔、头梳、吹风机等东西一应俱全,拿取 方便;微波炉在冬天更是带来了很多方 便,家里带来的营养饭菜再也不用担心 加热不便的问题,很大程度上改善了病 人的饮食需求,在患者的生活起居上也 有很多小细节方面的改善,责任护士时 常下病房关注他们,贫困患者住院时,有 时没有家属陪床,每到吃饭的时候,护士 都会自发地去餐厅为他们打一份饭菜上 来,送到床前,有手脚不便利的患者,护 士还会帮助他们就餐,嘘寒问暖,很是贴 心,从每一件小事做起,从每一个细节着 手。她们的服务也得到病人的支持和肯 定,她们是患者心中的白衣天使!

营海卫生院为了全程连续照顾病



护理团队。

人,病房开展了责任制护理,改革了排班 模式,进一步规范了护理文书,以"您在 我心中、我在您身边"为口号,护士们群 策群力、其心协力为了"三个满意"的目 标而奋斗。在高晓燕的带领下,营海爱心 护理团队全体以饱满的工作热情积极投 身优质护理服务工作中,护患之间也涌 现出一个个真实感人的故事。随着优质 护理服务的全面开展,护理工作进入了 新的里程,护患关系也将翻开新的一页。 今年,营海爱心护理团队被评选为胶州 市优秀护理团队。

面对疾患,护士总会勇敢地站出来 用无尽的爱心呵护他们,为他们营造一 个个爱的港湾;同时也为"护士"这平凡 而崇高的职业默默地奉献着自己的智慧

和青春。胶州市九龙街道办事处营海卫 生院的护士长高晓燕也是她们中的一 员。她是一名普诵的护士,以饱满的热 情、温暖人心的言语、真挚的眼神、悉心 的护理为患者排忧解难,送去温暖的爱 心。她对工作、对病人认真负责的行动, 赢来了病人、家属及各级领导的赞誉。她 爱岗敬业,关心集体、关心同事,关心病 人,是医生的好帮手,是护士姐妹的好榜 样,更是病人及家属的生命天使。在第 107个国际护士节来临之际,高晓燕也被 评选为胶州市卫计局最美护士。

她说过:"患者选择了我们营海卫生 院,就是对我们医院的最大信任,我们不 论是医生还是护士,都要如履薄冰地履 行好自己的职责,决不辜负他们对我们 的期望,我们有责任来维护医院的声誉。 在工作服务中,我们会永远把病人放在 第一位——病人至上。急病人所急,想病 人所想,视病人如亲人,全力营造快乐的 氛围,释放他们心中压抑的情绪,让他们 有个好心情放心就诊。每当患者康复时, 面对患者及家属的感激,我们会当成对 我们工作的肯定和安慰,感觉到护理事 业的神圣与伟大。"

护理工作性质复杂,面对多类型的 患者更加需要全面的理论知识,精湛的 操作技术及丰富的护理经验,更需要灵 活掌握,用心、用情、用爱、用微笑面对每 个病人,真心得到病人的认可、满意。

近年来,胶州市九龙街道办事处营 海卫生院在王攻克院长的带领下,在各 级领导的关心和支持下,在"团结、博爱, 精诚、创新"的医院精神鼓舞下,始终坚 持"以病人为中心"的服务宗旨,本着"以 人为本,创建和谐医院,真诚服务,建设 满意卫生"的服务理念,抢抓机遇,全力 以赴抓好卫生院建设,强化内部管理,重 视内涵建设,依靠区位优势,不断培育人 才优势、增强技术优势,集中优势资源发 展基本医疗和特色专科,为辖区群众提 供优质、高效、周到的医疗救治和公共卫 生服务。医院先后获得青岛市文明单位 标兵、青岛市卫生系统文明单位、三八红 旗集体、规范星单位、青岛市巾帼文明 岗、2017年度综合考核优秀单位、2017 年医疗质量管理工作先进单位等荣誉称 文/图 李伟豪 樊建军