



# 优质护理服务，他们一直在路上

## 城阳区人民医院深入探索，引领优质护理服务持续发展

□半岛记者 张彤 通讯员 刘娟娟

随着护理改革的不断深入及整体护理模式的转变，护理服务对象、护理理念、工作内容都发生了深刻的变化，病人对医疗服务也提出了更高的要求，各级医疗机构广泛开展“以人为本”的优质护理服务模式，护理工作越来越强调“以病人为中心”的服务理念。城阳区人民医院一直以来以“品质护理”为主线，创新护理管理模式，深化护理专科内涵，不断完善，持续改进，使医院的护理工作逐步走向科学化、规范化、制度化，以更好地满足人民群众的健康需求。

### 创新质量管理模式，保障医疗护理安全

“护理质量持续改进是新时期医院管理发展的重点，也是护理质量管理的灵魂，如何把握护理质量管理的重点，确保护理质量的稳步提升，提高病人的满意度，是医院护理工作的主要目标。”采访中，城阳区人民医院副院长黄俊谦表示。

目前，城阳区人民医院致力于提高病人的生命质量和生活质量，以全面质量管理为基础，以健全的质量保证体系

为核心，创新质量管理模式，持续改进护理质量，实现同质化、标准化护理质量管理，保障医疗护理安全。

### 开展护理服务创新，提升病人就医体验

随着科学技术的迅猛发展，护理新技术、新业务越来越多地应用于临床，在护理实践中不断寻求更简便、更省力的护理方法，是护理工作发展的必然趋势。城阳区人民医院对护理工作流程、护理操作程序进行不断创新、完善和修改，把感悟和技术转化为能够提高护理学术水平，体现护理人员的价值、提高服务对象生存质量的新的产品、新的护理流程与方法新的服务理念。

医院各科室利用3D打印技术，打印3D模型，对病人开展个性化的健康教育，指导进行康复锻炼，促进病人功能恢复，解决护理疑难问题。同时举办护理创新比赛，小革新、小发明优化了护理操作环节，提高了工作效率，促进了医院护理内涵质量的提高，提升了病人的就医体验。

### 纵深开展优质护理服务，深化护理服务内涵



2018年护理技能比赛。

全面实施优质护理服务，将“以人为本”的优质护理服务理念贯穿于整个护理实践中，为病人提供科学、高效的护理服务，是城阳区人民医院追求的护理服务目标。医院坚持以“推进和延伸优质护理服务”为主题，开展“互联网+延伸护理”活动，各护理单元建立病人健康教育微信群，提供微信平台服务，及时为病人推送疾病相关预防及保健知识及互动交流，从而零距离为病人提供更加完善的护理服务，真正把“微服务”融入到每个家庭中。

同时，拓展延伸护理项目，开展“康复之星”评选活动、“糖友注射之星”比赛、对出院病人进行日常生活指导及管路维护、对糖尿病病人建立食物模型柜并实行个性化食谱、电话预约回访、不同形式的健康讲堂等途径为病人提供

用药指导、健康教育、慢病管理等服务，提高病人自我健康管理意识和能力，改善病人生活质量。部分科室通过制作护理健康宣教视频，为病人更加形象、直观地提供疾病宣教知识，提高健康宣教质量。

### “病人、家属满意就是我们最大的鼓励”

“始于病人需要，终于病人满意，以病人为中心，服务从我做起。”通过发放满意度调查表，出院病人电话随访，公休座谈会，病人投诉处理反馈等形式进行了解，知晓病人服务需求，不断改进护理服务方向，让病人有安全感和可信赖感。

“现在病人出院时不只是记得医生的姓名，很多病人会亲自向护士告别，道谢。那一刻病人对我们的肯定让我们觉得自己努力工作是值得的、有意义的。我们不求回报，只要病人、家属满意就是我们最大的鼓励。”韩晓静说，成绩只代表过去，未来还有更多的挑战，我们会继续为病人提供更加优质的服务，切实做到以病人为中心，以促进病人的身心健康为目标。坚信在优质护理服务这条路上，他们能走得更好，走得更远……

## 拉网式检查，保障母婴安全健康

□半岛记者 张彤 通讯员 赵亚南 报道

**本报讯** 为保证妇幼保健工作质量，提升妇幼保健服务水平，保障母婴安全健康，近期城阳妇幼中心对辖区所有17家提供妇幼保健服务的社区卫生机构进行拉网式检查。检查由区妇幼中心纪素春副主任全程参与，各相关科室分工负责共同进行。

检查主要针对基本公共卫生孕产妇保健和0~6岁儿童保健项目开展、高风险孕产妇分级分类管理与服务、高危儿管理与服务、重大公共卫生和市办

实事项目宣教等工作全面进行，排查工作中可能存在的安全隐患，并同时进行群众满意度调研。通过检查发现了部分社区存在的人员紧缺、知识老化，部分工作节点待进一步畅通等问题，均提出了整改建议，并制定下一步培训方案，对人员紧缺等共性问题报请主管部门通过人才引进和考录等逐步解决。在以后的工作中将根据重点问题进行整改后跟踪督导，以逐步提升全区基层孕产妇和儿童保健服务能力，重点加强高风险孕产妇和高危儿童的管理和随访，以保障他们的生命安全和健康。

## 领取《出生医学证明》的家长们注意啦

□半岛记者 张彤 通讯员 赵亚南 报道

**本报讯** 根据深化“放管服”改革要求，为方便家长在分娩医院直接领取孩子的《出生医学证明》，城阳区按照有关要求，经过积极筹备，目前新增城阳区人民医院、城阳区第二人民医院、城阳区第三人民医院、青岛莲池妇婴医院为《出生医学证明》签发机构并通过区、市两级验收审核，备案取得相应签发资质，负责签发2018年12月5日零时及以后，在本院出生的新生儿的《出生医学证明》。

日前，城阳区人民医院、城阳区第三人民医院同步运行，在区妇幼保健计划生育服务中心工作人员指导下，成功启动进行了现场发放。城阳区第二人民医院、青岛莲池妇婴医院将于次日同步运行启动。

在青岛城阳玛丽妇儿医院、青岛市红岛人民医院(原青岛盐工医院)出生

的新生儿，以及2018年12月5日零时前在城阳区人民医院、城阳区第二人民医院、城阳区第三人民医院、青岛莲池妇婴医院出生的新生儿，还是需要宝妈宝爸们到原签发机构——城阳区妇幼保健计划生育服务中心办理领取。

出生医学证明是依据《中华人民共和国母婴保健法》出具的，证明新生儿出生状态、血亲关系，申报国籍、户籍，取得公民身份号码的法定医学证明。各签发机构的办理时间不同，节假日除外。如遇办理疑问可电话咨询区妇幼保健计划生育服务中心，咨询电话87866170。

城阳区人民医院：周一至周五。  
城阳区第二人民医院：周二上午、周四上午。  
城阳区第三人民医院：周一、三、四  
青岛莲池妇婴医院：周二、三、四。  
城阳区妇幼保健计划生育服务中心：周一至周五。

## 党建工作结对共建，情系社区温暖民心



“进社区、讲政策、征意见、送温暖”主题活动。

□文/图 半岛记者 张彤

12月14日，流亭卫生计生管理所联合流亭卫生院组织党员和专家到共建社区邱家女姑社区开展“进社区、讲政策、征意见、送温暖”主题活动。

党员们来到邱家女姑社区，管理所党支部和邱家女姑社区党支部进行了座谈。双方党支部书记就党建工作进行深入探讨，从基本情况介绍、主要共建成果、未来发展思路、几点发展困惑四个方面进行交流。邱家女姑社区党支部书记介绍了社区2018年党建工作情况和近期的工作打算。流亭管理所党支部书记表示，开展在职党员进社区服务活动是推进服务型党组织建设的重要途径，与社区党支部结对共建，实现资源共享、优势互补、共同发展，也能帮助管理所的党员进一步深入基层、服务基层。双方表示今后要积极开展各项党建活动，充分发挥双方的资源优势，加深社区与单位

的联系，点燃单位参与社区活动的热情，增加党员居民交流学习的方式，共同提升党员居民的思想觉悟。

座谈会后，流亭管理所党员通过现场讲解、发放宣传单、给居民的一封信等形式为社区居民及服务对象宣传与人民大众息息相关的卫生计生法律法规及传染病防控等方面的知识，对卫生计生政策、放管服工作进行详细解读，并征求居民及服务对象对我所工作的意见和建议。会后，流亭管理所邀请流亭卫生院专家对社区居民提供免费查体和健康咨询服务。

通过此次“进社区、讲政策、征意见、送温暖”活动，不仅丰富了“不忘初心 牢记使命”主题教育的形式和内容，加强了双方党组织的交流与沟通，也使党员们真正做到了“接地气”，确保将“两学一做”学习教育常态化制度化落到实处。此次活动受到广大居民的一致好评，大大提高了群众满意度，为这个寒冷的冬季增添了一份温暖。