



# 细节服务温暖患者，以实力赢得信赖

## 济宁市妇女儿童医院以创新人文服务打造爱心护理品牌

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 田国栋

无数生命在这里迎来人生的第一缕阳光，无数母亲微笑着从这里拥抱幸福……在济宁市妇女儿童医院，久负盛名的护理团队以爱心追求卓越，以安全技术作为保障，始终以真情的服务呵护着济宁众多妇女儿童的幸福安康，为母婴健康保驾护航。

### 发热门诊：用服务赢得患儿家属称赞

耐心、细心，这是众多患儿家长对济宁市妇女儿童医院发热门诊护理团队给出最多的评价。“一声令下，同事们积极报名参加发热门诊的工作，我们克服了重重困难，快速培训，迅速把发热门诊工作按新冠肺炎疫情防控要求开展起来，成为医院疫情防控的最前沿之一。”该院发热门诊护士长胡荣说，由于患者大多是12岁以下的儿童，她们的工作既要严格将防疫要求严格执行，又要注意每一位患儿和家长的情绪，用优质的护理服务守好防疫关、生命线。

1月份的一个深夜，一名3岁多的发热患儿被焦急的家长抱到了诊室，患儿口唇青紫，面部发绀，经检查是患上了急性喉炎。“如果病情进一步恶化，患儿随时有生命危险。”胡荣对当时的情景仍历历在目。在值班医生的指导下，护理团队迅速采取急救措施，第一时间给予心电监护，一名护士给予患儿氧气吸入来缓解呼吸困难，同时给予雾化吸入，另一名护士迅速建立静脉通道，双人核对药物，遵医嘱对

症治疗。沉着冷静，准确迅速，在默契地配合下，患儿情况渐好，转入病房静养。

面对危急时刻的有序应对，来源于丰富的临床护理经验。胡荣介绍，发热门诊工作环境相对嘈杂，突发情况多、体力消耗大，所以对护士的抗压能力和应变能力要求也更高。“我们门诊骨干护理力量是护龄15年以上的资深护士，放在全院来说都是很优秀的。”

### 儿科：用爱心守护每个盛开的季节

儿科，俗称“哑科”，顾名思义，护理人员面对的是一些表达不清楚，甚至不会用语言来表达自己病痛的小患者。针对特殊的服务对象，该院儿科全体护理人员牢记“一切以患者为中心”的宗旨，把“救死扶伤”的工作作风贯穿于护理工作的全过程，持续创新服务理念形式，强化内部管理、不断努力拼搏，用爱心呵护每一位患儿。

“在儿科，既要有过硬的静脉穿刺技术，又要有高度的责任感。”该院儿科护士长张燕坦言，如果静脉输液外渗初期，俗

称“鼓包”，一些年龄较小、反应差的患儿不一定就有哭闹，部分陪护人员看护意识薄弱，只能等待护士的严密巡视、细心观察、及时发现，儿科护理工作难度可见一斑。“多问一句，多看一眼，我们需要把优质服务落实到每一个细节，用细节温暖每一位患儿。”对此，科室护理人员一方面严格要求、高标准，全面有效地提升护理服务质量，一方面注重护理中的细节管理，对患儿严格信息查对，登记家长的身份证号码和电话，同时加强患儿的巡视管理，减少药液外渗和皮肤破损的发生率，提高了家属的满意度。

科室护理团队还从细节入手，贴近患儿，创新护理用具。“我们发现固有模式的输液固定板并不完全适合患儿使用，经常有患儿因为手部不舒服挣扎哭闹，拨动固定板而导致渗液发生。”张燕坦言，现有使用的固定板质地、大小和患儿的穿刺部位并不相符。面对这个问题，儿科护理团队努力创新，自己动手用纱布、纸板为患儿量身定制，制作出了大小合适的固定板，让孩子们在输液时更舒适，让家长更安心，提高了治疗配合度。



医院护理团队坚持把优质服务落实到每一个细节。

### 妇产科：用责任打造精致护理品牌

走进该院妇产科，护士长刘素青正热情接待一位新入院的孕妇，责任护士拿着自制的“教具”，准备为其做好入院宣教工作，一个简单的动作，一句温暖的问候，包含着护理人员无尽的爱。从入院待产到带着新生命回家，刘素青和同事们，见证了一个又一个生命的传承交接。

刘素青说，妇产科是充满幸福的科室，但也是充满风险的科室，分娩过程中，情况瞬息万变，什么情况都有可能发生。为了保障母婴安全，该院妇产科联合其他多学科团队，多次成功开展危重孕产妇及新生儿应急演练，形成了成熟

的多学科团结协作的机制，提高了医务人员临床诊治、应急及管理的能力。

同时，该院妇产科护理团队多层次提升护理服务，用爱心、细心和真心为孕产妇提供覆盖孕前、孕期、产时、产后的链条式服务。从入院开始，责任护士就手把手为“新手爸妈”们带来科学孕育知识，进行母乳喂养健康教育，凭借着细心周到的护理服务，该院产妇产后母乳喂养率达95.13%、住院产妇掌握正确泌乳和哺乳方法达93.75%、新生儿出生后1小时内进行“早接触、早吸吮、早开奶”率达100%。

“用心去服务，用心去感动”，正是通过这一系列细微的举措，妇产科护理团队让患者切实感受到了医院服务的优质与温馨，在社会上树立了良好的美誉度。

## 邹城市人民医院创新护理服务模式，让患者感受温暖的力量

# 优质护理，是他们不变的承诺

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 褚思雨  
通讯员 李婷 高蕾

护理工作是最基础，同时最能体现医院医疗水平的工作，它不仅需要过硬的技术，更需要贴心优质的服务。近年来，邹城市人民医院护理部在优化护理管理模式、创新优质护理模式、持续改进护理服务质量、提高护理服务能力等多个方面进行探索，将优质护理服务做足、做实、做细，让患者真正体验到优质服务所在，提升患者满意度。

### 多管齐下促发展 安全优质护理有保证

俗话说，“三分医治，七分护理”。“一所优秀的医院，不仅要有优秀的医生团队，还要有与之匹配的优秀护士队伍。”邹城市人民医院护理部主任李婷说，护理的内涵是质量和效率，



多形式持续改进护理服务质量。

优秀的护理人才、过硬的技术团队是提供安全优质护理的前提和保证。

为加强护理质量过程控制，促进护理质量持续改进，医院护理部以护理质量指标为抓手，不断完善护理部—科护士长—护士的三级护理质控管理体系，发挥护理单元护士长一级质控的作用，按照科室护理质控工作计划

进行督导检查、汇总分析及整改落实。同时，不定期对科室专科指标监测情况进行督导检查，形成闭环管理。

要想做好护理工作，提升护理质量，护理技术能力提升是必不可少的一环之一。为进一步做好护理工作，医院护理部定期组织开展高质量的专科护士培训工作。同时充分发挥专科护士优

势，鼓励压力性损伤、糖尿病、康复等专科护士积极参加宣讲、义诊、院内指导、科间会诊等活动。

为打造一支专业素质高、工作责任心强的护理职业队伍，该院护理部通过组织开展高规格护理技能竞赛，将扎实的理论功底和娴熟的操作技能相结合，并把所学的技术和方法应用于临床护理，提升护理人员业务技能，进一步提升服务水平。用“白衣天使”的爱心、细心、诚心，换来患者的舒心、放心、安心，真正诠释以爱浇灌事业的真谛。去年，医院包揽了邹城市“四看四树”护理技能比武大赛“个人第一名”及“团体第一名”、山东省重症技能大赛济宁赛区选拔赛团体二等奖、济宁市卫生健康系统消化内镜内窥镜漏护理技能个人二等奖等多项奖项。

### 优质护理有温度 护理服务水平节节升

在提升护理精细化服务的基础上，医院护理部也在积极提升护理“温度”，适应现代护理发展的需要。通过开展“体验式护理服务”活动，并在全院各个科室推行，护士变身患者，亲身体会患者的感受，从而在今后护理中，最大程度做好患者的服

务工作。

以提升护理服务质量为目标，护理部还积极做好加速康复理念在临床的应用，通过ERAS加强患者的全程护理宣教，优化护理措施，使患者快速康复；血栓防治管理工作方面，积极配合医院做好血栓评估、相关知识宣教、深静脉血栓及肺栓塞的预防、观察与护理等工作，早期识别高危患者，提高医疗质量与医疗安全；引入安宁疗护理念，以老年医学科、肿瘤科为试点，联合医疗人员共同开展工作，更好地为患者及其家属提供优质服务。

为提高患者就医满意度，医院科室积极开展本专科特色人文关怀活动及系列健康宣教讲座，如“拴不住，动起来”VTE宣讲、高血压宣讲等活动，多形式、多渠道提高患者及陪人对疾病的关注度，引导健康的生活方式，不断强化护理管理内涵。

长期以来，医院持续围绕“优质护理服务”这一主线，秉承全心全意为患者服务的宗旨，通过一系列举措狠抓护理质量，提升护理服务质量和专业水平，用专业、专注、专心换来了患者的信任，为患者架起生命的桥梁，同时以完美的姿态迎接中国共产党成立100周年。