

### 医院新建消毒供应中心正式投入使用

在院领导的高度重视和大力支持下，在相关职能科室的帮助、配合以及供应室全体职工共同努力下，医院新建的消毒供应中心通过省内医院感染管理专家的验收，并请省医疗器械质量监督所对供应室的空气净化做检测后，于5月28日正式投入运行。

新建的消毒供应中心是根据国家卫生部2009年颁布的“两个规范、一个标准”的要求设计修建，从论证到实施修建、搬迁共耗时一年，由山东新华医疗器械股份有限公司设计、修建、装修、设备配置。中心占地面积729平方米，新购置了水处理机1台、全自动清洗消毒器2台、手工清洗1套、全自动超声清洗机1台、干燥柜1台、MQ-1.4脉动真空灭菌柜2台、MQ-0.36脉动真空灭菌柜1台、低温等离子灭菌柜1台、追溯系统1套，是省内一流的消毒供应中心。



新的消毒供应中心建成投入使用，将为临床提供更加优质、高效的保障服务，在医院建设史上具有重要的意义。

(消毒供应中心 赵琼)

### 医院组队参加全省汉武御杯羽毛球赛

4月21日至22日，由酒泉市体育局、酒泉市羽毛球协会举办的为期两天的全省汉武御杯羽毛球比赛在酒泉举行。

这次比赛共有18个代表队参赛，我院是全市唯一一个事业单位代表队。赛前组委会向我院发来邀请函，医院领导十分重视，院工会积极组织，组成了由副院长兼工会主席蔡建茂同志任总领队、骨科主任张浩任队长的男女队员共11人参加的参赛队。赛场上运动员精神振奋，服装统一，通过和省内其他单位的竞技交流，赛出了水平，赛出了风格，赛出了友谊。

通过此次比赛，充分展现了医院职工健康向上的生活态度和精神风貌，丰富了职工的业余文化生活，达到了预期效果。

(院工会)

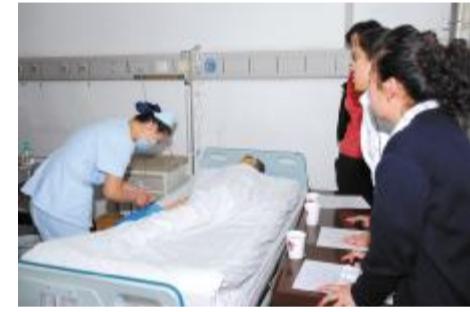
### 医院成功举办全院护理技能竞赛

5月3日下午，全院护理技能竞赛在住院部九楼举行。医院党委书记陆兴蓉、副院长兼工会主席蔡建茂和部分行政职能科室主任出席了本次活动。

参加本次竞赛的选手共有32名，由各临床科室经科内考核后推荐和选送。为保证竞赛的公开、公正和透明，医院邀请酒钢医院、油田医院护理专家和我院副高以上职称护理专家共12人组成评委组。竞赛在紧张、有序的气氛下进行，选手们个个仪表端庄、精神抖擞、冷静应对，操作熟练到位。竞赛采取现场打分评奖的方式，评出一等奖3人，二等奖5人，三等奖7人，优胜奖11人。

本次竞赛是对医院开展近半年之久的护理岗位大练兵活动的一次检阅和考核，通过竞赛充分调动了全院护理人员学习的积极性，激发了学习与技术练兵的热情，有效提升了护理人员整体技术水平，促进了优质护理服务的深入开展。

(护理部 侯桂玲)



### 我院顺利完成第二批代理制护士同工同酬工作

为稳定医院护理队伍，提高护理人员的工作积极性，在去年对临床一线代理制护理人员实施同工同酬的基础上，今年我院继续对符合条件的代理制护理人员实行了同工同酬。

对人事代理制护士实行同工同酬是我院人事制度改革的重要举措，我院对临床代理制护士严把录用关，重视护理人员职业发展，严格聘用管理制度，收到了明显的实效。结合实际情况，本着公平、公正的原则，按照医院临床代理制护理人员同工同酬推选办法，经医院会议研究决定，对陈清阁等17名工作表现好、护理业务能力强、有突出业绩的护理人员实行了同工同酬。

临床代理制护理人员同工同酬的实施，提高了护士待遇，对加强医院护理队伍建设、促进护理学科的发展和护理服务水平的不断提高将起到重要的促进作用。

(人事科 景金花)

### 东街医院党支部开展进社区义诊活动

5月16日，医院东街党支部和汉唐社区、肃州区秦剧团在酒泉市东大街汉武广场联合举办了以“赞盛世联村谱写创业歌、手拉手联户同唱和谐曲”为主题的送医、送药、送健康进社区活动，受到了广大社区居民的普遍欢迎和好评。

医院党委书记陆兴蓉同志高度重视此次活动，亲自安排相关专家参加。东街党支部书记范永斌主任精心策划、合理安排，组织支部全体党员以及内科、外科、妇科、儿科、药学、护理等专业的副高以上12名专家及其他医护人员共40余人参加了此次活动。活动现场社区群众排起了长长的队伍，医务工作者们尽职尽责，热情接待每一位群众，为大量群众量血压、测身高、称体重、进行健康指导。在短短的两个多小时里，义诊就达300余人，发放健康宣传资料2000余份。

此项活动不但达到了丰富社区居民文化生活、传播健康医学知识的目的，而且提高了医院医务工作者在市民中的良好形象。

(刘玉梅 龚海云)



### 我院与玉门市医保中心签订三大医保协议

5月18日，玉门市医保中心邀请酒嘉地区五家医疗保险定点医院，共同签订了2012年度职工医保、居民医保、新农合医保三项医保服务协议，我院医保科主任刘守亮代表医院参加了协议签订会。

会上各方就协议内容进行了认真、热烈的讨论，并最终达成一致意见，以规范执行国家的各项医保政策、法规，为广大参保人员提供优质高效医疗服务。

通过协议的签订，保障了参保人员的基本权益，同时加强了与各医院的联系和沟通，对提高基本医疗保险基金的使用效益、实现基金收支平衡、促进基本医疗保险制度健康有效运行都具有重要意义。

(医保科 葛文娟)

### 无悔的青春 无悔的选择

5月12日是国际护士节，早晨上班我们和往常一样参加展会交班、下病房查看病人、给病人做治疗，一切工作仍然是那样的井然有序。大约10点左右，14床一位患有胃穿孔的老人委托自己的女儿买了一束芳香四溢的百合花送到了护理台，但是我们“护士节快乐”。顿时，一股暖流涌上了我的心头。

忙碌的工作让我们忘记了属于自己的节日，可是有心的患者给我们送来了祝福，况且这位患者因为刚入院时的诊断治疗对我们还有一些意见，可是此刻，我被感动了。虽然我们的工作繁杂、琐碎，不分白天和黑夜，并且需要时刻保持良好的心态和精神面貌，兢兢业业地坚守在自己的工作岗位上，虽然我们有时候为了抢救一位危重患者的生命不能按时下班接孩子、做家务，虽然我们有时候因为工作的需要不得不放弃休息时间陪家人，但是看到一个个垂死挣扎的病人因为我们的及时救治转危为安、痊愈出院，我们又是那样的欣慰和满足。

今天的这束鲜花不仅仅是一束花，更是患者对我们工作的理解与认可，也使我更加坚定了于好护理工作，做一名优秀护士的信念。

(普外科 陈小梅)

同心同德兴院 全心全意为民

总 编:陆兴蓉  
副总 编:高发旺  
王清贵  
崔宏钧  
贾晓英  
责任编辑:常志宏  
本报摄影:李玉龙  
王 鹏

# 酒泉市人民医院报

## JIU QUAN SHI REN MIN YI YUAN BAO

酒泉市人民医院办(网址:www.jqsy.cn) 2012年第4期 总第276期 内部交流

以人为本  
创新服务  
诚信立院  
再铸辉煌

### 省卫生厅王晓明副厅长一行来我院检查

5月28日，省卫生厅王晓明副厅长、省疾控中心副主任葛鹏飞一行莅临我院，检查紧急救援中心调度设备配备及运行情况。市卫生局副局长熊云、医院院长高发旺、市疾控中心主任鲁浩斌等领导陪同检查。

市卫生局熊云副局长向检查组一行汇报了酒泉市紧急救援中心网络调度平台运行和覆盖区域的救援情况，医院院长高发旺汇报了中心设备配置、运行基本现状、紧急救治能力建设情况及下一步建设规划。

在听取汇报和现场观察后，王晓明副厅长对紧急救援中心各项工作给予了充分肯定，并希望全市上下共同努力，进一步加强中心设备投入和人才培养，确保调度网络畅通无阻，不断提高救治成功率，使中心紧急救援能力再上新台阶。

(医务科 李玉龙)

### 医院隆重举行“5·12”国际护士节庆祝大会

5月11日，医院在门诊内科综合楼七楼会务中心隆重举行“庆祝‘5·12’国际护士节优质服务表彰暨岗位大练兵汇报会”，市卫生局局长韩振宇、市总工会常务副主席李瑞、市工会杨亚辉科长和我院领导出席庆祝大会，全院240余名护理人员参加了大会。大会由医院党委副书记兼纪委书记崔宏钧主持。

会上，市卫生局局长韩振宇同志发表了热情洋溢的讲话，他向医院广大护理人员表示节日的祝贺，并希望全体护理人员继续深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和2012年全国深入推进优质护理服务工作会议精神，坚持以病人为中心，进一步规范临床护理工作，保障医疗安全，为全市人民提供安全、优质、满意的护理工作。

随后，大会对我院在优质护理服务活动中涌现出的心内科等4个先进集体、王海燕等48名先进个人和26名护理岗位大练兵优胜选手进行了表彰奖励，并进行了护理岗位大练兵汇报演示。演示环节由参会领导随机抽取护士长、主管护师及护士(护士)各4名，在14项护理技术操作项目中随机各抽一项上台演示。抽到的人员以饱满的热情、良好的精神风貌有序上台，操作演示流畅到位，表现出扎实的基本功，展示了为期半年的护理岗位大练兵活动取得的显著成果，充分体现了我院护理人员娴熟的护理技能和良好的职业素养。

最后，医院党委书记陆兴蓉同志做了总结讲话，对本次庆祝活动取得圆满成功表示祝贺，同时对全体护理人员提出三点希望：一是希望全体护理人员转变服务观念，进一步增强责任意识和服务意识；二是希望全体护理人员进一步加强学习，提升技能，履行好岗位职责；三是希望全体护理人员求真务实，持续改进护理工作，营造和谐的医院氛围。

大会在激昂、奋进的气氛落下帷幔。

(护理部 侯桂玲)

### 我院组织参加“全省科技周”宣传活动

5月19日上午，由省委宣传部、省科技厅、省科协主办，酒泉市委、市政府承办的甘肃省2012年科技活动周启动仪式在酒泉世纪广场举行。本届科技活动周以“携手建设创新型国家”为主题，我院作为参展单位，选派了13名医护人员于当日上午8:30至11:00时在市政广场开展了科普宣传、义诊、健康咨询活动。

医院领导非常重视此次活动，并进行了周密的安排部署。经过前期精心的准备，遴选了医院近年来在心脏介入、神经介入、外周介入、腔镜治疗、体外循环下大血管疾病治疗、创伤骨科、危重病人综合救治等方面的部分科研成果，制作了10个图文并茂的科技成果展板，印制了健康宣传资料和专家联系册。活动现场，我院的展台一经摆出，前来参观、咨询的市民络绎不绝，两个多小时的活动共为150余名市民测量了血压，同时对前来咨询的市民进行了健康知识、疾病预防等方面的讲解，发放健康宣传资料1000多份，受到了广大群众的欢迎及好评。

通过参加此次活动，进一步普及了全民健康科普知识，提高了群众保健意识，提升了医院的社会形象。

(医务科 杨春玲)

### 省优质护理服务先进单位考核组来院检查指导工作

4月27日，由省护理学会孟慧敏会长、省中医学院附属医院护理部主任李向丽、兰州市第一人民医院护理部主任李静组成的省卫生厅“优质护理服务先进单位”考核组在市卫生局副局长谢志斌、医政科科长王兴关的陪同下莅临我院，对我院优质护理服务工作进行检查指导。

医院副院长兼工会主席蔡建茂向检查组汇报了院优质护理服务工作情况，随后专家组又通过实地查看资料、走访科室的形式对我院优质护理服务工作进行了详细检查。孟慧敏会长对我院优质护理服务工作取得的成效给予了充分肯定，并对今后我院护理管理、护理工作、专科护士的业务培训等方面工作提出了具体的要求和指导意见。

最后，医院院长高发旺进行了表态发言，表示将针对此次检查发现的问题进行专项培训，以进一步深化护理人员对优质服务的理解。同时，进一步加强临床护理管理和护理工作建设，切实提高我院的护理质量和服务水平，为广大患者提供更加优质的护理工作。

(护理部 王兴刚)

### 我院举办第二期中层管理人员科学化培训

5月25日，我院第二期中层管理人员科学化培训在门诊七楼会务中心举行，新任提拔的36名科主任、护士长、二级医师参加了此次培训。

本期培训班主要采用视频授课的方式，由中欧国际医院管理中心高级培训师、中欧国际医院管理学院副院长刘燕翌主讲。刘教授以丰富的理论知识和实践经验从提高医院医疗质量、加强医患沟通、打造科室品牌、加强科室团队建设等方面作了深入浅出的讲解。

培训会上，院长高发旺讲话指出，中层干部是医院发展的中流砥柱，对医院的发展起着至关重要的作用。医院举办中层干部培训班是为了提升中层干部的素质，从而提升医院的管理水平。

他强调指出，中层干部要有“八个心”即事业心、进取心、责任心、宽容心、感恩之心、专注心、平淡之心、公正心，只有做到理念一致，才有行动的一致，才有优秀文化和绩效团队，才有医院和个人的共赢。

此次培训班针对性、实用性、可操作性都非常强，既适应了当前医院发展的需要，又满足了中层干部对更新充实先进管理知识的渴求，让参加培训人员经历了一场“头脑风暴”，接受了一次科学管理理念的洗礼。参加培训班的干部纷纷表示，一定会珍惜机会，真学深悟，认真消化并运用到实践中，使科室的管理工作更加科学化、规范化、系统化。

(人事科 景金花)

### 医院开展向岷县灾区捐款献爱心活动

霍乱无情，人间有爱。“5·10”岷县特大冰雹山洪泥石流灾害发生后，灾区群众的安危和生活时刻牵动着我院广大干部职工的心。5月16日下午，医院在住院部大厅举行了向岷县灾区捐款仪式，全院广大干部职工积极响应，踊跃捐款，以实际行动支援岷县人民抗灾自救，渡过难关，现场共收到捐款29000余元。

(党群部)

同样的风景 别样的心情

### 中华口腔医学会“西部行”专家组来我院考察



5月14日，中华口腔医学会“西部行”专家组一行在市卫生局副局长谢忠斌的陪同下莅临我院，对我院口腔专业学科建设情况进行考察。

医院院长高发旺对专家组一行的到来表示热烈欢迎，并向专家组一行介绍了医院总体建设情况及我院口腔科在人才培养、设备更新及诊疗环境改善等方面的工作情况。

口腔科主任王小虎汇报了科室建设、业务培训及近年来新技术开展情况。专家组一行在听取汇报后，对我院口腔科在人才、技术、设备等方面的工作给予了高度评价，并从全国口腔医学的发展态势及发达地区的经验综合分析，提出了建设性的意见和建议，希望医院口腔科在上级主管部门及医院的大力支持下，进一步加快业务建设，做好对基层医院口腔学科的传帮带，成为本地区口腔学科的领军团队，促进口腔学科的健康发展。

会后，专家组一行现场视察了我院口腔科建设情况，并表示将对我院援助口腔科设备2台件，以扶持我院口腔科专业的发展。

(医务科 李玉龙)

### 我院举办新电子病历培训

为进一步提高住院病历书写质量，推行卫生部2012年新版病历首页的使用，规范、完善电子病历的应用，5月10日下午，医院在住院部十楼会议室对第一批上线的6个科室进行了培训，呼吸内科、消化内科、神经内科、眼科、内科ICU、肾内科全体医师参加了培训。

模板的制作。

通过培训，进一步提高了医护人员对病历书写重要性的认识，促进了医院病历书写的规范化，对提高医疗质量、保障医疗安全具有重要意义。

(医务科 杨春玲)



### 我院心内科成功开展下腔静脉滤器植入+肺动脉梗死局部溶栓术

5月14日下午，我院心内科收治了一名生命垂危的患者，入院时患者呼吸困难、胸痛，当班大夫即刻完善了相关检查。经过抽血化验及心电图、胸片、CT、超声心动图等检查诊断为：急性肺动脉栓塞。

时间就是生命，为了最大限度地挽救患者，科室立即邀请全院相关科室的专家进行病例讨论，专家们一致认为下腔静脉滤器植入+肺动脉局部溶栓治疗是救治患者最有效的方法。在介入诊疗科的配合帮助和省上专家的指导下，于次日对该名患者进行了“下腔静脉滤器植入+双肺动脉造影+肺动脉局部溶栓术”，手术取得了圆满成功，术后患者的病情逐渐趋向稳定。

此例手术是我院开展的首例下腔静脉滤器植入+肺动脉局部溶栓手术，开创了本市同类疾病介入治疗的先河，也为肺动脉梗死患者带来了健康的福音。

(心内科 韩丽娟)

### 东街医院手术室成功为一新生儿实施手术麻醉

4月10日，东街医院手术室成功为一位刚出生两天的新生儿实施了麻醉，使患儿顺利的接受了手术治疗。

该患儿为一例先天性肛门闭锁患者，自出生后因不能排便，腹部肿胀的像个皮球，呈半透明状，腹壁静脉清晰可见，如不实施手术，患儿随时有生命危险。当接到急诊手术通知单后，科室全体医护人员即刻做好麻醉前的各项准备工作。因患儿太小，体重不足2.5公斤，麻醉风险非常大，且患儿因不能进食体质较差，麻醉围术

(东街医院手术室 龚海云)

### 我院检验科PCR实验室顺利通过复审验收

近日，受卫生部临床检验中心委托，省临检中心专家参与组成的卫生部PCR认证专家组一行3人，依据《临床基因扩增检验实验室管理暂行办法》和《临床基因扩增检验实验室工作规范》，对我院的临床基因扩增检验实验室（简称PCR实验室）进行了为期两天的技术复审验收工作。

PCR专家组认真听取了医院检验科主任樊玉兰关于我院PCR实验室基本概况的汇报，随后现场查看了实验室设置及仪器设备配备情况，审核了实验室质量管理程

(检验科)

### 我院骨科成功救治一高龄骨折患者

近日，我院骨科收治了一位88岁高龄的骨折患者，并成功为其进行了股骨粗隆间骨折手术，解除了患者的病痛。

此患者为女性，入院后经详细检查，确诊为“左股骨粗隆间骨折”，且并发冠心病、高血压病、糖尿病等多种疾病。医生们深知，对于高龄患者，各种生理机能均已退化，如果进行手术，会存在多种潜在并发症，如褥疮、肺部感染、下肢深静脉血栓导致肺栓塞等。但是，如果不及时救治，患者大多会遗留重度残疾，严重者危及生命。为确保手术

的成功，由骨科张浩主任主持，邀请相关科室进行了集体会诊和术前讨论，制订了周密的手术方案。经过充分的术前准备，成功为该患者进行了“左股骨粗隆间骨折切开复位内固定术”。术后，在全体医护人员的精心治疗和护理下，患者恢复良好，正在进行康复治疗，已经能够搀扶行走。

此例手术的成功实施，体现了骨科全体医护人员精湛的医疗技术和优质的护理服务，也展示了我院各相关科室良好的团队协作精神。

(骨伤科 郑玉娟)

### 我院妇产科二病区积极开展腹腔镜手术

腹腔镜手术即微创手术，以其创伤小、出血少、对免疫系统影响小、不破坏内环境、疼痛轻、恢复快、住院时间短及术后粘连少等优点成为当今外科手术发展的主要趋势。顺应人们对微创手术的要求，我院妇产科二病区以腹腔镜为独特专业特色，使妇科腹腔镜技术在河西地区率先得到了全面应用。

近年来，在相关科室的大力配合及科室全体医师的共同努力下，我院妇产科二病区的微创技术得到了快速发展。科主任伊兰花凭借20余年丰富的手术经验，借助远程教育、网上学习、邀请省内专家现场手术指导等途径，现已全面打开了腹腔镜手术工作新局面，使我科特色技术——腹腔镜微创技术得到了全面开展。现已成

功开展腹腔镜下子宫全切术+附件切除术、子宫全切术、子宫肌瘤剔除术、巨大卵巢肿瘤瘤切（剥）除术、异位妊娠、探查及盆腔粘连松解、不孕症等所有妇科良性肿瘤手术近100例，85%以上的妇科手术都在腹腔镜下完成。同时，科室注重对年轻医生手术操作技能培养，严格手术指针及操作规范，使腹腔镜手术得到了广泛应用。

追求卓越、锐意进取，不断攀登妇产医学新高峰是妇产科二病区多年来成长、发展的执着追求。科室全体人员将在伊兰花主任的带领下，以微小的创伤、精湛的医术、优良的服务，为广大女性患者的健康保驾护航！

(妇产科二病区 罗青)

### 扬帆起航 再铸辉煌

伴着四月和煦的春风，迎着五月炽热的骄阳，我院妇产科，这道医院中特殊而别致的风景线已换上新装。妇产科一病区分设妇科、产科两个病区。这是我院妇产科医疗事业蒸蒸日上的壮举，更是酒嘉地区妇女患者的福音。

医院妇产科自1953年成立以来，秉承钻研、谦卑、团结的传统，为数以千万计的妇产科患者解决了疾患困扰。经过数十年努力，目前已发展为酒泉市重点学科。科室人才梯队合理，既有造诣精深、经验丰富的中年技术骨干，也有素质优良、勇于开拓进取的青年才俊。科室现有医护人员36人，其中高级职称7人，硕士生2

(岳成 卢永莉)

### 简报

5月17日至20日，第六届全国糖尿病教育护士培训班暨甘肃省糖尿病教育与管理学组成立大会在甘肃省人民医院召开，省卫生厅厅长刘维忠出席大会并讲话。我院内分泌科副主任何军儒、护士长丁菊香参加了此次会议，并当选为甘肃省糖尿病教育与管理专业学组组员。

为进一步加强我院医疗质量管理，近日，质控科整理编印了卫生部新修订的《十四项医疗核心制度》。此十四项制度是医务人员开展诊疗工作的主要依据，是医院加强自我监管的重要抓手，也是医疗质量和医疗安全的重要保障，并将作为医院对各级各类医务人员进行的医疗质量培训与考核的内容和标准。

(质控科 王淼)

## 创优服务 从心做起

走进神经内科病区，首先映入眼帘的是“优质护理服务示范工程品牌科室”的奖牌，洁净的走廊两旁是精心设计的健康教育栏，整个病区简约中透着温馨、低调中彰显气势。自“创优”活动开展以来，神经内科作为我院第一批创建科室，夯实基础护理，转变服务理念，实现了护患共同满意的目标。

统一思想认识 转变服务理念

针对科室“危重病人多、卧床病人多、基础治疗多、病人安全隐患多”的特点，科室向全科人员发出了开展“优质护理服务”活动倡议书，倡导从细节做起，丰富护理服务内涵，从而达到让“患者满意、社会满意、政府满意”的效果。

## 夯实基础护理 提供优质服务

自开展优质j 理服务以w" 心内g : 体j 理?p 在g 主任、jk 长/ 带领下" 牢记y 以>?lo 心" / 服务宗旨" 扎实推进优质j 理服务PQ" 取X 了明显/ 成效M

l 真正做zy 把0 间还给jk" 把jk 还给患者?"g 简化了j 理文书书写" 采r 表格式j 理文书记录单"88 缩短了j 理记录书写/0 间M每天早上7点50分" 所有/ 理姐妹" 都会微笑4 wz> 房" 每%位患者和家属带w 充满真诚/ 问候" 协助> 情a 且i 活不能自理/ 患者刷牙、洗脸、喂饭、洗头、扫床、更换床单被套整理> 房等M 对i 活能自理/ 患者" 认真做好相关疾>/ 健康教育MY 过落实责任jk 包干制" 使责任jk 对所负责/ 患者提供连续、: 程/j 理服务"jk 能更细致、;~ 掌握患者/> 情、7d 计划、j 理要点等" 将基础j 理l 专gj 有机结合" 进%U 保障了患者/hd 安.Mg 每周三集o l>? 及家属进= 健康知sx 座" 指导患者/ 饮食、< 动、r 药并认真听取患者、意见和建议" 努力改进PQo 存在/ 不足M 认真落实电话回访制度" 建立冠心> 患者健康档案" 深X 患者/ 信赖和好评" 满意度由原w/ 95%上升z 99.1%M y 患者在你心o 有多a" 你在? 民/ 心o^ 有多a ""g 室: 体j 理?p 将发扬南丁格尔精神" 将更多/ 爱心和温暖奉献给p 8 患者"l 患者提供优质、安: 、便捷、温馨/j 理服务! (心内科)

以病人为中心 开展优质护理服务

内分泌科作为第二批创建优质护理服务示范病区，深入开展优质护理服务，受到了广大患者的普遍认可。

提高护理人员的服务意识：以爱心、细心、耐心

和责任心服务于患者，拉近护患间的距离，用丰富的专业知识解答患者的疑问，用尊重、宽容、接纳、真诚的态度对待患者，让患者感受到护士对他们的尊重。

实行全方位的护理：优质护理服务体现的是现代

优质护理服务取消了陪伴，患者所有的治疗护理以及生活上的护理都由具备专业知识的护理人员来完成，使患者能够得到更加专业的照顾。责任班护士每天多次深入病房与患者交流，缓解了患者住院的紧张情绪。健康教育贯穿于整个住院期间，患者对护理工作满意度明显提高。

优质的护理服务：充分考虑患者需求，在加强基础护理的同时，对专科教育也不松懈，各班护士都对患者实行全责护理，建立了良好互信的护患关系，同时激发了护理人员的工作热情和创新思维，为患者提供全面、系统、整体的护理服务。

优质护理服务体现的是现代护理模式，现代医院需要现代护理，现代护理需要现代护士，现代护士需要学习了解广泛的人文知识生活上的护理都由具备专业知识的护理人员来完成，才能适应时代发展的需求和广大群众的意愿。

(内分泌科)

## 以人为本 创新服务 ——宾馆式服务学习体会

努力的工作才会博得病人的感激和信任。

宾至如归的服务环境

三天的学习中，我们不仅学习他们的服务理念，更是直观的感受在这种服务理念下不断展现的优质外延。进入客房，映入眼帘的是洁白的床铺，温馨的窗帘和摆放有序的各种用物，给人放松和家的感觉。躺在床上，我的思绪回到了我的医院，近年来，医院在不断改善就医环境，尽可能地贴近人性化，营造家庭化的生活氛围。但是若要想真正做到“家庭式护理”，我们需从每一件小事做起，决不能忽略任何一个细节，要让每一个环节都充满温馨、理解和关怀，使病人的权利、人格得到充分的尊重，使病人始终有被关爱的感觉。

## 开展优质护理 提高护理质量

自开展优质护理工作以来，骨科全体护理人员顺应新的护理模式，尽最大努力满足患者的合理需求，为患者提供了安全、优质、满意的护理服务，得到患者的认可，提高了病人的满意度，融洽了护患关系。

科室坚持“以病人为中心”的护理服务理念，实行责任制整体护理，责任护士对所负责患者提供连续、全程、优质的护理服务。针对患者病情特点，制作了《脊柱手术康复锻炼表》、《手外伤锻炼表》、《肢体观察表》，全面、及时、准确地掌握患者康复情况，科学引导患者主动配合治疗，促进护患之间良好互动，提高患者康复效率。经过长期以来

的经验积累和总结，骨科已经逐步形成了“入院指导→饮食指导→药物指导→检查指导→术前指导→术后指导→康复指导→出院指导→电话回访”的健康教育流程，并以心理指导贯穿健康教育的全过程。科室将每周二、四定为生活护理日，责任护士主动为病人洗头、擦浴、理发、翻身，积极开展“六个一”温馨服务，病人对护理工作的满意度达到了98%以上。

优质护理服务并非只是护理技术的要求，更是人文关怀的体现，需要长期坚持不懈的工作。骨科全体护理人员将在以后的工作中，把爱心、耐心、细心、责任心贯穿到护理工作中，为广大患者提供全程、优质、高效的护理服务。

(神经内科)

## 推行优质护理 树立行业新风

肿瘤科作为全院第一批“创优护理工作示范病区”的科室之一，通过组织学习，深入理解优质护理服务内涵，从规范护理行为入手，改进护理工作。

转变观念，树立思想上的新标杆。组织全科护士学习“优质护理服务示范工程”的要求和内涵，转变护士的思想和理念，让大家认识到以病人为中心、规范护理服务行为、加强基础护理的重要性。护理人员仪容规范，语言文明，各种操作轻巧娴熟，树立了白衣天使的良好形象。

有效沟通，构建和谐护患关系。护理人员热情接待入院患者，主动自我介绍。每周三进行集中健康教育，宣传科普知识。每月召开一次工休座谈会，及时了解患者的需求，做到“护患沟通规范化”，努力为患者提供温馨的住院环境。对一些特殊的患者，注重个性化服务，保护隐私，尊重患者。多渠道的护患沟通，大大融洽了护患关系。

做到“四心”，“四不”，“六个到位”，开展温馨护理服务。护理人员不仅对病人做到“四心”即接待病人热心、解释工作耐心、观察病情细心、接受意见虚心，而且对病人家属做到了“四不”即不冷漠家属、不和家属发生争执、不拒绝家属合理要求、不对家属说“不知道，不清楚”。对危重患者和生活不能自理的患者，护士协助进餐、入厕、洗头等基本生活护理，床单单元做到整洁无污渍，随脏随换。对每位患者保证“六个到位”：即卫生清洁到位、入院接待到位、服务态度到位、采集资料到位、饮食指导到位、护理措施到位、各项治疗到位。

“创优”一年多以来，在全体护理人员的不懈努力下，优质护理服务取得了显著成效。做为新时代的护士，更应该严格要求自己，顺应时代潮流，努力工作，提高自身素质，树立良好的护士形象，展示白衣天使的时代风采。

(肿瘤科)

精细化的管理和周到细致的服务

细节决定成败。中国道家创始人老子有句名言：“天下大事必作于细，天下难事必作于易”。海尔集团总裁张瑞敏说过：“把简单的事做好就是不简单”。因此，细节管理和细节服务是她们的精细化服务的体现。对待不同的客人，体现不同的称呼，客人用分类存放，客人用物挂看客人的名字，防止混用。每日当客人回到房间时，都会看到一个温馨的服务和日程安排提示。这些无微不至的服务，使我们感受了他们的真心和细心，也使我想到了护理工作只有全身心地投入，才能够做好本职工作。重视工作中的细节之美，我们可以更懂得爱的付出，积累我们人格的崇高，让我们的工作更和美更和谐。让我们牢记一句话：小事成就大事，细节铸就辉煌!

(消化内科 郭艳荣)