

“让大家在学习中收获快乐” 这样过护士节惊不惊喜、意不意外? 荥阳市妇幼保健院创新服务手段,赢得患者的满意和信任

5月11日,护士节前一天,在荥阳市妇幼保健院护理部办公室。
护士:“护士长,本月的护理大查房放在护士节当天下午吧?”
护士长:“为什么呢?”
护士:“让大家在学习中收获快乐!”
护士长:“你有什么好想法吗?”
护士:“到时候,我给您个惊喜!”
荥阳时报 王世端 通讯员 马新奎 马欢 文/图



护士更换新服装后的合影

重学习 重管理 重创新 重快乐

5月12日,护士节当天,下午5点,新生儿科的护理查房如期进行。本次查房是每月大查房,参与人员还有来自护理部及临近科室的人员,查房内容为“查对制度在新生儿科的落实”,主持者护士朱洋洋也是本月代理护士长,带领所有护士一同回顾了查对制度的内容、重要性、存在不足及改进措施,并制定了下一阶段工作的目标和方向。

朱洋洋根据科室人员层级分布,给同事准备了三份礼物:第一份礼物针对工作满10年的5位同事,送去不同颜色的盆花,红橙紫白黄色与老师的性格相同。第二份礼物针对科室工作满3年的同事,送

出8顶帽子,寓意青春阳光。第三份礼物针对现阶段处于规培阶段的3名同事,给她们送去了袜子,寓意千里之行始于足下,在规培阶段,把地基打好才能将高楼盖好。这三份礼物给了科室同事们大大的惊喜,也让大家在学习中收获了快乐。几年前,谁都想不到自己的护士节会这样度过,但现在荥阳妇幼护理团队飞速的发展,让每一位护士有了成就感、自豪感和归属感。2015年荥阳市妇幼保健院院长李强将医院护理管理列为医院六大名片之一,作为一家基层专科医院,是什么让护理工作取得如此之大的成绩呢?总结起来,无外乎重学习、重管理、重创新、重快乐。

学无止境 为医者终生学

作为一家基层妇幼专科医院,荥阳市妇幼保健院的学习没有受内在环境的影响,小到科室周学习、月学习、院内轮转学习、护理部培训,大到中层会上听院长讲院建、书记讲党建、外出听课、外出进修等,每一项学习都在井井有条地进行着。当然,会有人问,你们的学习那么多,人员不累吗?累,是当然的,因为所有的学习都是大家利用休息时间进行的,但是就如院长李强所说“累并快乐着”。作为护理管理者,如何让护理人员更加愉快地接受学习,荥阳市妇幼保健院也在逐步改进学习管理模式。例如,集中开会缩减开会次数,为下夜班的护士准备小礼品,缓解开

会疲惫,准备会议水果,提高人员参与度,必要时还会使用视频学习,让大家在轻松环境中接受学习,提高学习效果。

俗话说“为医者终生学”。那来说品管圈学习,从2014年开展至今,3年时间,在护理部的统筹安排下,培养出一支以苏春燕护士长为代表的优秀品管团队,从理论知识到专项技能,从专项技能到品管分享,从品管分享到品管汇报,她们用自己一步步的努力,接受新事物、感受新事物,最终收获了成功。在学习中成就自我,这就是荥阳妇幼护理团队的学习精神,正如医院的文化理念所说,“学无止境,为医者终生学”。

创新服务 让患者更满意

作为一名护士,最重要的角色是服务患者。那么作为临床护士,荥阳市妇幼保健院也在不断改进服务水平,用创新理念赢得患者的满意与便捷。每天清晨,走进荥阳妇幼,你会听到美妙的“阳光之晨”——晨间护理音频提醒,那是品管成果,也是该院所有病区推广的项目之一,成为住院患者开启美好一天的钥匙。面对输液哭闹的孩子,儿科护士有妙招,一个彩色小皮筋、一个可爱的小头贴就能吸引孩子的注意力,减少哭闹。不仅如此,护士为就诊患者准备的三杯水,为学龄期输液孩子准备的小书桌,让每一位

就诊的孩子不再恐惧医院,开心做治疗,成为儿科一道亮丽的风景线。

在产科,你会发现更多温馨的创新,病房内的隔帘充分保护了病人的隐私,走廊内的小吊篮增添了家的氛围,产前管理准备的茶水休息室缓解了院前的紧张,入住后的水果拉近了护患距离,分娩后的卡通玩偶减轻了妈妈们产后的疲惫。她们用自己的创新和行动、专业和诚心赢得了产妇及家属的满意和感动。向服务要效果,通过护理人员的不断努力,最终实现了服务一次,朋友一生,随之而来是病患对护理人员信任度的提升。

换位思考 实现个人和医院双赢

在创新和学习中,护士的个人价值得到了实现,她们不仅仅是传统意义上机械的医嘱执行者,更是发现者、创新者、改进者。在时间的累积下,她们有了自己的发展方向,优秀的责任护士,优秀的专科护士,优秀的技术能手,优秀的沟通能手,优秀的带教老师。而这些成绩的取得,让护理人员成为一名有思想的护士,会工作,会学习,会生活。这些成绩的取得,离不开更为优秀的护理管理。

在团队建设大于个人成绩的今天,荥阳妇幼护理团队形成了一支“阳光品质团队”,阳光中的红橙黄绿青蓝紫代表了团队中的每一个个体,充分

发挥个人主观能动性,积极参与护理工作,学会换位思考,思考病患、思考家属、思考领导、思考科室、思考医院,最终实现个人和医院双赢。

经过近3年的护理团队建设,荥阳妇幼护士的辞职率降为零,稳定了护理工作的可持续性,让个人价值得到了提升。在工作当中,护士感受更多的是快乐的工作,并把工作的快乐传递给每一位就诊的患者及身边的每一个人,最终实现医院的愿景:打造一家内涵底蕴丰富,文化氛围厚重,职工“三业三感”(职业荣誉感、事业成就感、家业幸福感)浓郁的健康快乐的妇幼医院。



院长李强为优秀护士长颁奖



5·12护士节参与活动的护理人员合影