

# 我院参加中国胸痛中心大会并获“国家级标准版胸痛中心”授牌

4月20-23日,我院副院长、胸痛中心行政总监张铁铮带领内科主任、胸痛中心技术总监张云和医务部副主任、胸痛中心办公室主任米慧,在西安参加了第二十六届全国介入心脏病学术论坛暨第十二届中国胸痛中心大会。

大会上,为进一步落实国家卫生健康委办公厅《提升急性心脑血管疾病医疗救治能力通知》及《胸痛中心建设与管理指导原则》的要求,稳步推动中国胸痛中心常态化质控,持续提升胸痛中心建设水平,中国胸痛中心联盟、心血管健康联盟、中国医师协会胸痛专业委员会组织撰写了《中国胸痛中心质控报告(2022)》,详细分析了我国胸痛患者的管理情况。并提出了2023年中国胸痛中心工作计划:

1.加速构建全国胸痛救治网络,扩大协同网络深度、广度,开展多维度、多形式的培训,持续提升各级医疗机构急性胸痛患者救治能力及胸痛中心建设水平。

2.加强胸痛中心再认证及常态化质控力

度,建立质控机制,持续提升胸痛中心建设质量。

3.建立ACS患者全程、全面管理的随访体系,规范随访内容及流程,提升随访效率和质量,加速实现从急救到二级预防,从急救急救到全程管理的延伸。

4.以胸痛中心、胸痛救治单元建设为抓手,提升急性胸痛救治效率;以信息化技术为工具,实现上下级医院患者信息共享,互联互通。

5.依托心电图诊断中心,提高乡镇医生心电图鉴别诊断能力,提升心电图解读效率,进一步提升胸痛患者救治效率。

6.建设“智慧胸痛中心”,优化数据采集,提升效率。

7.广泛开展科普教育,提升群众健康素养,普及心肺复苏技能,利用多渠道媒体平台,提高群众急救意识及能力。

8.延伸胸痛中心建设内涵,将多学科协作、流程优化、分级诊疗、协同救治、全程管理等理

# 优质资源下沉 人人享有健康

## ——我院开展“世界卫生日”系列宣传活动



耳鼻喉科医师李红军为大家细心地讲解了过敏性鼻炎的诊断预防及治疗,鼻腔护理的重要性以及相关注意事项和误区,包括如何正确擤鼻涕、如何正确应对鼻出血等。

4月7日下午,“百年医院 为您守护”健康大讲堂走进临清市莱商银行。消化内科副主任医师张贵志以《胃肠镜检查的重要性》为题,向20余名群众,从不同层面讲解了胃肠道疾病的发生原因、临床表现、如何预防、胃肠镜检查的注意事项等等,增进了群众对消化疾病的科学认知和基本的医学素养。

### 优质医疗资源下基层

为助力基层医疗卫生机构服务的能力提升,4月3日下午,医务部分级诊疗办公室、心内科三病区、华美院区综合外科分别在医联体成员单位松林镇卫生院、商店镇卫生院开展了健康讲座活动。在商店镇卫生院,常俊医师以《vte的防控》为题,就如何预防、规范治疗,以及如何降低DVT/PTE意外事件发生率等方面进行了讲解。在松林镇,心内科三病区主任常以芳以《心房颤动治疗新理念》为题进行了学术讲座,随后深入病房查看了住院病人,对治疗方案、运行病历及出院病历中发现问题进行了指导。



通过开展“世界卫生日”系列宣传活动,向民众普及健康知识,传播健康理念,将优质医疗资源真正下沉到基层,树立了卫生系统为民务实的良好形象,同时也体现了我院自觉践行全心全意为人民服务的宗旨意识,多为群众办实事、办好事,切实推动将“每个人是自己健康的第一责任人”理念转化为现实行动。

（文图：张秀梁）

### 健康宣教

4月8日是全国性鼻腔卫生健康科普宣传日,今年的主题是“气道健康,从鼻开始”,旨在引导人们爱鼻护鼻、注重对鼻这一气道门户的保健意识。4月7日上午,“百年医院 为您守护”健康大讲堂走进临清市老年大学。

（内部资料 注意保存）

# 斗志昂扬展风采 团结拼搏勇争先



参赛。

赛场上,面对众多竞争对手,我院运动健儿顽强拼搏、表现优异。其中女子400米决赛和1500米预决赛中,选手贾越以绝对领先的优势,分别荣获两项冠军;男子4×100米决赛中,选手马晨昶接到最后一棒后,顽强拼搏,绝地反超,获得小组赛第一名,综合排名第三名的好成绩。

经过全体参赛队员的团结协作,我院最终荣获团体第四名的成绩,运动员们奋力拼搏,赛出了水平,赛出了风格,充分展现了医院职工同心同向、争创一流的精神风貌。

（文图：蒋入京）

# 我院举办“5·12国际护士节”情景剧大赛

为贯彻落实服务能力提升,百日攻坚行动,4月27日下午,我院在本部十七楼会议室举办“真诚服务,暖心呵护”5·12国际护士节情景剧大赛。院党委委员、护理部主任王平凡,护理部副主任刘文彩、李秀娥、蔡秀萍及两院区护理部、门诊部科护士长,妇联副主任郭怡然担任评委。



王平凡主任在致辞中讲到,我们要凝聚共识,提升服务,持续发力推进“服务能力提升百日攻坚行动”的实施。本次比赛大家要以赛促学,以学促行,将人文内化于心,服务彰显于行,持续改善护理服务质量,提升护理服务水平,共创我院护理服务新局面。

比赛中,各个参赛团队以饱满的状态、精彩的演绎展现我院护理人员职业风貌,参赛作品通过优化服务流程,为患者提供个性化护理、运用沟通技巧等方面诠释了优质护理服务内涵,不仅淬炼了我院护理品牌,也极大地鼓舞了全院护理人员立足本职工作的热情。

（文：张京丽 图：睢智新）



本版编校：王广兴

百

年

医

院

健

康

守

护

# 華美周報

HUAMEI ZHOUBAO 党委宣传部主办

2023年4月30日 农历三月十一 星期日 总第4期



# 「习语“聊”亮」院党委理论学习中心组开展学习研讨

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,根据市委、市直机关工委、市卫健委党组通知要求和院党委部署安排,2023年4月28日,院党委理论学习中心组在内科综合楼十七楼小会议室开展集体学习研讨,本次集体学习研讨由院党委书记刘跃森主持,院党委理论学习中心组全体成员参加了学习研讨。

会上,按照院党委中心组学习计划,刘书记带领大家共同学习了《习近平新时代中国特色社会主义思想》、《习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成必然要求构建新发展格局》、《习近平新时代中国特色社会主义思想》、《习近平新时代中国特色社会主义思想》、《习近平新时代中国特色社会主义思想》等有关篇目,

并围绕深入学习贯彻习近平总书记关于推动高质量发展的重要论述,贯彻落实中央关于经济工作的重大决策部署,奋力谱写医院高质量发展新篇章,进行专题研讨交流。

会议指出,我们党历来十分重视经济工作,在长期探索中形成了一系列重要理论成果。在指导新时代经济发展的实践中,习近平总书记提出一系列新理念新思想新战略,形成了习近平经济思想。这一思想是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分,是我们党运用马克思主义政治经济学基本原理对新时代经济发展实践作出的系统理论概括,是以习近平总书记为核心的党中央治国理政实践

创新和理论创新在经济领域的集中体现,是立足国情、放眼世界、引领未来的科学理论,是党和国家十分宝贵的精神财富,为做好新时代经济工作指明了正确方向、提供了根本遵循。会议要求,全院要深入学习领会习近平总书记关于高质量发展的重要论述、党的二十大精神 and 中央经济工作会议部署,深刻认识和准确把握其历史逻辑、科学内涵、重大意义、实践要求,扑下身子真抓实干,要不断创新探索符合实际的发展之路,结合工作实际,落实我院“服务能力提升百日攻坚行动”的精神和要求,以新气象新作为全力推动我院高质量发展。（文图：睢智新）



# 我院成功举办聊城市医学会第一届高血压委员会学术会暨“认知医学中心”开业仪式



4月29日上午,由我院主办的“山东省聊城市医学会第一届高血压委员会2023年学术会暨“认知医学中心”开业仪式”在华美院区学术报告厅举办。中国工程院院士张运,聊城市卫生健康委党组书记、主任,中医药管理局局长张月莲,聊城市卫生健康委党组成员、副主任王树岭出席大会。山东大学齐鲁医院卜培莉教授、山东大学附属第一医院范玉华教授莅临现场进行

授课指导。院党委书记刘跃森、院长赵书森,副院长于红、张铁铮,院党委委员王新强、崔刚、贾树范、王平凡出席。会议由赵书森院长主持。

王树岭主任在致辞中向多年来关心支持聊城卫生健康事业发展的各位领导、各位同道表示感谢,对聊我院近年来取得的优异成绩表示肯定,希望医院以此为契机,做强特色专科、打造成功样板,为推动全市卫生健康事业发展再添荣光。刘跃森书记代表医院向各位嘉宾、同仁表示欢迎感谢。他指出,我院认知医学中心的成立标志着我院认知障碍诊疗水平具备了较高的专业水准和较好的工作基础,是我院在专科能力建设方面的又一项新成果。张运院士在致辞中对心血管病做简要介绍,并肯定了我院对高血压的诊治及管理工作。希望聊城市

二院充分利用基层优势做好高血压防治工作,在高血压康复方向上取得更好的成绩。揭牌仪式上,天士力医药集团总经理、苏晶先生和刘跃森书记为“认知医学中心”揭牌。

仪式上,张月莲主任来到医院认知医学中心进行现场调研。

大医精诚,匠心所成。开幕式后,省级继续医学教育项目“山东省心脏康复高级研修班”正式开始。讲座中,中国工程院张运院士、中山大学附属第一医院范玉华教授、山东大学齐鲁医院心血管内科卜培莉教授分别作了题为《高血压心脏重构的诊断标准:月亮还是外国的圆?》《脑小血管病:认知障碍诊疗水平具备了较高的专业水准和较好的工作基础,是我院在专科能力建设方面的又一项新成果。张运院士在致辞中对心血管病做简要介绍,并肯定了我院对高血压的诊治及管理工作。希望聊城市

4月26日下午3点30分,我院在内科综合楼17楼大会议室召开职能科室中层干部汇报会,院领导班子成员、两院区职能科室主任参会。

会上,运营管理部主任陶敏、质控科主任林雪林分别汇报了一季度医院经济运营情况和3月份医院质量和安全指标情况。随后,院感科主任黑颖睿、药学部副主任夏天先后作了述职汇报。根据会议议程,副院长于红、熊攀分别对近期分管重点工作进行了安排部署。

院长赵书森对2023年一季度运营、3月份质控情况和科主任述职情况进行了分析与点评,他希望大家要通过运营指标分析,进一步明确目标任务,按照计划把重点工作抓实抓好,同时对医院运营、服务提升、疫情防控、工作专班、安全生产等方面提出工作要求。他强调,在五·一假期期间,要按照上级要求,时刻绷紧安全稳定这根弦,扎实做好节日期间各项工作,确保节日期间安全稳定。

院党委书记刘跃森作总结讲话,他围绕绩效考核指标、护士长选拔、科主任轮岗等工作对大家提出要求,针对绩效考核工作要精准吃透指标,以问题导向抓好整改落实;对于新任的工作岗位要以身作则,率先垂范,做好自身规划,把科室管理好,同时要坚持学习本岗位专业知识,不断提高自己的工作水平和能力,转变思想观念,创新工作方式,更好的完成工作任务,助力医院高质量发展。

（文图：苏会）

# 我院召开安全生产排查整治调度会暨安全生产警示教育培训会

为进一步落实全省安全生产工作视频会议精神,规范医院安全生产管理工作;4月25日下午,我院在内科综合楼一楼会议室召开安全生产排查整治调度会暨安全生产警示教育培训会。院党委书记刘跃森,院长赵书森,副院长于红、张铁铮、熊攀,院党委委员贾树范及安保消防科、门诊部、总务科、基建科、设备科、药学部等相关科室负责人参加。



培训会上,大家集中观看了《警钟——生产安全事故案例警示教育片》,从中认真汲取事故教训,梳理“以人为本、生命至上”的安全生产思想。会议对安全生产

织调整、应急预案修订、重点隐患点、关键点摸排等方面进行了再次强调。刘书记在总结讲话中指出,各部门要深刻认识当前安全生产的重要意义,加强对全员安全意识及应急处理能力的培养,进一步提高多部门应急处置协作能力,加强特殊位置、特殊时间段的巡视,全力以赴把安全生产工作抓紧、抓实、抓到位。

会后,刘书记带领大家到院区内安全生产重点位置进行了现场调研、巡查。

（文图：王广兴）

# 我院召开职能科室中层干部汇报会



本版编校：苏会

# 坐而论道书所思 起而深耕研所究

## ——我院召开聊城市医师协会第一届创面修复专业委员会暨冀鲁豫创面修复联盟成立大会



为加强学术交流,提高创面修复领域人才培养、学科队伍建设和服务水平,由聊城医师协会主办,我院承办的“聊城市医师协会第一届创面修复专业委员会暨冀鲁豫创面修复联盟成立大会暨学术会议”于4月9日在我院华美院区召开。会议特邀山东省医师协会创面修复专业委员会主任委员、山东第一医科大学第一附属医院党委书记王一兵,聊城市卫健委副

主任王树岭,聊城市医师协会领导出席会议,我院党委书记刘跃森、副院长张铁铮、党委委员王新强及相关科室负责人参加,来自周宁县市医学同仁80余人参加了会议。会议由副院长张铁铮主持。

院党委书记刘跃森致开幕词。山东省医师协会创面修复专业委员会主任委员、山东第一医科大学第一附属医院党委书记王一兵为大会致辞,简要介绍了创面修复学科的发展情况并对委员会的发展提出指导建议。聊城市卫健委副主任王树岭致贺词,高度认可我市及我院创面修复工作,鼓励学会发挥作用,努力提高我市创面修复专业水平,进一步促进我市创面修复学科的迅速发展。

在授牌仪式上,王一兵书记和刘跃森书记为“冀鲁豫创面修复联盟”揭牌,并对

成员单位进行授牌。

随后,山东中医药大学苏永涛教授、山东第一医科大学附属中心医院黄国宝教授、济南章丘区医院葛鹏教授、邢台冶金医院殷文晶主任、我院秦卫华主任分别做了精彩的学术报告。专家们就创面治疗的新进展、新技术及经典案例进行了分享。

下午两点,华美院区召开“聊城市医师协会第一届创面修复专业委员会成立大会”,会议由聊城市医师协会领导主持,我院秦卫华当选为主任委员,于德国等当选为副主任委员。选举结束后,秦卫华主任对创面修复专业的发展规划进行表态发言,聊城市医师协会领导肯定了协会发展规划,并对专委会下一步的工作计划和工作要求做了指示。我院将以本次会议为契机,积极推动区域临床学术交流,提高临床科研创新能力与诊疗水平,推动创面修复学科高质量发展,并将之发展建设成为“医学特色专科”,努力实现“四位一体”的建设目标,为患者提供更优质的医疗服务。

(文:史永志 图:宛然)

# 清明祭英烈 铭史忆初心

清明节是慎终追远、缅怀先烈的日子;为引导广大党员干部缅怀革命先烈,追寻革命足迹,凝聚奋进力量。4月3日上午,我院在临清市烈士陵园开展清明祭扫活动,院党委委员、副院长于红带领院党委各部部长、党总支书记及党员代表20余人参加。

庄严肃立,向革命烈士纪念碑鞠躬行礼,于红同志代表党员整理挽联、敬献花篮;随后,党员们面对党旗重温了入党誓词,铿锵誓言回荡在蓝天白云之下,苍松翠柏之间,使每一名共产党员的心灵不断得到洗礼,进一步表达了对党的信仰与忠诚。

在缅怀先烈的同时,大家心中铭记誓



言,表示要像先烈那样,践行初心,砥砺奋进,在自己的本职岗位上发光发热,为全市卫生事业发展做出积极贡献。

(文图:王广兴)

# 「习语“聊”亮」院党委委员、副院长于红到第一书记驻村调研乡村振兴工作



党的二十大报告中提出“坚持以人民为中心的发展思想”,为践行这一理念,持续做好优质医疗服务,助力乡村振兴,4月3日下午,我院党委委员、副院长于红带领院党委宣传部部长张国华、统战部部长孙玉新和审计科科长贺劲松、财务科科长刘秀岗一行5人到戴湾镇水城电联合村,调研乡村振兴工作。戴湾镇党委书记、组织

委员尚晓等相关人员陪同调研。

首先,参观平菇棚项目建设,此项目是在各级领导的支持帮助下,驻村第一书记、我院审计科副科长张建国同志协同地方政府、乡村干部积极争取——壮大村集体经济财政帮扶资金建设而成的。如今棚内的蘑菇长势良好,兴柳合作社的承包户管理得心应手,前期菌棒投资成本已经全部回收,小蘑菇成了百姓就近、就地致富的好产业。为响应市委组织部提出上级驻村第一书记联合村集中固定办公的要求。张建国同志积极协同当地政府建设的党群活动中心已经进入到内部装修阶段,投入使用后,联合村的融合发展、产业振兴、便民服务、聚力团结,将会迈上一个新台阶。

随后,于院长一行走进陈官营战役遗址位于临清市戴湾镇陈官营南村,抗日战争时期这里曾属于冀南军区七专署清平县。在抗战期间,这里爆发了著名的陈官营战斗,著名抗战将领肖永智、袁鸿化就牺牲于此。革命烈士长眠,红色精神永存。清明节前夕,重踏烈士当年战斗之地,重温英雄史诗壮举,更激起干事创业奋发有为的豪情。

最后,于院长一行与当地村干部进行了座谈,于院长对第一书记的工作表示充分肯定,同时,就近期我院开展的医疗服务提升百日攻坚行动向大家征求意见建议。于院长表示,在乡村振兴的服务实践中,我院作为派出单位会全力支持联合村的项目建设,下一步将积极发挥医院优势,把专家义诊、健康教育、健康查体等下沉到基层,积极助力乡村振兴,共同书写好新时代院地共建的美好篇章。

(党委宣传部)

# 第四届冀鲁豫地区不孕不育诊治规范化培训班顺利召开

为促进冀鲁豫地区生殖医学的发展,提升不孕不育及生殖内分泌疾病的诊疗水平,4月22日,我院与山东大学附属生殖医院联合举办的第四届冀鲁豫地区不孕不育诊治规范化培训班在华美院区四楼会议室顺利召开。会议由生殖

内分泌科主任辛峰主持。院党委委员王新强出席并致辞,表示此次培训班的举办旨在为妇产科同道打造一个学习交流的平台,积极推广生殖医学领域内的新进展、新规范,推动冀鲁豫地区生殖医学事业的发展。

会议特邀山东大学附属生殖医院孙梅教授、颜磊主任和李敬主任等著名生殖医学专家就异常子宫出血、自然流产、不孕症等内容作专题学术报告。

(吴琼)



4月23日,聊城市医师协会第一届疼痛科专业委员会成立大会在我院华美院区4楼会议室成功举行。

聊城市医师协会会长宋汝祥、我院党委书记刘跃森、山东省医师协会疼痛科专委会主任委员傅志俭、上海医学会疼痛科专业委员会主任委员杜冬萍、山东中医药学会疼痛科专委会主任委员刘奎等出席,来自聊城市及周边地区40余家医疗机构的100余名疼痛科专业人员参会。会议由我院副院长熊攀主持。华美院区疼痛科孔维宽当选聊城市医师协会疼痛科专业委员会主任委员。

宋汝祥会长强调,要以委员会成立为契机,进一步加快疼痛学专业学科发展,提高解决疑难疼痛问题的能力,打造广泛交流的合作平台,为人民群众提供更便捷、更有效、更高品质的医疗服务。致辞中,刘跃森书记介绍了医院历史、发展规划及疼痛专业的发展历程及现状。他表示,本次会议的召开,必将推动区域内疼痛治疗规范化建设进程,提升疼痛学诊疗技术发展,进而造福于人民群众的生命健康安全。

随后,山东省立医院疼痛科主任医师傅志俭、上海交通大学附属第六人民医院疼痛科主任医师杜冬萍、河北医科大学第四医院期刊社主任吴振华、山东中医药大学附属医院心血管四科主任医师吴波、山东第一医科大学第一附属医院疼痛科主任医师刘奎、聊城市人民医院疼痛科副主任医师赵磊、聊城市人民医院疼痛科副主任医师许燕、我院华美院区疼痛科孔维宽进行了精彩的授课与经验分享。

此次学术会召开,为参会者了解疼痛学前沿技术和最新进展开辟有效渠道,搭建了学习交流的专业知识平台。我院将以本次大会为契机,促进聊城市疼痛医学学科的建设,为疼痛学领域的人才培养做出贡献,为建设健康聊城添砖加瓦。

# 我院举办新生儿专科护理培训班暨质量与安全管理会议

4月22日,我院新生儿科在华美院区四楼会议室举办新生儿专科护理培训班暨质量与安全管理会议。会议特邀山东大学齐鲁医院新生儿科护士长李兴霞、山东大学第二医院新生儿科护士长刘爱虹、山东省立医院中心院区新生儿监护室护士长进行授课。院党委委员王平凡、新生儿科护士长徐桂玲及临床、护理、医技相关专业医护人员,来自聊城市及周边县市学科同仁参加。会议由徐桂玲护士长主持。

开班仪式上,王平凡致欢迎辞,她首先简要介绍了我院的基本情况和新生儿科发展近况,希望通过此次会议召开,为新生儿护理同仁提供一个互相交流与合作的平台,并以此为契机,进一步促进全市新生儿护理工作的发展,为新生儿护理事业的全面发展提供助力。

随后,李兴霞、刘爱虹、沈清清、谷文娟、彭富栋、宋树环、李娜、赵春娟分别以《早产儿发展性照顾临床应用》《危重新生儿转运及管理》《新生儿护理科研与创新》《新生儿专科质量控制与安全管理》《新生儿呼吸衰竭诊治与护理》《1例早产儿心包积液案例分享》《新生儿桡动脉留置技巧》《新生儿腋静脉留置技巧》为题进行学术讲座。

通过本次培训班的学习和交流,不仅让与会人员了解了新生儿相关专业的最新前沿知识,还提升了专业技能,对今后开展新生儿工作具有重要的指导意义,促进了儿科学业的可持续发展。

# 聊城市医师协会第一届疼痛科专业委员会成立大会顺利召开

# 百年医健院守护

# 「服务能力提升百日攻坚」多措并举提服务 百日攻击坚争创效

向春而行,从“新”出发。2023年3月20日至6月30日,聊城市卫生健康系统集中开展服务能力提升百日攻坚行动,以市委“三提三敢”总体要求为动力,以推动卫生健康事业高质量发展为主题,以满足人民群众日益增长的健康需求为目的,努力创建人民满意的卫生健康行业。在服务能力提升百日攻坚行动中,我院强化各环节、细节服务意识,不断精进医术,努力为群众提供全面、优质、高效的医疗服务。

## 门诊护士变身患者就医小助手

“护士,请问怎么挂号?”“请问超声科怎么走?”……4月14日早8时,我院门诊大厅变得热闹起来。面对来院患者及其家属的咨询,医护人员耐心解答,并提供帮助。

门诊大厅人来人往,有位老人静静地待在一旁,注视着忙碌的门诊部护士长庄广云。过了一会儿,庄广云注意到老人,连忙打招呼:“大爷,您来了?看您一直等着,啥事呀?”“闺女,我又来检查了,跟你打个招呼。”

老人名叫李某田(化名),今年75岁,孩子在外地工作。不久前,李某田来到我院就诊,看到需要用手机挂号,不知所措:“年纪大了,不太会操作智能手机,心里犯怵。”

庄广云看到后,热情地为李某田引导,帮他挂号,又搀扶他去诊室看病、检查、取药……“整个就诊过程,她一直陪在我身边,让我很感动。”李某田说。



门诊是患者就诊的第一站,也是群众对一家医院感受最直观的地方。我院结合服务能力百日攻坚行动,提升门诊服务,门诊护士在收款处、自助机、住院处等处引导群众就医。每当看到老年患者,她们就上前搀扶或协助推轮椅,带领他们检查、缴费、取报告单、拿药等。

“察言观色”是门诊医护人员必备“技能”。对于医院整体布局、门诊诊室楼层分布、当日专家坐诊信息、专科专家设置、各门诊检查流程、自助机业务范围等,她们都了然于心,并向患者耐心解答。

“门诊就医往往存在就诊环节多、患者多等现象,我们简化就诊流程,分诊导诊岗位前移,主动询问患者需求、介绍就诊流程、引导患者合理选择医生等,变‘要我服务’为‘我要服务’,用实际行动改善患者的就医感受。”庄广云说。

不久前,李某田在社区医院查出血糖高,控制血糖一直是他的一块心病。他跟庄广云打完招呼后,来到糖尿病护理专科门诊咨询如何控制血糖。大夫为他开了药,但他还有很多不解的地方,便来到由护士坐诊的糖尿病护理专科门诊咨询。坐诊护士耐心地为他讲解糖尿病相关理论、家庭护理等相关知识,李某田脸上的愁云渐渐散去。

除此之外,我院还开设高血压管理门诊、心衰教育门诊、房颤教育门诊及健康呼吸门诊,由经验丰富的护士长或专科护士坐诊,为高血压、糖尿病、心脏病等慢性病患者进行疾病讲解、用药指导、注意事项、功能锻炼等服务。

李某田走之前,又去跟庄广云打了声招呼。医患成了朋友乃至家人,这就是医院改善服务能力的意义和目的。

## 内镜室护理团队:

### 树立“三个一切”服务理念,彰显优质护理服务

“这已经是我第三次做胃肠镜了,每次来都能发现聊城二院内镜室的服务在进步。”李先生(化名)对内镜室的工作人员说。因为肠息肉原因,李先生每年都会来做一次胃肠镜,今年3月份他来院做了肠息肉内切除手术。此次就诊时他发现,内镜室候诊大厅墙上新增了就诊二维码标识,用手机轻轻一扫,便可知晓内镜检查前后的注意事项。“这个二维码太方便了,能够方便在手机查阅,了解注意事项和检查流程,心里特别踏实。”李先生说。——这项举措既是内镜室优质护理服务内容之一。

为进一步改善

患者就医体验,结合医院“服务能力提升百日攻坚”行动,内镜室护理团队围绕“以人为本、一切为患者、一切服务于患者、一切方便患者”的服务理念,牢固树立服务意识,从小事做起,从细节入手,给病人以亲人的护理,提高患者满意度。在为病人服务过程中体现人性化服务理念,实施人文关怀,加强专科知识学习,为病人提供优质内镜专科护理。



故障。

3.加强“安静”文明沟通。医护人员、物业人员共同提高降噪意识,杜绝走廊喊话。工作中做到“四轻”:走路轻、说话轻、操作轻、关门轻。

4.提供主动“安静”服务。主动告知降低噪音的意义,倡议人人参与降噪行动,推送噪音有害健康宣教;合理配置人力资源,设立“二级流动护士站”,主动病房巡视,及时满足患者需求。

**提倡主动服务,提供个性化护理,提高患者满意度**  
时刻践行“为患者提供个性化护理,做一名有温度的护士”护理理念,推行个性化护理(IPC),满足患者个性化需求。改变服务理念,变被动为主动;规范标准化用语,促进有效沟通,落实“首问负责制”,以解决问题为目标;更新宣教理念,变常规为个性化;推行护士长六查房,提高管理意识。

## 华美院区急诊、骨外科护理团队:

### 做患者身边的“贴心人”

“张大娘,这是咋啦?又跟大爷生气啦?”“芳芳,今天又是你上班啊?这老头不听话,昨天晚上又跟我发脾气,你帮我凶凶他。”“在你们这里就跟在家一样,你忙完了过来咱多唠唠,你大爷老喜欢你了。”老人家对芳芳竖起了大拇指。这是发生在华美院区急诊骨科住院病房温馨的一幕。

为重视患者的需求,解决患者关心的问题,拉近与患者的感情,华美院区急诊、骨外科将护理服务流程进一步的深化、细化,力求把各项措施做精、做细、做实,加强对病房的巡视,注重与患者面对面的交流,改变自我介绍形式,增加患者良好的就医体验,着力解决患者的实际问题。患者从“都很好,都满意”,变成了“芳芳,我有个想法”“梦菲,我跟你说一下,你別介意……”虽然都是一些小事,但患者敞开了心扉,工作中的一些问题也逐渐的显露出来。同时,病房门口设置患者需求小白板,贴上责任护士照片并记下患者的需求,巡视后随时进行更新。护士长每日进病房与患者沟通交流,了解患者的需求与问题。



每日晨交接后的巡视反馈

护理人员每周开展“健康小讲堂”,使患者及家属住院期间获取更多的疾病相关知识和健康常识,鼓励患者提出心中的疑问,就患者最关心的问题进行讨论并解答。

围手术期,医护一体开展“加速康复活动”,首先从减少尿管置入及早期拔除尿管开始着手,卓有成效;其次从指导早期功能锻炼早期下床方面推进快速康复,积极与患者交流沟通,鼓励患者配合护理工作,从而早日康复。

急诊骨科的护理服务,并不局限于患者在院期间,还延伸到其居家时段,不定期对他们进行出院后随访,并做好、做实延续护理服务。

“以人为本、以患者为中心”是华美院区急诊、骨外科一直坚持的服务理念为基础,在积极推进主动、细心、规范的个性化护理服务的同时,不断深化护理服务内涵,提升护理服务品质,寻差距、补短板,充分体验患者感受,努力实现服务态度大转变、服务效率大提升、服务能力大跨越,做患者的贴心人。

(宣传科)