

“您好,名医堂在门诊楼三楼,您从左边过去,可以乘电梯上楼。”

“您先填张表,然后交给挂号窗口,挂号之后,到相应的科室就诊。”

“护士,我的小孩感冒了,该挂内科还是儿科?”

“你这个腹泻,如果是感冒引起的就挂普外科,如果是肠胃上的毛病建议挂消化科。”

.....

在咸宁市中医医院门诊楼,前来看病的人络绎不绝,面对病患的咨询,导医护士甜美的声音、亲切的微笑、真诚的问候无处不在,优质服务、贴心服务让患者如沐春风。



为病人剃胡须



为病人梳头



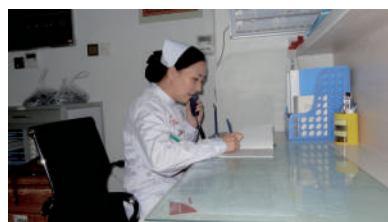
护士协助病人进食



晨间整理病床



病友座谈会



对出院病人进行电话回访



# 微笑天使 爱满人间

## 咸宁市中医医院

### ——优质护理服务篇



记者 李小红 杜培清 通讯员 朱槐印

### 贴心服务“受赞誉”

导医护士是患者对医院的第一印象,其言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对医院的总体评价。

为全面推进优质护理服务,持续打造导医优美的职业形象,咸宁市中医医院对导医护士有针对性地开展了职业礼仪培训,教导护士如何从服饰、仪容、仪表、表情、语言上塑造职业形象,要求导医护士树立“以人为本”的服务理念,结合中医院实际,积极创新服务,“用心”服务,履行好接待、礼仪、咨询、导诊、分诊五大功能,并灵活做好个性化服务。为此,医院还制定了导医台考核标准,每月进行监督考核,力求做到以病人为中心,最大限度地满足患者对象多层次的需求。

“以真情换理解,以微笑亮窗口,以服务赢声誉”;以“热情、温馨、亲切、周到”为目标,以“天使般的微笑、空姐般的服务、宾馆式的照顾”为导向,导医台6名90后护士用极大的耐心与责任感扛起了导医这面旗帜,其广泛的专业知识、良好的人文素养,展现了中医医院的全新形象,得到了病患及家属的好评。

### 特色服务“树品牌”

俗话说,三分靠治疗,七分靠护理。没有护士的配合,再高明的医者也无法独自完成一台手术。同样的,没有护士们的默默奉献和辛勤付出,也难以撑起病患健康生活的保护伞。

“作为一名优秀的护士,仅有自身业务水平的提高,对于病人来说是远远不够的,他们更需要护士们的爱心。我们常说能够为病人解决问题是良好的护理,而能够善于观察、发现病人的问题并为之解决,才是更高层次的护理。”咸宁市中医医院护理部的主任、曾被评为省、优秀护理管理者,市“十佳护士”的汪红玲说。

为做到护理服务让患者满意,咸宁市中医医院以三甲医院为平台,以精湛技术为基础,以优质服务为载体,以践行“三严三实”为契机,以内强素质,外塑形象为宗旨,以创一流服务、



“5.12护士节”宣誓

创一流质量为目标,为构建护患关系零距离、护理质量零差错、护理技术零缺陷、护理服务零投诉的宏伟蓝图,竭尽全力为患者提供最用心的护理。

“医患纠纷多是由于沟通不足引起的,所以我们平时在工作中要特别讲究沟通方式,发现病患的变化,注重工作的细节。医院每月都会举行一次医生、护士、患者之间的交流会,我们每次都积极征求大家的对护理部工作的意见和建议,不断地改进工作的方式和方法。”汪红玲说。

市中医医院开展优质护理以来,每位责任护士对患者全程服务。责任护士熟知患者每一个检查结果,了解所用每一种药的作用。护士每天都会陪患者聊天,和患者沟通多了,对患者的病情、用药、心理状况都能了解得更细了,能针对不同患者实施个性化护理,并能将患者的情况第一时间反映给医生。护理团队用“换位思考”的方法,推出人性化、个性化、感动化的服务,用“一个善意眼神、一句暖心话、一个关怀动作”使护理服务从被动变主动。

在护理人员培训方面,医院定期选派护理骨干参加专科护士培训、护理技能新进展培训、急诊急救培训,提高护士对病情的观察能力、护理操作能力、危重症患者救治能力等。

除此以外,护理部还推行中医护理方案实践以及中医适宜技术,充分发挥中医优势,辩证实施中医护理措

施,采用穴位贴敷、按摩、艾灸等中医特色护理项目为患者减轻痛苦,彰显了中医特色优势,得到患者的认可和拥趸。

### 志愿服务“连心桥”

在志愿服务感召下,护理部定期访社区、进街道、走乡镇,开展免费义诊、健康宣教活动。每次义诊,他们都精心准备,携带药品和器械,认真为当地居民和百姓测血压、测血糖,进行健康知识宣讲,提供护理咨询服务,受到大家的欢迎与赞扬。

2014年5月9日,咸宁市中医医院组织近50位医护人员走进咸宁市福利院,为老人们免费义诊,护理部为老人们进行了健康养护,并精心准备了一台歌舞节目,为老人送去了欢乐。

5月23日,咸宁市中医医院走进桂花路社区,在中商百货门前开展义诊进社区活动,护理部的护士们向现场市民积极发放健康资料、测血压,进行病人护理知识宣传。

用爱心、仁心、亲情、友情服务患者;用青春的热度、生命的弧度为患者保驾护航,让患者满意、政府满意、社会满意。咸宁市中医医院护理部的护士们在平凡的护理岗位上,用精湛的技术、天使般的爱心,把爱的暖流传递给患者,为生命注入了光芒和希望,谱写出一曲曲沁人心脾、感人肺腑的生命赞歌。