

“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



“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，护理部定期走访社区、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。