

聚焦群众多元化护理需求 打造有温度的护理服务

青大附院用“深度和温度”做患者身边的暖心人

■青岛财经日报/首页新闻记者 陈栋

为积极响应国家卫生健康委《进一步改善护理服务行动计划(2023-2025年)》要求,解决群众急难愁盼问题,推动主题教育走深走实,青大附院护理团队聚焦人民群众日益增长的多元化护理服务需求,持续改善就医感受,提升患者体验,让有温度、有深度的优质护理服务惠及每一位患者。

智慧护理先行 把护士还给病人

青大附院不断加强信息化建设,于今年全面升级医院HIS系统。护理信息系统的完善让护理人员有更多时间贴近临床、贴近患者,移动终端PDA的功能开发和移动护理车的全面配置,既提升了护理工作效率,又有效实现了床旁护理。

在肿瘤科,护士到床边通过音乐疗法指导患者进行呼吸功能锻炼;在产科,护士可以在床边指导年轻妈妈母乳喂养的方法,手把手教会她们如何有效含接;在糖尿病专科,护士到床边指导患者血糖监测、日常有氧运动的方法;在ICU,护士与康复科医师联合为患者进行早期功能锻炼,帮助患者建立睡眠周期。患者们感慨:“有护士更多的陪伴和帮助,感觉住院更安心、更放心了。”

友善护理助力 诠释护理温度和深度

通过构建友善文化、提供友善服务、打造友善环境,青大附院开展以“院前沟通-院中流程再造-院后延续护理”为纲的一系列护理服务举措,使患者享受全流程优质护理服务。

加强院前沟通,主动提供帮助。“青大附院服务驿站”小程序“住院全流程”模块增设入院须知、自助入院办理、预交金充值、在线订餐、病员服预定、共享轮椅、病历复印等功能,患者在家即可知晓入院需携带物品和住院办理流程,轻松入院不慌乱。门诊崂山护理单元开展“三米暖阳”服务,让护士“走出来”,主动帮助患者就诊、指导患者办理住院。

完善院中服务,友善护理有深度。患者入院后,责任护士会热心地为患者介绍病房环境、主管医师、护士,住院期间如何用餐、打水等也都一一说明,消除医患间的陌生感。清晨,护士一声轻柔地问候:“昨晚睡得好吗?”“今天看起来气色不错!”让贴心的关切再次拉近心的距离;输液时,护士详细地告诉患者药物功效和使用目的,让患者心中的茫然逐渐消除;检查前,护士把检查目的、如何配合等注意事项一一告知,让患者内心的恐惧消失不见。“良言一句三冬暖”,让有温度的护理像煦日阳光一样温暖患者。

西海岸院区开展护士长与患者面对面沟通、早晚三句话、问询员活动等举措,倾听患者心声,解决患者的急难愁盼问题,使患者获得舒适、安心的住院体验。

友善的行为带给患者温暖,立足临床实际问题的质量改进,则彰显着护理的内涵与深度。消化内科市南护理单元秉承“质量改进无止境”的理念,将“智慧助力、多维宣传”“院中预判、风险评估”“全程管理、精准评价”相结合,不断提高结肠镜检查围术期管理达标率,保障医疗护理质量,荣获第十届全

国医院品管圈大赛三等奖。

延续护理延续爱,院后护理有温度。胃肠外科护理团队积极开展造口俱乐部活动;产科护理团队开展电话随访、线上咨询服务,解决宝妈困扰;神经外科护理团队针对难治性压力性损伤、气管切开等患者,开展居家护理、电话随访服务,使患者居家期间感受有温度的护理服务。

知馨助老 提升老年患者就医体验

青大附院积极畅通老年患者入院通道,减少老年患者及家属的跑腿和等待时间。

护理团队针对老年跌倒高风险人群进行专项管理,提高患者及家属对跌倒的重视程度,对高风险因素早期干预,确保老年患者安全。保健科崂山护理单元针对老年患者进行专业评估,使护理服务更加专业、个体化。此外,护理团队积极开展助老服务,一个轮椅、一副老花镜、一张纸条、一次驻足等待……使老年患者感受到关注和关爱。

健康宣教 多元化科普惠民生

青大附院各护理单元积极开展覆盖院前、院中、院后的全程宣教和护患互动,并采用视频、音频、彩虹便利贴等形式,开展多元化健康宣教,进一步解决老年患者看不清、听不懂、无法获取健康知识的困扰。

口腔颌面外科西海岸护理单元制作了16个围手术期宣教视频、3份图文版宣教材料、2份居家护

理手册、3份电子版临床路径清单,住院前向患者推送入院办理流程,手术前一日、术后、出院前向患者推送个性化宣教视频,使患者全面掌握治疗和护理注意事项;手术室护理团队开展“heals+VR”全景式移动宣教,通过术前访视和术中关爱,揭开手术室的神秘面纱,消除患者的术前焦虑;爱知馨志愿护理服务队走进社区、学校和单位,开展海姆立克、心肺复苏等急救技能公益科普宣教活动,让健康知识走进千家万户。

“互联网+护理”让爱零距离

青大附院互联网护理咨询门诊现已开设PICC护理、慢性肾脏病护理、伤口造口护理、助产及母乳喂养护理、糖尿病护理、慢病管理、肿瘤疼痛护理等线上咨询门诊,服务患者1000余人次。

平度院区“互联网+护理”上门服务已开展PICC维护、新生儿黄疸测定、留置导尿3个项目,下半年,将陆续上线留置胃管、伤口造口护理、腹膜透析外接管换药、新生儿脐部护理4个项目,患者在家下单,护士上门服务。为确保“互联网+护理”服务质量,护理部遴选具备专科护士证,且技术水平高、沟通能力强的护理人员担任“互联网+护理”服务成员,并进行系统培训及严格考核,确保服务团队的高水平与高素质。

青大附院护理团队将以践行优质护理为己任,持续改善护理服务,精准对接患者高质量、差异化的医疗护理服务需求,用有温度、有深度的高质量护理服务,带给患者更加满意的就医体验。

青岛市精神卫生中心举办沉浸式体验分享会

■青岛财经日报/首页新闻记者 陈栋

近日,由青岛市卫生健康委、市委网信办联合举办的“医路同行 守护健康”社会各界代表走进医院沉浸式体验活动分享会在青岛市精神卫生中心举行。市政协委员、新闻记者等走进医院,深入了解精神卫生工作,畅谈体验感受,为医院发展建言献策。

参会人员跟随中心工作人员的讲解,先后参观了心理咨询门诊、青岛市24小时心理援助热线、心身医学科、精神四科等部门,深入了解了24小时心理援助热线接线情况、医院诊疗服务特色以及丰富多彩的康复活动,实地感受了医护人员的工作情况和患者就医环境。

青岛市精神卫生中心党委书记、院长王春霞表示,主题教育开展以来,中心紧紧围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求,根据市卫生健康委满意度提升工作部署要求,立足精神专科特色,聚焦群众就医过程中的痛点、难点、堵点,在深化作风能力建设、提升群众看病就医满意度、推动医院高质量发展上下功夫,全方位提升医疗服务质量和服务水平,打造“心灵港湾”服务品牌,持续提升群众看病就医满意度。中心将以此次社会各界代表走进医院沉浸式体验活动为契机,充分汲取群众智慧、虚心接受社会代表的意见建议,坚持思想不放松,力度不减弱,结合反馈问题,聚焦服务短板和管理盲点,持续改进和完善服务举措,建立长效机制,不断提高服务标准,切实提升群众就医获得感。并介绍了医院在聚焦高质量发展、提升群众看病就医满意度方面的工作情况。

分享会上,网络大V“猴能吃”、市政协委员赵清树及新闻记者们以视频的方式,揭开了精神专科医院的神秘面纱,分享了沉浸式体验的感受,展现了医护人员平凡而辛苦的工作场景,同时呼吁大家关注心理健康,提高对精神心理疾病的认知,有相关问题尽早就医寻求专业、科学的帮助。另外部分参会人员分享了“我当一天医生/护士”角色互换沉浸式体验活动的收获与感受,纷纷表示通过沉浸式体验活动,近距离感知了精神科医护工作的不易,感受到医院的人文关怀和医者温度,刷新了对现代精神专科医院认知,了解了精神专科医院患者诊疗的真实状态,并对医院的发展提出了宝贵的意见建议。中心外出体验“我当一天患者”代表高晓医生分享了兄弟医院在人文服务和细节管理方面的亮点举措,为中心提升患者就医满意度提供借鉴。

青岛市卫生健康委副主任赵国磊表示,青岛市精神卫生中心在精神心理疾病防治方面承担了重要责任,在普及心理健康知识,及时疏导、有效干预心理危机,促进社会和谐安定方面发挥了很大作用。举办此次沉浸式体验活动,一方面,让大家深入了解了精神科医护人员的辛苦,感受到医护人员全力以赴让精神疾病患者接受优质的诊疗服务;另一方面,安排医务人员体验“当一天患者”,充分感受群众看病就医的不容易,学习其他医院在提高服务水平、提升满意度方面的优秀做法和举措,促进医院进一步优化诊疗服务流程,提升服务质量。下一步,要牢固树立“以人民为中心”的理念,始终把让群众满意作为首要工作,进一步加强优势专科建设,提升服务水平,为中心新院区投入使用做好充分准备,形成“一院两区”同质化发展新格局,开启精神卫生事业高质量发展新征程。

青岛市开展第22个公务员献血日活动

■青岛财经日报/首页新闻记者 陈栋

为更好地保障青岛市献血淡季临床用血需求,青岛市卫生健康委、市红十字会、市直机关工委联合发函,组织开展青岛市第22个公务员献血日活动。

经过前期的大力宣传动员以及各区市各单位组织协调,献血车于7月13日至14日开在市级机关会议中心大院及各区市政府,青岛市政府办公厅、市委市直机关工委、市委政法委、市住房公积金管理中心等单位积极响应号召,广大党员干部纷纷带头走上献血车,作表率,献热血,助力岛城患者安康。两天累计共有540人献血180700毫升,为青岛市献血淡季临床用血提供了有力的保障。与此同时,公务员献血日活动也同步在各区市政府大院展开。

当前正值献血淡季,临床用血居高不下,公职人员特别是机关党员领导干部走在前、作表率,用热血助力人民群众生命安康,用实际行动践行党的二十大精神。学思想,强党性,作表率,献热血,彰显了新时代党员领导干部的风采。同时也期待更多的爱心人士和团体单位加入到无偿献血队伍中来,我们一起热血同行。



公务员献血日活动现场。

青岛市口腔医院举办高质量发展系列论坛

■青岛财经日报/首页新闻记者 陈栋

近日,由青岛市口腔医院、青岛大学附属医院口腔医学中心、青岛市口腔质量控制中心主办的“聚力口腔,勇攀高峰”医院高质量发展系列论坛(七)——专家谈儿童咬合异常在青成功举办。

会上,各位专家们分别以口面肌功能治疗、替牙期儿童咬合管理及儿童早期矫治的目标、时机及

临床监控为主题进行了演讲及讨论,客观分析了儿童早期矫治及口面肌功能训练对儿童咬合的影响,交流和分享了口面肌功能训练在儿童错颌畸形预防、矫治及术后保持中的作用。

此次论坛,为青岛市及周边地区口腔医务工作者搭建了学术交流平台。专家们的精彩授课使参会人员更好地掌握儿童早期错颌病例的诊疗规范,

建立了肌功能训练的诊疗思维。

学无止境,海纳百川。青岛市口腔医院将以“医院高质量发展系列论坛”为契机,以患者需求为中心,加强与国内外知名院校学术交流,致力于解决实际临床问题尤其是口腔医学领域的“卡脖子”问题,为岛城人民提供高质量的口腔诊疗服务。

海慈为脑卒中患者开启“生命之门”

■青岛财经日报/首页新闻记者 陈栋

脑卒中又称“脑中风”,是严重威胁人们健康的疾病之一,具有高发病率、高死亡率、高致残率和高复发率的特点,卒中导致的肢体瘫痪,给患者本人和家庭都带来巨大的负担。因此,缺血性卒中从发现到治疗,节约的每一分钟,都会成为患者预后良好的一份保障。青岛市海慈医疗集团神经内科中心主任兼一科主任郭瑞友专家团队,以高度的责任感、高超的医术为无数脑卒中患者重新开启“生命之门”。

近期,43岁的患者张先生突发左侧肢体偏瘫,一头倒在工作岗位上。同事发现后,立即拨打120,将张先生送往海慈医疗集团卒中中心治疗。接诊医生对其进行相关检查后,考虑患者为缺血性脑卒中,与家属沟通后,当即安排患者脑卒中救治绿色通道,以最快的速度对患者进行有效治疗。

青岛市海慈医疗集团神经内科中心主任兼一科主任郭瑞友带领团队对患者进行活血化瘀、营养神经细胞、早期的康复治疗,经过一段时间的中西医并重治疗,患者逐渐恢复。专家介绍,这次突发脑卒中,与患者一些不良的生活习惯有关。患者不仅每天工作时长达十多个小时,平时吸烟、饮酒,血压较高。幸运的是抓住了黄金

抢救时间,为患者采取中西医综合诊疗方案,预后效果良好。

卒中的救治效果具有极强的时间依赖性,急性期脑卒中患者若能得到及时有效的治疗,可大大降低病死率和致残率。青岛市海慈医疗集团神经内科中心专家团队,在青岛市率先开展脑血管病的“卒中单元”管理模式,重点完善卒中绿色通道建设,在超早期对缺血性卒中中进行静脉溶栓及血管内取栓治疗,大大改善患者预后。同时在病房内建立脑卒中早期康复治疗室,为卒中患者进行急性期床边康复治疗,显著降低患者的致残率,减少卒中并发症的发生,改善患者的预后,缩短住院时间。神经内科中心通过卒中单元管理模式为患者提供一站式精准诊疗服务,尽心呵护患者的生命健康。

脑卒中可防可控,对脑卒中的危险因素进行积极有效的干预,可以明显降低脑卒中发病率与复发率,例如积极治疗高血压病、糖尿病、高脂血症、动脉硬化以及心脏病等,做好脑卒中的一级预防。同时要保持健康的饮食、起居习惯,规律运动,保持心情舒畅,戒烟限酒,定期体格检查。做到这些就可以远离卒中困扰,甚至终生避免卒中

的发生。

据青岛市海慈医疗集团神经内科中心主任郭瑞友介绍,神经内科中心作为山东省高级卒中中心、省级重点学科,成立了神经内科门诊、眩晕病诊治门诊、神经内科急诊、神经科病房(三个病区)、神经内科重症监护室、神经电生理室(肌电图、脑电图)、脑影超室、脑血管病康复中心、神经介入中心等亚专业小组。各个亚专业协同发展,为患者撑起“生命晴空”。科室除了常规的卒中绿色通道、对急性期患者超早期溶栓取栓等高精尖技术外,同时为患者进行针灸、艾灸、理疗、中药等中医特色疗法,中西医结合的治疗方式收到良好的治疗效果。

以患者为中心,深化学科内涵,以诊疗技术提升为引领,神经内科中心不断加强自身建设,在未来的工作中,针对神经重症疾病诊治能力的提升,科室将定期对医生进行培训,使他们掌握治疗神经重症疾病的技能。同时,在神经系统疑难罕见疾病及特色门诊建设方面不断取得进展,实现医教研相互促进,提升学科整体能力建设,提高患者的认可度、解决临床实际问题的能力,促进学科不断蓬勃发展。