

服务与质量双提升 小空间 大世界

——记泰安市中心医院电梯值班员朱增香

文/片本报记者 路伟 通讯员 王晓菲

每天站立八小时 服务患者是她的工作

每天早上6点20分,在大河附近居住的朱增香就骑着电动车出门了。“因为家离医院太远了,为了7点之前能到医院上班不管冬天还是夏天,必须要早早出门。”朱增香说。

7点钟,做好准备的朱增香准时出现在电梯里,为了让患者和家属有个良好的乘坐电梯的环境,她用最快的速度将地面上的灰尘、墙壁上的印痕清理干净。“这是每次交班后都要做的,差不多十分钟就能完成,不过这期间不能耽误大家使用电梯。”

因为工作的特殊性,朱增香只能以站立的姿态迎接每一位患者和家属,她一站就是八个小时。电梯里有一把椅子,朱增香从来没有坐过,她说,这把椅子是给有需要的人留

的。

三年来,高强度的工作让朱增香的身体有些吃不消,每天回到家后疼痛不已的小腿让她不愿再活动,体检时发现自己患上了轻微下肢静脉曲张。即使这样,朱增香也从来没喊过累,她说,在医院里,患者永远是最重要的人,通过自己的工作要把他们服务好。看到妻子每天工作这么劳累,朱增香的丈夫也曾不止一次劝她不要干了,但朱增香却用她不服输的精神克服重重困难,坚持了下来。

在医院里,老人是最常见的病人,看到有人坐轮椅上电梯,朱增香都会迎上去拉一把,遇见腿脚不好的患者,她也总是伸出双手搀扶一下。

微笑迎送患者 设身处地为他人着想

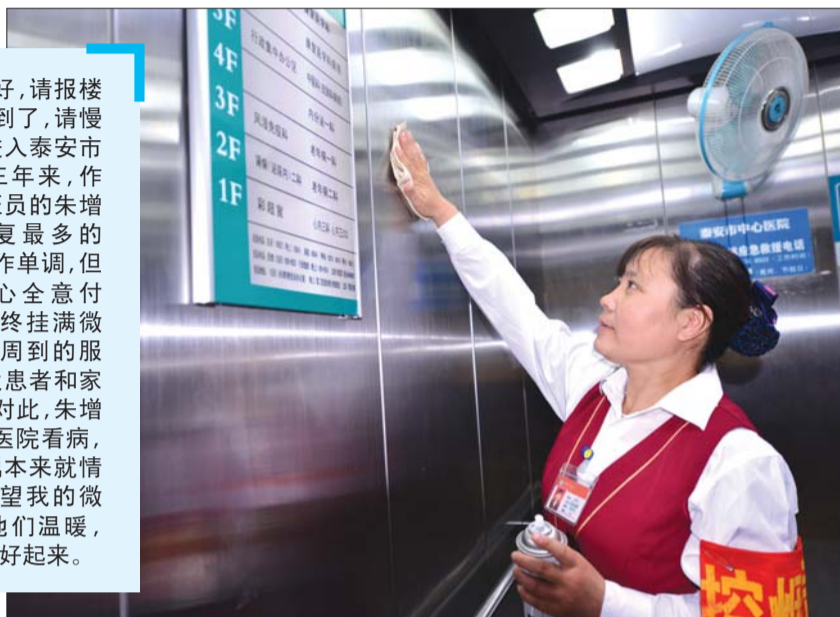
今年47岁的朱增香虽然已进入中年,但她却有一颗年轻的心。只要开始工作,微笑始终挂在她的脸上。曾经不止一个人问她是不是没有烦恼,为什么天天都这样开心。“我们这个行业是服务行业,特别是在医院,病人和家属本来心情就挺沉重,我不是没有烦心事,只是不会把烦心事带到工作中来,希望通过我的微笑能让大家心情好一些。”朱增香的回答总是让提问者对她平添一份敬佩。

在这份工作之前,朱增香曾做过很多份工作,上一个工作是仓库保管

员,每天和货物打交道的她不用说太多的话。以往的工作经验对朱增香来说,非但没有帮助,反而还有可能拖了后腿。“现在是和人打交道,现在一天说的话都比以前好几天要多。”朱增香说。

刚开始,性格有些羞涩的朱增香感到不好意思张嘴,特别是碰到熟人,更不知道该怎么说话。上班时遇到的坎,她总是带回家一个一个克服。每天对着镜子联系微笑,常用语更是一遍一遍不厌其烦地练习。终于,朱增香突破了心理的瓶颈,表现的越来越自然。

“大家好,请报楼层。”“三层到了,请慢走。”……进入泰安市中心医院三年来,作为电梯值班员的朱增香每天重复最多的话。虽然工作单调,但她仍然全心全意付出,脸上始终挂满微笑,她热情周到的服务受到广大患者和家属的好评。对此,朱增香表示,来医院看病,病人和家属本来就情绪低落,希望我的微笑能够给他们温暖,让他们心情好起来。



清洁



尊老



爱幼

爱与被爱 患者关怀让她感动落泪

工作期间,为了减少去厕所的频率,朱增香每天只带一杯水进电梯,“尽量不喝水,以免上厕所耽误大家使用电梯。”朱增香说,电梯司机除了要驾驶电梯外,有时还要给患者指路,因此医院每座楼的楼层分布她都记得一清二楚。“在医院时间就是生命,所以必须要反应迅速,给患者和家属指明方向。”朱增香说,为了记清每个科室分布在哪个楼层,她足足用了一个月时间。

说起三年来的工作经历,朱增香说最难忘的也是最令她感动的。辛辛苦苦地付出,别人看在眼里,记在心里。“记得今年夏天,那天天很热,我在病房电梯里,刚一上班就觉得身体不舒服,身上直冒冷汗,脸色也非常差,那时大家都在忙碌,没有人来接替我,所以只能在电梯里硬撑。”朱增香说,她一度曾要晕倒,无奈只能扶着凳子趴一会。

此时,一名70多岁的老太太关切地询问她是不是中暑了,然后又赶紧去病房给朱增香拿了一盒藿香正气水,服用药物后,朱增香病情才稍微缓解,连声对这位老太太表达谢意。第二天,朱增香早早来到病房,将一盒完整的藿香正气水交到老太太手中,并再次表达了感谢。“这姑娘这不孬!”老太太一个劲的夸。说起这段经历,朱增香流下了感动的泪水。



拉一把

宽容与爱感染着每一个经过这里的人

在工作中,难免会遇到一些不讲道理的人,有些人甚至还骂骂咧咧地,朱增香总是设身处地为他们着想,“来医院心情不好我们都能理解,有情绪发泄出来也很正常,我们本身就是服务行业,忍忍就过去了。”朱增香说。

在同事眼中,朱增香就是一个模范,“她的工作能力特别强,人品和人缘都没得说。”同事朱丽说,遇见无理取闹的人,她总是把责任揽到身上来,她标志性的微笑为电梯管理团队加了不少分。

朱增香是中心医院这个

大家庭中的普通一员,她珍惜这份工作,热爱是她坚持下去的理由,她全心全意为上上下下的患者和家属服务。她真诚的微笑,把爱与宽容传递给每一个经过这里的人。

电梯员,有大爱。小空间,大世界。