

每次去现场就像在“打仗”

# 和死神赛跑的120急救天使

文/片 本报记者 范少伟

救护警报响起,不管是在接电话还是吃饭,放下手中所有事情立刻奔赴现场,面对突发疾病或意外受伤的病人,他们总是用娴熟的手法为病人减轻痛苦。抛下孩子,日夜坚守在急救中心是常有的事,接到任务立即执行,没有任何抱怨和拖延,因为他们知道,短短的一分钟也许就会把病人从死亡的边界上拉回来。7日,记者在济宁市第二人民医院急救中心,看到了这群可敬可爱的“战士”们。

## 接到指令 一分钟就得发动车辆

6日11点35分,听到济宁市120调度中心的派单警报响起后,正要喝水的济宁市第二人民医院急救中心护士张海燕立即跑上车,11点36分,急救车辆出发。派单上显示济宁城区老银座西门发生打架事件,一孕妇被打伤。因为城区琵琶山路正在修路,车辆不能通行,只能通过英华路驶向太白楼路,因为道路拥堵,两分钟的路程用了六七分钟。路上,张海燕的手机突然响起,一看是家里的电话,她直接挂断了。“快到现场了,忙完再给家里打过去。”

11点45分,到达事发现场。过马路时,因为两人发生口角,一男子将一孕妇打伤在地,张海燕与医生一起,把孕妇抬上担架。为孕妇打上点滴后,张海燕一只手紧紧地握着她的手,另一只手轻柔她的肩膀,让她放松。“没关系,我们已经到了,马上就会把你送到医院,放

松,别紧张,闭上嘴用鼻子呼吸。”短短的几句话轻柔有力,让跟车家属心里放松了很多。

11点54分,孕妇到达济宁市第二人民医院后转到急救科,由医生做进一步的检查,整个出车过程19分钟。“这位病人的家属还算比较冷静,往常出现紧急情况,有些家属特别暴躁,对医生护士打骂的情况也很常见。”张海燕说,因为是病人家属,这种情况下,他们也很理解家属的心情,还是会尽量安慰他们。

## 一天不到急救中心 心里就不踏实

张海燕工作了五年时间,已经有很多经验,而同事张青青刚工作一年,自己也刚适应这种脑中时刻紧绷一根弦的工作节奏。

“原来在诊所工作,时间很固定,自从在医院急诊科工作后,回家的时间早晚就不好说了。”张青青说,孩子2岁了,而一年前刚到急救中心上班时,孩子才一岁。“以前



医护人员在急救过程中。范少伟 摄

都是自己照顾孩子,但工作后开始24小时上班,有时一连上几天几夜,回到家孩子都只让爷爷奶奶或者爸爸抱,自己心里特别难受。”

“时间长了就好了,刚开始,几天见不到孩子,想的直掉泪,后来孩子好像也理解我了。”张青青说,每次上班前,孩子总是挥手说“妈妈再见,妈妈工作比较忙,爷爷奶奶看着我就好了。”孩子说这些时,张青青心里也酸酸的。

在急诊科的护士都耽误找对象了哦!杜佩佩笑着说,朋友给她介绍对象,她推了三个星期还没有见面。“什么时候下班不好说,有时出现场,本该六点下班的也可能拖

到晚上十一点左右。一些人听说我们经常上夜班后就直接拒绝了。”

“一天不到急救中心,心里就不踏实,即使周六周天不上班,也会到医院看看有没有突发情况。”济宁市第二人民医院急救中心副护士长孟童说,急救中心遇到的都是突出情况,有时病人病情很重或者抢救不成功死亡的,家属不能接受事实,说话比较难听或者在办公室里大吵大闹的情况很常见。“没办法和他们讲道理,失去亲人的痛苦是我们无法理解的。”谈到工作中遇到的难处时,孟童这样说,只能理解、忍让、包容并且全力挽救病人的生命。



济宁市第二人民医院急救中心副护士长孟童



济宁市第二人民医院急救中心护士杜佩佩

# 改变在纷沓而来的感谢中悄然发生

## ——济宁市第二人民医院“品牌带动医院发展”活动侧记

记者 范少伟 通讯员 侯建军

以前,住院病人的洗脸、洗头、翻身、拍背、就餐等一系列工作都由陪人家属来做,护士只负责配药、打针等工作,多少年来,从未改变。2010年4月济宁市第二人民医院开展“优质服务病房”创建,实施“有陪无护无缝隙护理服务”后,由陪人家属做的工作全由护士包了,她们辛苦了,换来的却是病人的认可和群众的满意。

### 相互靠近心心相通

一段时间里,不时有病人将感谢信、锦旗送给她们表示真诚的谢意,内分泌科年轻的护士长李珍告诉记者介绍说:“医院开展优质服务活动以来,我们的护理人员都经历了‘从被动服务到主动服务,由主动服务到感动服务’的星星渐亮过程。以前我从来没有想过为别人洗脸、

洗头、擦身体,认为这些不应该是我们做的,但是试着做了一次以后,看到患者的微笑,听着家属感激的话语,虽然很累,觉得很开心,每个人都有生病的时候,谁不希望在自己最痛苦的时候得到最大的关怀呢?所以我愿意一直这样做下去,患者发自内心的感谢,让我觉得再忙再累也值得,因为从中得到了开心与满足。

护士辛勤的汗水和周到的服务切实让病人感到温馨和方便,无论白天还是夜间,患者要翻身下床,或者有大小便等需求,只要按一下铃,马上就有护士带着微笑来服务,痔疮科大手术多,病人行动不便,护士的工作量很大,很多都是年轻人,每天为病人翻身扣背,洗脸洗头,擦浴,洗头,很多病人家属看着她们每天都满头是汗地穿梭于病房,几乎不得

生活护理的活总是跟她们抢着干,每当这时,护士总是微笑着说:“这是我们应该做的”,一位家属在表扬信中说:“她们对待病人就像对待自己的家人一样,就连我们自己的孩子都做不到的她们都能做到”。

在让病人满意的同时,济宁市第二人民医院的护士们也没有放松技能的培训,在常规护理的基础上,细节是她们常常思考和实践的主要课题。有关节病的病人都是膝关节、踝关节、股骨头关节的置换,病人手术后的功能锻炼在很大程度上决定病人的康复这就,要求在护理上既要有过硬的专业技能又要耐心细致,一丝不苟地帮助病人进行康复训练,护士们要求自己必须做到四个到位:“心到位,说到位,做到位,管到位”,一防三指导:“并发症的预防,饮食指导,用药指导,特殊训练指导”。

### 爱之花在病房绽放

手术后的病人第一次下床活动,患者的脚先落在护士的手上,试验力量,即使患者使用上助行器,也要由两名护士左右保护,病人由衷地说:“护士更亲了,人情味更浓了,离我们更近了。在这里确实感受到了家的温暖,享受到了关怀,贴心、专业、全程的护理服务,真好!”

随着人们对护理服务需求的不断增长,对护理人员素质要求不断提高,护理部还十分重视护理队伍基本素养及创新能力的培养,不断提高护理人员职业素质、职业礼仪、护患沟通、创新意识等综合素质。医院把患者满意度作为评价护理质量的标尺,这就要求护理人员不仅要解除病人身体上的痛苦,还需要加强心理护理,即心与心的沟

通,让尊重病人、关爱病人、方便病人和服务病人的人文关怀贯穿到护理工作的始终。

医院全体护理人员转变“重专业、轻基础,重技术、轻服务”的观念,积极行动起来,夯实基础护理,提高了护理服务品质。自优质服务活动开展以来,丰富了护理服务内涵,护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会,病人及家属的满意度大大提高,护理工作得到了进一步的升华。

辛勤汗水收获累累硕果,真诚奉献赢得声声赞誉,济宁市第二人民医院开展“打造优质服务品牌”活动以来,该院患者对护理服务满意度升至99.3分,社会美誉度进一步提升,感谢信纷沓而来,当优质服务服务渗透到二院的每个角落,改变在患者的感叹、护士的微笑中悄然发生,此时,南丁格尔的誓言在忙碌中闪光,和谐文明之花在每个病房绽放。

