



今年5月12日是第100个护士节。一位普通护士说:“希望将来,我们真心实意的服务能够赢得社会足够的尊重。”

## 醉酒患者脚踹医生 恐吓怀孕护士休假

前几天,泰城一家医院发生一起患者脚踹医生,恐吓怀孕护士的事件。

因种种原因,记者未能采访到当事人,但他们所在的急诊科其他医护人员讲述了当时的情景。“上周日晚上,一个患者喝多了,朝着给他治疗的医生肚子上踹了两脚。旁边的护士怀孕了,正是妊娠反应强烈的时候,被他一吓,又是哭又是吐,折腾了一宿。”急诊室一位护士说,受伤医生至今仍在接受治疗,受惊吓的护士也休假了。

几位护士都说,医院急诊科每年都会发生医生护士挨打的事情,几乎都因为患者醉酒、斗殴或病情突然恶化引起。以至于在急诊科护士之间流传着“流汗流泪又流血”的说法。

关注第一百个护士节

# 醉酒男发飙吓得她休假

文片 本报记者 梁敏



## 挨打受辱遭恐吓 儿科急诊科“重灾区”

在泰山医学院附属医院急诊科,记者看到急诊室和病房的木门下半截都用白铁皮封了起来。一位医护人员说:“急诊科每年都会发生医生护士挨打的事情,患者间的斗殴更多,门被踹坏很多次了。”10日,记者走访发现,各医院急诊科都是受辱挨打“重灾区”。

市中心医院一位老护士说,相比医生而言,护士更容易挨打。“大多数患者和家属素质很好,可总有那么一些人不讲理。我们看到患者来了,转身去找医生,却被误会为不管不问,轻者劈头盖脸一顿臭骂,重者挨打,我一个同事鼻梁骨都被打折过。”这位护士说,这种气只能受着,有些患者总是对护士咆哮,可看到医生立刻就变成了“君子”。

除急诊科,另一个容易出现暴力事件的是儿科。泰安市中医医院护理部徐主任说:“儿科门诊

和病房也是护患矛盾多发的地方,儿科护士工作强度大,心理压力更大。给患儿做穿刺,身后都有好几个家长的眼睛盯着。”小孩血管细,打头皮针时孩子稍微一动,就可能扎偏。这时候家长就不愿意了,什么难听骂什么,还有的家长抬腿就是一脚。泰医附院护理部主任杨朝霞说,她接到过投诉,家长状告护士揭胶布弄疼孩子。

## 一年休不了几天假 再苦再累也得笑

“有时候患者打了一下,不见得有多疼,可心理上受不了。我们理解患者家属的心情,尽可能完善各种服务流程。每周都给各科室护士做培训。就是希望尽心尽责服务好,赢得患者和家属的尊重。”杨朝霞说。为保证医疗水平和抢救能力,国家规定急诊科固定医护人员不得低于80%,工作时间两年以内的新人员不能超过20%,即使再苦再累,急诊科护士也不能随意调岗。急诊科每年除夕夜都忙得不可开交,一年也休不了几天假,还要

每天微笑地面对患者的各种责难,非常不易,希望市民能够尊重她们。

## 既然当了护士 受点委屈没啥

泰安市中医医院护理部徐主任说:“病人永远都是对的。这句话并不是说病人说什么话做什么事都是正确无误的,而是即使我们明知是病人错了,也要充分理解病人,细心解释,真诚关心帮助病人。”

这句话背后,不知道掩藏了多少位护士的心酸与泪水。4月30日,卫生部、公安部联合发布了《关于维护医疗机构秩序的通告》,严打侵害医务人员、患者人身安全犯罪。这让好几家医院的护理部主任精神一振。她们认为,社会会越来越重视医生护士的合法权益。

说起护士是否受到了太多委屈,杨朝霞说:“走上护理这条路,就要有足够的思想准备,这是自己选的路,永远都不要觉得委屈。做护理,图什么?施比受有福!”

# 除夕夜,你可知道ICU的忙碌

ICU是一个很有成就感的科室,因为可以亲身见证生命的奇迹;可ICU也是一个很伤感的科室,因为这里更接近死亡,更容易感受到生命的脆弱。

2012年除夕之夜,当大家与家人围坐在饭桌前细品着美味时,我们在ICU忙成一团。加床已经加到7张床位了,楼上外一科转下一位手术后麻醉未醒的气管插管患者,需要呼吸机辅助呼吸,安置患者,调节呼吸机参数,心电图监护,整个操作不能超过一分钟。

这边正忙,忽然又转来一个患者,原本容纳6张床位的ICU加到了8张床位。两台呼吸机都开着,护士长临时通知休班护士来帮忙。看呼吸机参数,记录患者的生命体征,观察患者的病情

动态变化,而这些动态变化都在监护单上体现出来,所以监护单的书写规范也非常严格,来不得半点懈怠,下笔要十分谨慎,否则一人写错,好几人都要重新写一遍。

钟声已过,新年伊始,静待拂晓时,5床使用呼吸机的患者心跳骤停,双侧瞳孔散大,对光无反应,昏迷程度逐渐加重,通知医师同时行胸外心脏按压,我们在和时间赛跑,和生命赛跑……生命很脆弱,转瞬即逝,身为ICU的护士必须严密地监视着每个患者,绝不允许抢救的最佳时机从我们手中流失。为了抢救患者,工作量大,护士长也一直加班,查完夜,也不休息,仍然坚持在第一线。

ICU的病房要比平时还要忙碌,假期中仍然是超负荷运转,病人数一直持续在七八个。节假日家属来探视的人数和频率也比往常要多很多,我们医护人员都能很好地和病患家属交流和沟通,家属们十分满意,也非常感动。

临时调动人员协调全院抢救危重病患者,护士长亲临监督,任何被调动的人员均无怨言,随叫随到,身为医务人员,舍小家,保大家,争分夺秒地安置,抢救病人,在我们眼里患者安然地度过每一个夜晚,要比我们守在家里跟家人团聚来得踏实和欣慰。ICU的全体医护人员坚守一线不懈怠,为度过一个和谐的节日做出无私的奉献。

泰安市中医医院监护室护士 程立君

# 将健康快乐带给每一位患者

近期,护理部对我们护理人员进行礼仪培训,这次培训从头到脚对我们都提出了更严格的要求:神圣而美丽的南丁格尔帽、洁白无暇的护士装、优雅的淡妆,呈现在患者眼前的是一个干净、整洁、卫生、简约、端庄大方的白衣天使!指导人员用端庄的坐姿、优美的站姿、轻盈的步态,告诉我们在工作中该如何坐、立、行、走。

我们每天面对的都是患有不同疾病甚至在疾病中痛苦挣扎的人,微笑对于医务工作者来说就像一把万能的钥匙,开启护患之间那熟悉又陌生的大门,以真诚微笑的服务取信于病人,缩短护患之间的距离,从而减少患者的心理压力,消除护患之间的陌生感与恐惧感。一句简单的问候,在我们看来其实微不足道,而在病人的心里就像一股暖流,温暖着他们那被病痛折磨而脆弱的心。

我感觉,如果在工作中,我们给病人的第一印象是良好的,肯定会有利于以后的交流;反之则不然。眼睛是心灵的窗户,通过眼神的交流,病人的喜怒哀乐也会溢于言表,这时护士应给予关心和理解。我们镇定的目光,可以使恐慌的患者有安全感;热情的目光可以使孤独的患者得到温暖;鼓励的目光可以增强沮丧患者的自信;专注的目光可以给自卑的患者带去尊重。目光的交流可以帮助我们判断病人的心理状态,有利于疾病的治疗和康复。无论是第一印象,或是眼神的交流,或是一个简单的手势,在与病人的交往中,我们都应谨言慎行,将自己最美好的一面展现在病人面前。

我在培训的时候,一直在想自己平时是这样做的吗?也许我平时做得有很

多不到位的地方,但是别人能做到的相信自己也能做到!2012年是医院快速发展的一年,泰安市中医医院将以一个崭新的面貌呈现在泰安市民面前,作为中医医院的一名护理人员,我心中的荣誉感和自豪感也更加强烈,做好本职工作的意念也更加坚定!

在今后的工作中,我要加倍地努力,对病人多一点理解,少一点埋怨;多一张笑脸,少一张冷漠;多一分关怀,少一分疏远。为了我院能尽快争创三甲,创省中医药大学附属医院,需要我们每一个医务人员都付出自己的努力,我也会奉献自己最大的能量,秉承人文关爱的服务理念,遵照一切为了病人,一切方便病人,一切服务于病人,为病人提供优质、高效、便捷的护理服务,将健康快乐带给每一位患者,为我们医院争光!

泰安市中医医院外二科护士 龚远青

# 优质服务 从我做起

病人服务中心是病人来院最先接触到的窗口,是体现护理服务质量的第一站,让病人一入院就感觉如同在家里,让病人整个看病过程都感觉温馨、方便、人性化,是我们不懈追求的目标。

为了让优质护理服务达到“标准化,人性化,规范化”,作为服务中心的一名导医人员来说,我们任重道远,做好我们的工作,首先要保持一颗真诚、爱人的心,用心对待别人,首先要从思想上深刻认识,视病人如亲人,关爱体贴他们,让他们入院如同回到家里。

服务台上,我们站在服务台前,对病人一视同仁,站立式服务,主动上前迎接、搀扶。挂号填表,首问“您好”,“您是第一次来看病吗?请在挂号单上填写姓名,年龄,性别”,必要时帮病人填写。“请到挂号处挂号,您的诊区在XX楼XX室,请慢走。”按照要求,指引要明确到位,具体到几号。

我们这里有一次性免费水杯,原来只是摆在那里,可现在我们要贴上一个提示:“饮水机里面第二个

是热水,您接水时小心别烫着”。一句话让人感觉温馨了很多。像做B超的患者,一般都要憋尿。以前给他们倒杯水递过去,现在还要给他们建议多喝水,来回走动或者吃一块糖,真心帮助他们。

“我们一直在听,我们一直在你身边。”这样的话能适当安慰患者,一句话更体现了细节。我感觉,从细微处着手,没有做不到,只有想不到,我们除了要在服务设施上做好做全外,还要在病人的心理上做好护理。优质护理是人对人的关爱、体贴、奉献,一切从“人性化”入手,从人的需要入手,然后我们亲力亲为,甘愿真诚地为他人服务,同时享受为他人服务的快乐,把自己做好,为别人做好。做好优质服务,我们义不容辞,这是大爱的体现,更是一个医院为民,大爱的体现。我相信,只要我们以“人性化”理念为指导,做好该做的事,想病人之所想,急病人之所急,为自己树口碑,老百姓也会为我们树口碑。

泰安市中医医院病人服务中心护士 程丛丛