



耐心倾听 细心沟通 全心服务系列

只要患者满意，一切的付出都值了

记泰安市中心医院乳腺外科护士孙蕾

一个科室的发展离不开优秀的护士，从事护理工作18年，泰安市中心医院乳腺外科护士孙蕾始终如一日尽心尽力为每一位患者服务。由于乳腺外科95%是女性患者，结合这种疾病和女性的特点，她在提高自己护理技能的同时还悟出跟不同患者和家属沟通的技巧。她说，护士这一行干的是良心活，虽然因为工作无法顾全家庭，但当看到病人康复出院时心里的满足感油然而生。

文/片 本报记者 路伟 通讯员 王晓菲



指导下级护士



细心沟通

工作多了质量不打折 她以最快速度适应新环境

泰安市中心医院乳腺外科原来的病房床位较少，但是病人却逐年增多，为了改善这一不利于科室发展的现状，2015年12月，乳腺外科搬进了焕然一新的新病房楼，病房增加了一倍。

原来的乳腺外科护士每人需要负责8张床位，而现在，虽然床位增加，但是护士的人数却没变化，如今一名护士则需要负责12张床位。“虽然工作量增加了，但是我们工作的质量一点都没下降。”孙蕾说。

虽然2012年10月份才调入泰安市中心医院乳腺外科，但是孙蕾早就把

这里当成了自己的家。“刚进入科里时从没觉得这里很陌生，主任和护士长都非常亲切，刚开始前三个月，主任和护士长让我熟悉一下科室环境。”孙蕾说，也就是从这个阶段开始，她深深爱上了这里。

同事的团结让她感到这个科室充满了正能量，主任和护士长的关怀让她特别有干劲。“平时跟着科里的老师学习，一闲下来同事就跟我介绍科里的情况。”孙蕾说，很快，她已经熟悉了整个情况，上手工作也是水到渠成。

工作问心无愧 亏欠孩子太多

医院的工作有其特殊性，特别是护理工作，人手不够很容易让科室工作陷入被动，因此护士长会提前将护理值班表安排好。“我们科是黑白班两班倒，白天需要上7个半小时，夜班时间稍微长一些，需要大约17个小时。”孙蕾说，除非有临时的突发状况，护士们是不会轻易调班的。

在这样一个团结的集体里工作，孙蕾说，大家都特别为对方着想，如果哪位同事有事需要调班找到她，她总会痛快地答应下来。“谁没有个急事呢，设身处地地为别人着想是应该的。”孙蕾说。

工作特殊性，好好照顾孩子成为孙蕾的一个奢望。“现在孩子上初中了，晚上基本都是在家，我对象工作也忙，经常加班加点。”儿子的生活总是能够触动这个做母亲的敏感的神经。这几年，因为忙于工作，她很少有机会去参加儿子的家长会。“家长会基本上都是临时通知，而我们排班是早就定好的，如果去参加，还得耽误同事休班。”孙蕾说。

说起儿子，孙蕾说，他已经完全适应了妈妈上班的节奏，在他一岁时孙蕾就已经开始值夜班了。“虽然亏欠家人这么多，但是每当看到病人一个个康复，心里也是特别满意的。”孙蕾说。

尽心护理每名患者 她还是患者的心理咨询师

上班期间，孙蕾总会早早来到医院，换衣服、交班等一系列准备工作完成后就正式投入到工作中。

乳腺外科病房中，不少是乳腺癌患者，手术后上肢锻炼会影响患者的恢复，对于这种患者，孙蕾都是重点照顾。放引流管、讲解吃饭注意事项、活动须知……孙蕾对每个患者都不厌其烦地反复讲解。

“化疗的病人吃饭比较挑剔，所以需要反复提醒。”孙蕾说，还有一些患者做治疗时没有家人陪同，因为每隔一段时间都要来一次，孙蕾对她们都挺熟悉，得知这些病人要来，孙蕾总是提前做好准备。

孙蕾说，治疗期间，病人没有家人陪同的话心里肯定不舒服，设身处地地为

她们着想后，孙蕾一有时间就会去病床边陪她们聊天，并做心理疏导。孙蕾还承担起“家属”的角色，一有需要，她就会把开水送到患者身边。来上班时也会给她们带上可口的饭菜。

乳房切除是治疗乳腺癌常见的一种方式，但是不少年轻的女性患者因为不能接受切除乳房的现实而拒绝手术。此时，孙蕾会走到病人身边，给她们介绍成功的病例，并耐心地说服她们接受治疗。有的患者因为担心切除一侧乳房影响美观，孙蕾就会给她们介绍义乳的好处。

在孙蕾耐心的劝说下，不少患者勇敢地面对现实并接受了治疗。“幸亏当时听了孙老师的话做了手术。”每当听到这样的话，孙蕾心中的满足感油然而生。

工作不忘学习 还热衷于公益

随着科学技术发展进步，乳腺外科治疗手段也正在不断革新。手术后如何护理是很多护士需要学习的重点。

工作忙完了，孙蕾又开始忙起别的来，她说，医学与时俱进，护理也应该跟上。她喜欢学习，一有空就学习先进的护理经验。“只有知识储备充分了，遇到问题才能处理得心应手。”孙蕾说。

除了工作中尽心尽力，孙蕾还是一个热心肠的人，在无偿献血车上，经常会看到孙蕾的身影。“我在临幊上工作，知道血液的重要性，我的想法很简单，就是想通过自己的微薄力量来帮助那些需要血液的病人。”孙蕾说。

多年来，孙蕾已经练就了高超的护理水准，手术后患者需要换药，医生在治疗期间如果遇到问题，孙蕾总会上前帮

助，用及其敏捷而又温柔的手法让患者满意。

对于孙蕾的护理，不少患者给出了很高的评价。“孙老师就像一缕清风一样，做不急不躁，让人如沐春风。”一名患者在住院期间经常找孙蕾聊天，她说，通过聊天她总能学到不少新鲜东西，两人也在沟通中成为了朋友。

孙蕾说，护理是一个复杂的工作，除了要为患者的身体服务好以外，还要洞察患者的内心变化，让她们有良好的心态，这样才有利于患者的康复。

都说护士是“白衣天使”，孙蕾的行动就是对这四个字的最好诠释，她从来都不把自己束缚在一名护士的岗位，怀着一腔服务患者、治病救人的热情，在不断的钻研中，干着属于自己的良心活。



同事心语



悉心呵护