

# “体会辛苦,才更珍惜那些感动”

早报记者到山东大学齐鲁医院(青岛)超声科门诊体验护士工作的酸甜苦辣



自2023年5月起,青岛市卫生健康委、市委网信办联合举办“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,通过开展“医院开放日”“我当一天医生/护士”“我当一天患者”体验活动,实现医务人员和群众之间的亲密互动、深入沟通、换位思考,让群众更加深入地了解医务人员的工作情况,找准群众看病就医过程中的难点、堵点问题,进一步优化医疗服务流程,提升医疗服务质量,促进医患关系更加和谐,确保主题教育活动落到实处、取得实效。

近日,山东大学齐鲁医院(青岛)邀请早报记者走进医院,进行“我当一天护士”体验活动,了解医疗设施、了解诊疗服务……“零距离”感受医院的建设发展成果。在大众心里,护士有多重身份,既是“白衣天使”、南丁格尔,也是负责打针送药的“保姆”,与大家看到的护士这个职业的光鲜亮丽不同,其实他们非常辛苦。在有着十多年护理经验的超声科门诊护士王秀兰带领下,早报记者体验了一位普通门诊护士一天的工作,深深感受到,这个“白衣天使”并不好当,酸甜苦辣尽在其中。

## 每天都是提前半小时到岗

6月6日上午7:30,记者穿上白大褂走进超声科门诊,医生护士已经早早做好准备工作。“科室正常是8点开诊,但我们护士一般都是七点半左右就全员就位,要提前做好当天的准备工作。”王秀兰告诉记者,坚持是工作的一个态度。她每天坚持提前半小时到岗,为前一天预约的患者取号,询问每一位就诊患者是否符合检查条件,在导诊台记账、分诊,解决在就诊过程中出现的各种问题,还要帮助行动不便的老年患者。每一份细心的引导和帮助,都是为医务工作者树立良好的形象和口碑,体现医院服务的便捷化与人性化。

当天,王秀兰主要是负责做好超声科就诊人员检查前注意事项的说明、维持候诊区秩序、为候诊患者服务等。为确保超声科每日工作流程的顺畅,避免不必要的纠纷发生,她付出了极大的努力。“大爷,耐心等一会儿,前面还有一位患者,很快就到您了……”“阿姨,您不用着急,您行动不便我扶您进去就行……”刚刚开诊十分钟,不大的候诊区已经坐满了等待的患者,王秀兰耐心地引导着每一位患者,听到她亲切的话语,大家都感到非常暖心。“作为护士,在患者就诊过程中,要多问一问、帮一帮,省得他们着急。”王秀兰说。

## 怕耽误时间不敢喝水

“我们要经常巡查候诊区和检查区,除了为患者营造一个安静、安全的检查环境,更重要的是在巡查过程中及时发现各类风险,对急、危重症患者采取有效的干预措施,做到协调优先检查、联系相关科室组织及时抢救,避免不良事件的发生。”王秀兰告诉记者。

由于患者太多,王秀兰在巡查过程中走得飞快,记者紧跟在她后面,一会儿就气喘吁吁,在跟了她近一个小时候,记者实在走不动了。“我一天微信运动数字基本都是13000步打底,如果当天患者数量多,步数上不封顶。”王秀兰脚下不停、面带微笑地对记者说。

记者看她一直在讲解,嗓子已经嘶哑,于是提醒她喝口水,但她口头答应,一上午都不曾喝过一口水,王



王秀兰(中)为候诊患者解答问题。

秀兰说:“没事,渴了可以忍一忍,但喝多了水上厕所耽误时间。”患者越多,分诊护士付出的体力就越大,还要有足够的耐心跟患者解释沟通,只有这样才能最大限度避免不必要的纠纷。

在每日的工作中,王秀兰会接触到各种各样的患者:有年逾90岁的老翁,也有襁褓中的婴儿;有急匆匆赶时间要上班的病人,也有想提前插队做检查的患者……此时的王秀兰,都会以微笑迎接他们,以平和的态度同他们交流。

## 从患者角度出发精准服务

打铁必须自身硬。“除了要不断学习、更新专业的知识外,还要掌握相关学科的知识,如心理学、行为医学、社会学等等。”王秀兰表示,因为超声科就是一个小的社会,社会是复杂的,病种是多样的,人际关系是多元化的。要用专业知识去判断患者的状况,用心理学知识去分析患者就诊时的心理变化,用行为医学知识分析患者就诊过程中的不良行为,并及时给予纠正,加强正确的引导,才能创造一个安静、安全的检查环境。

针对患者检查部位的不同、检查前所需的准备也不同,王秀兰会在预约登记时耐心地给患者做好解释说明:如肝胆胰脾、腹主动脉、门静脉、双肾动脉等超声检查必须空腹;输尿管、膀胱、前列腺、子宫附件等下腹部超声检查必须膀胱充盈(俗称憋尿);经直肠的超声检查必须排空膀胱等。

## “互联网+”优化诊疗资源

“电话、微信、APP都可以预约挂号。”“就诊后可以诊间结算,医生处直接付费,不需要排队。”“自助机缴费也有多种付款方式,现金、微信、支付宝、银行卡,还能刷脸支付。”“在门诊综合服务中心,转诊、预约、复印、盖章……都能一站式解决,不再兜转科室”……离开超声科门诊,在医院工作人员的带领下,记者按照就医流程,依次走进门诊大厅、诊室、检验科等科室,实地体验每一个就医环节。

医院将“互联网+”的“互联共享”思维全方位引入医疗服务各个环节,整合线上、线下资源,积极打造“互联网+医疗服务”的诊疗服务新模式。医院实行预约挂号服务,全面开放号源,预约时间精确到分钟,提供多种方式的预约服务,减少了等待时间。提供多功能自助设备查询、检验报告自助打印等服务,支持微信、支付宝、多功能自助设备等现代化缴费方式,改善了患者就医体验。

走进门诊的几个诊疗中心,温馨、舒适的一站式医疗服务区域展现在记者眼前。滚动播放各种疾病预防知识的多媒体大屏,随手可取的宣教资料,保护隐私的叫号系统,处处体现着以患者为中心的服务理念,“一诊一患”的就诊模式大大改善了患者的就医体验。

### 对话>>>

记者:如果可以重新选择,你还会当护士吗?

王秀兰:或许是体会了工作的辛苦,才更珍惜那些温暖的感动。我记着今年护士节上班时,意外地听到患者的一句“护士节快乐,你们辛苦了”,我就觉得这些苦和累都是值得的。

记者:对年轻护士有什么想说的吗?

王秀兰:越来越多的人认识到护士是医疗事业中重要的组成部分,这是一代代护理工作者努力的结果。我有着十多年的护理经验,与患者多互动,既是一个建立信任的过程,也是为了让他们能够安心地接受治疗,让他们知道其实一直有人在身边照顾着他们,增加他们的安全感。护理是医疗体验的核心环节,患者来医院看病,不仅希望治好病,同时更希望被尊重、被理解、被体贴,这种体验决定了患者的信任度和满意度。

### 记者手记>>>

体验活动结束,记者感触颇多,目前山东大学齐鲁医院(青岛)的便民措施确实做得很到位,加上志愿者们的友善引导,就医很方便。通过体验,记者深刻感受到了护士的不容易,她们的一天,很忙碌很辛苦。

工作中,她们温柔体贴,一句温馨的话语、一个细心的动作,会让患者的心里暖暖的,类似的场景几乎每天都在超声科发生。随着超声科多措并举、不断创新,提高服务意识,增进医患沟通,努力为群众提供诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加高效、体验更加舒适的服务,种种温馨时刻也成为“超满意”服务品牌行动的缩影和见证。

本版撰稿摄影

观海新闻/青岛早报记者 徐小钦