

# 彰显人文关怀 用爱托起希望

## 湖里区妇幼保健院护理团队用心用情提升服务质量

一袭白衣,守护生命;一盏提灯,点燃希望;每一顶洁白的燕尾帽都镌刻着责任和誓言,从晨曦微露到夜深人静,从穿梭门诊到忙碌病房,她们每日如此,却又不仅如此,她们用新时代的担当磨炼着“天使”的翅膀。2024年5月12日,是第113个国际护士节,跟随记者走近厦门市湖里区妇幼保健院这群用爱呵护妇幼健康的人。



### 01 创新管理,培养优秀护理团队

护理部主任林惠玲作为医院护理工作的领头雁,勇于开拓创新,突出专业特色,护理构建医护患一体化优质护理服务模式。探索管理新模式,那就是聚焦梯队建设,不断提升服务质量,以患者的满意度作为护理的宗旨,通过设立专门的客服部、问卷星满意度调查,让患者的倾诉可以得到快速解决。同时,采用每周分析研讨会、每月质控汇总分析、拉网式普查、问题“回头看”等不同督导方式,加强各项工作的规范性,培养出一支业务水平精、人文素养高的优秀护理团队。



林惠玲让感动服务切实走进患者心里

“把患者当成亲人,要时刻做到感动服务。”林惠玲说,“要将耐心与细心融入一些小细节中,以患者为中心,想患者之所想,急患者之所急,不断改进工作方式,用真心打动患者,让感动服务切实走进患者心里。”

关心护士成长,注重团队建设。护理工作繁杂且容易出错,护士也经常会出现情绪波动。“林主任就像我们的知心大姐姐,时刻关心着团队的每一个人。”护理部的同事这样评价林惠玲,她时常倾听护士心声,从工作和生活多个方面给予“爱”和人文关怀,从而激发全院护士的“爱能量”,引导护士热爱本职、敬畏生命,践行仁爱奉献精神。

### 02 用心工作,用爱去服务

用心去工作,用爱去服务,25年如一日,把自己对护理事业的满腔热忱融入平凡的护理工作中,传递到每一位需要照护的患者心中,她就是湖里区妇幼保健院妇科门诊护士长黄丽平。

“要想消除宫颈癌,定期筛查及早期预防尤为重要,如果能实现早筛早诊早治疗,就可能阻断疾病进一步发展,患者预后往往较好。”工作中,因为看到太多血的教训,黄丽平想着如何提高工作效率,从繁琐的工作中解脱出来,帮助更多患者,这也是她一直对工作激情满满的原因。

2021年,湖里区妇幼保健院获得国家级流产后关爱(PAC)



黄丽平耐心地为患者答疑解惑

优质服务医院,设置一对一咨询门诊、集体宣教区,建立随诊系统等标准化服务体系,对人工流产人群进行科学化、标准化的闭环管理。黄丽平就是该门诊的其中一员。

多年前,黄丽平曾经遇到一

位有12次流产史的患者,她的子宫十分脆弱。在这位患者的认知中,人流术就是避孕的方式。这令黄丽平大为震惊。黄丽平耐心系统地为患者科普避孕方法,并定期跟踪她的落实情况,后来几年该患者都成功避孕,并经常在节日的时候向黄丽平发短信表示感谢,把黄丽平当成了自己的朋友一样,凡是有健康方面的问题都会先找黄丽平咨询。

“要注意沟通和交流的方式方法,更多地关注患者的需求和感受。”黄丽平认为,患者的诉求就是治病,只是有时情绪焦虑,这需要有更多的耐心,才能有效解决问题。

### 03 一次选择,坚持成了一生的承诺

助产士,作为新生命的摆渡人,这份职业有着神圣的使命感与责任感。但产房不分白昼与黑夜,分娩充满着不确定性,在母婴安全两重生命线之间,助产士要承担着巨大的心理、生理考验。

“助产士其实最重要的就是给病人一个心理的支持,给妈妈一个最强大的依赖。”黄艳明说道,产妇在临产时是需要被关怀和依赖的,一定程度上也可以缓解阵痛带来的不适感。医院在孕晚期28周以后会开设音乐阵痛分娩课,给新手妈妈带去如何应对分娩的系列科普知识。新手妈妈们在生产过程中,她会辅

位孕妈妈减轻了生产的不适感。

“感谢您,在我不知所措的时候给予了我们希望。”一位年轻的产妇握住黄艳明的手激动地说。这位年轻的孕妈妈在临产的时候都不知道自己已经要生了,紧急情况下黄艳明及时为其安排了接生,面对产妇完全没有准备待产包的情况,黄艳明想尽办法去帮助她,并做好产后的跟踪服务,真正做到让患者及其家人放心。也正是这样的幸福感和成就感让她爱上这个职业,把一次选择,坚持成了一生的承诺。

“身为女性,同为妈妈,经历过分娩之痛,我能理解产妇的需求,把产妇看作是我的亲人朋



黄艳明时常为产妇提供帮助

友。”正如黄艳明所说,在工作中她始终把产妇的感受和母婴安全放在首位,用扎实娴熟的助产技术,守护一个又一个新生命。

### 04 拥有“四心”,“责任”二字重于泰山

“在产房里,我们就是产妇的唯一,是产妇的精神支柱,也是她们的最佳搭档。产房是一个没有硝烟的战场,里面不仅仅有产妇和宝宝,还孕育着一个家庭的希望。”这是陈晓萍从事多年助产士工作的体会。

陈晓萍说,作为助产士,不仅需要过硬的专业技能,还要有细心、爱心、耐心和贴心,对体力要求也很高,有时“陪跑”一名产妇,我们需要持续十几个小时。生产过

程中,她们要同时兼顾产妇和胎儿,就得眼观六路、耳听八方。对于陈晓萍来说,每一个鲜活生命诞生的背后都隐藏着酸甜苦辣,“责任”二字重于泰山。

陈晓萍工作非常忙碌,家里都是老人在帮衬着,8岁的女儿总是抱怨妈妈陪伴自己的时间不够。陈晓萍说:“妈妈的工作是手上握着生命的,要全力以赴。”女儿懂事地点点头,带着崇拜之心暖暖地抱着她。曾经有一次在女



陈晓萍穿梭在综合病房里

儿的作文上看到题是“我的妈妈有一个伟大的职业”,这让陈晓萍感动不已。

今年,陈晓萍调岗到综合病房。“面对新的岗位,起初还是有点不适应,不过很快就克服了。”陈晓萍说,只要不断学习就能成功,经过在知名三甲医院进修和同事们的帮助,她进步很快,如今娴熟地掌握了各项综合病房的护理技能。

(李丽娟 朱春雷)