

退伍不褪色 岗位建新功

——记长治市第二人民医院志愿服务队队长崔雁玲



用心用情服务每一位患者

身着白大褂,穿梭在医院门诊大厅的人群中,口罩遮住了半张脸,却遮不住额头上细密的汗珠和炯炯有神的目光……这是长治市第二人民医院志

愿服务队队长崔雁玲给人的第一印象,也是她从事志愿服务工作以来的日常。

崔雁玲1996年进入医院工作,从

手术室护士到康复医学科护士长,再到如今的志愿服务队队长,她一直坚守在“最需要”的地方,繁杂忙碌的一线工作一干就是近30年。

“部队教会我坚决执行”

崔雁玲出生在一个军人家庭,受父亲影响,从小在部队大院听军歌长大的她,一直怀揣着参军入伍的梦想。1990年,崔雁玲17岁时,如愿进入部队成为一名手术室护理人员,专注细致的工作让崔雁玲练就了敏锐的观察力和高效的执行力,“救死扶伤”的种子也在她心中生根发芽。

退伍后,面对多种选择,崔雁玲毫不犹豫地选择继续从事护理工作。1996年,从长治医学院成人护理专业毕业的崔雁玲进入长治市第二人民医院工作,成为一名手术室护士。

退伍不褪色。崔雁玲将吃苦耐劳的军人本色融入日常工作,从普通护士逐渐成长为一名合格的护士长。敢想敢做、雷厉风行是大家对她的评价,也正因此,作为护士长,

崔雁玲将康复医学科病区管理得井井有条。

2020年底,院领导的一次谈话改变了崔雁玲的工作方向——医院决定成立志愿服务队并由她担任队长。队员从何而来?工作内容是什么?尽管满腹疑问,崔雁玲还是给出了坚定的回答:“我一定做好这份工作!”谈及此,崔雁玲说:“我曾当过军人,部队教会我服从命令、坚决执行,与其瞻前顾后,不如想想怎么把工作做好。”

一句承诺,意味着崔雁玲要离开熟悉的工作环境,告别如家人般的护理团队,接触未知的工作领域,开启全新的工作模式……而这些,丝毫没有阻碍已过不惑之年的崔雁玲,交接完工作后,她就立即投入到“新战场”。

“我能做到的,你们也可以”

志愿服务队于2020年12月正式成立,对

内负责诊室巡查,主要包括诊室卫生督查、当日医生出诊记录、诊室需求对接等;对外进行就诊患者的分诊、挂号、指引、送达,针对一些特殊群体还开通了线上服务,患者可在线上进行咨询、预约挂号、获取报告等。这些都是志愿服务队的工作内容,正如崔雁玲所说,志愿服务工作点多、线长、面广、有序、无边界。而真正的难点在于“与人相交”,短时间内如何被患者信任、接纳,才是崔雁玲团队所面临的挑战。

门诊大厅与病区不同,患者需要精准分诊与尽快就诊,特殊群体患者还需要全程服务,这就要求志愿服务队不仅要善沟通、体力好,还要掌握全科疾病护理知识,同时具备分析和评估病情的能力。队员们全部来自行政科室,平均年龄不到35岁。面对眼前“零基础”的队员,崔雁玲第一次感觉到了肩上的压力,自己尚且是“摸着石头过河”,如何在短时

间内打造一支合格的志愿服务队呢?

“雁玲姐,我们虽然没有经验,但年轻人学得快,您那压箱底的本事可都得教给我们。”队员们的话像一剂“强心针”,让崔雁玲信心倍增。说干就干,崔雁玲利用晨会、周会开展内部培训,将自己多年的临床经验和护理知识传授给大家。就这样,一边学习一边实践,这支年轻的队伍越来越专业,逐渐做到能快速为患者提供精准服务。

“嘴不停,腿不停”是志愿服务队工作的常态,为调动大家的工作热情,崔雁玲以身作则,总是以饱满的精神状态投入工作。“我的性格有些内向,刚开始也没有经验,雁玲姐经常鼓励我说‘我能做到的,你也可以’,看着她每天跑前跑后的精气神儿,我深受感染。”志愿服务队队员席曼说。在她的带动下,队员们个个热情周到、专业细致,为繁忙的门诊大厅注入“志愿力量”。

“干一行就要干好一行”

如今,志愿服务队的工作已经开展了三年,累计服务患者13000余人次,“有困难找服务队”是同事和患者的心声,更是崔雁玲和她的队员们一千多个日夜的坚守和付出。

有一次,志愿服务队队员由于特殊原因未能到岗。队员不在岗,但工作不能停。于是,崔雁玲便带病独自坚守在工作岗位上。一位来就诊的患者没有家人陪同,崔雁玲便跟着全程服务,为患者办完住院手续后,她终于支撑不住,靠着墙倒下了……没有人知道,每天按时到岗的她竟然病得这么严重,直到1

个月后的身体才逐渐恢复。每当有人问起,为什么这么拼?崔雁玲的回答总是掷地有声:“干一行就要干好一行。”

2023年,医院对志愿服务工作提出了新要求,努力实现医院与患者的“无缝隙精准衔接”。接到任务的崔雁玲更加忙碌了,写计划、做安排,与队员们一起建立“工作记录本”,记录每日服务的患者情况及下一次需要就诊的时间,做到点对点服务。志愿服务队还在原有线上服务的基础上,开通了“24小时服务热线”,全天候服务患者,这也成为医院志愿服务工作的一大亮点。

行动不便的特殊群体是志愿服务队服务的重点人群,队员们帮助患者完成就诊后主动添加联系方式,以便沟通后续治疗时间及细节,真正做到一对一服务。“我有小申的手机号,有事就给他打电话,他从来没有不耐烦,对我比亲人还亲。”每当听到患者对服务队的认可与好评,崔雁玲心里满是获得感与成就感,队员们觉得再辛苦也无怨无悔,干劲十足。

志愿者不是简单的挂号员,而是第一时间到达患者身边的“白衣天使”。“我希望我们的队伍能继续壮大,有更多人加入进来,如果人人都有服务意识,就能为医院和患者提供更多帮助。”崔雁玲对志愿服务队的未来充满期待。

点滴微光汇聚磅礴之力。从一个人到十个人,再到一群人,崔雁玲和她的队员们以实际行动影响带动了更多人。从“有困难找志愿者”到“我就是志愿者”,进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,用心用情共同搭建医患“连心桥”。

·黄玥·



耐心解答患者提出的疑问



收到患者家属送来的锦旗



为行动不便患者提供精准服务

健康微课堂

如何预防疟疾

什么是疟疾? 疟疾俗称“打摆子”“冷热病”,是一种由疟原虫感染而引起的寄生虫病,主要通过蚊虫叮咬传播。
疟疾的主要症状是什么? 疟疾的主要症状为突发性寒战、高热和大量出汗,伴头痛、全身酸痛、乏力,发热以间歇热为主,持续2-6小时。
哪些人容易感染疟疾? 到河谷地带从事经济作物开发的青壮年、住在田棚或到森林中从事野外作业的人员、从无疫区到疫区打工的民工、出入边境留宿人员、无防蚊设施的青少年儿童等均属于高风险人群,最容易感染。
疟疾是如何传染的? 蚊虫叮咬传播。蚊虫叮咬传播是疟疾最主要的传播途径。携带有疟原虫的蚊虫在对健康人进行叮咬后,将疟原虫传染给健康

人,完成疟疾的传播。
母婴传播。母婴传播通常发生率较低。一般指孕妇通过胎盘将疟原虫传染给腹中婴儿,从而导致婴儿患有先天性疟疾。
血液传播。血液传播产生的疟疾潜伏期往往较短。若献血者血液中含有疟原虫,则可能会通过输血的方式感染受血者。
如何预防疟疾?
药物预防。通常采用氯喹或乙胺嘧啶进行预防性治疗。
做好防蚊措施。穿长袖衣裤,涂抹驱蚊剂;睡觉时挂好蚊帐;喷洒灭蚊剂等灭蚊药物。
避免去疟疾流行地区。通常疟疾好发地区为非洲和东南亚地区,尽量避免去该地区工作和旅游。



医患情深

服务有温度 细节暖人心

本报记者 杨柳

“感谢市人民医院泌尿科、麻醉科、手术室的全体医护人员,你们精湛高超的医术、和蔼可亲的服务态度和团结协作的友爱氛围让我深受感动,为你们点赞!”近日,市人民医院泌尿外科收到该院退休职工郭大爷的一封信,话语虽少,却传递着浓浓的感激之情。
据了解,半年前,郭大爷因病曾在市人民医院医护人员的抢救下脱离危险。今年9月份,郭大爷又因前列腺增生、排尿困难入住市人民医院泌尿外科。入院后,泌尿外科主任张江涛、主管医生任艳军立即给患者进行全身检查。依据检查结果,张江涛等最后决定

为其尽快实施前列腺增生电切手术。因郭大爷年龄过大,又在重症肺炎恢复期,麻醉成了手术最大的难题。于是,张江涛立即联系麻醉科主任王国平,就麻醉方式的选择及麻醉意外的预防问题交换了意见。王国平在认真询问患者病史,详细了解各项术前检查指标后,明确告知患者可以进行腰部麻醉,让患者及家属不要担心。医生负责的态度和暖心的话语顿时让郭大爷的家属松了口气。
手术当天,手术室的医护人员和麻醉师一方面耐心地与郭大爷拉家常,安抚其紧张的情绪,另一方面他们紧

张而有序地做着各项准备工作。王国平小心翼翼地为患者进行腰部麻醉,还时不时地照顾郭大爷的感受,“疼吗?如果疼就告诉我。”当腰部麻醉注射完成后,郭大爷竟然一点都没感觉到疼痛。
经过近一个小时的努力,在泌尿科、麻醉科、手术室全体医护人员的通力配合下,手术顺利完成。术后卧床期间,各班护士都为郭大爷认真翻身扣背,按摩下肢,细心地指导饮食起居,时不时跟郭大爷聊聊康复知识,病房里经常传来一阵阵笑声,画面特别温暖。郭大爷和家人也深深感受到了医护人

员的真诚服务,家属感动地说:“我们把父亲交给你们,绝对放心,父亲住院以后不仅把病治好了,心情也比之前好了很多。”郭大爷和医护人员们结下了深厚的友谊。经过护士们三天的精心护理,郭大爷恢复良好,他和家属都非常满意。
一封感谢信,凝结着浓浓的医患情意。它传递的不仅是患者的感激之情,更是对医护人员辛勤付出的回报。今后,市人民医院医务人员将不负所望,把患者的肯定和赞扬作为鞭策与鼓励,用精湛的医术、优质的服务为患者健康保驾护航。

健康科普

形式多样做宣传 防护知识记心间

——市中医医院引导群众文明养宠提升防病意识



医护人员向群众普及狂犬病防治知识。李瑶 摄

本报讯 记者马艳霞报道:日前,市中医医院急诊科犬伤门诊医护人员以“为了同一健康而努力”为主题,积极开展狂犬病防治知识宣传义诊活动,以提高广大群众防病治病意识。
活动中,该院通过设置咨询台、发放宣传页、悬挂宣传横幅、免费测量血压、现场解答咨询等多种宣传形式,告知广大群众如果被犬类动物咬伤,千万不能存在侥幸心理,一定要进行规范化处置,及时接种狂犬疫苗和免疫球蛋白才是暴露预防狂犬病的有效手段,并引导群众文明养宠,履行动物防疫义务,提高动物狂犬病疫苗接种率。此次义诊宣传活动,不仅营造了群众共同关注和参与狂犬病预防工作的良好氛围,还使广大群众了解狂犬病相关知识,提高群众参与狂犬病预防的积

极性及自我防护意识。
据了解,市中医医院急诊科犬伤门诊是我市狂犬病暴露预防规范化处置及狂犬病患者诊治定点单位,也是我市从事接种狂犬疫苗最早、规模最大的单位之一。多年来,该科始终致力于向广大群众普及狂犬病防治知识,通过形式多样的宣传活动提高群众对狂犬病防治的认识水平和自我防护意识,营造全社会共同关注狂犬病防治工作的良好氛围,为全民参与狂犬病防控和消除狂犬病工作起到积极作用。



哪些情况下应暂缓献血

无偿献血是值得提倡的事,但前提是自身身体要健康,如遇到以下几种情况就要暂缓献血,优先保证自身健康与血液安全。
日常保健献血间隔莫忽视
口腔护理及手术应暂缓献血。口腔护理后未过三天,拔牙或其他小手术后未过半个月者应暂缓献血。
女性特殊期应暂缓献血。妇女月经期及前后三天,分娩及哺乳期末满一年者应暂缓献血。
眼部治疗应暂缓献血。眼科手术后未过三个月者应暂缓献血。
常见疾病献血时间要注意
呼吸道疾病应暂缓献血。上呼吸道感染病未过一周者,肺炎病未过三个月者应暂缓献血。
肠胃疾病应暂缓献血。急

性胃肠炎病愈未过一周者应暂缓献血。
泌尿系统疾病应暂缓献血。急性泌尿道感染病愈未过一个月者,泌尿系统结石发作期应暂缓献血。
创伤治疗暂缓献血别心急
伤口、炎症未痊愈者应暂缓献血。伤口愈合或感染痊愈未过一周者应暂缓献血。
文身应暂缓献血。施行文身术后未过一年者应暂缓献血。
良性肿瘤应暂缓献血。比如妇科良性肿瘤、体表良性肿瘤等手术后未过一年者应暂缓献血。



科室简介

市中医医院急诊科犬伤门诊现为我市狂犬病暴露预防规范化处置及狂犬病患者诊治定点单位,也是

我市从事接种狂犬疫苗最早、规模最大的单位之一。科室在长期的临床实践中不断创新,针对各种犬、猫等动物咬、抓伤后及时进行预防治疗,可根据动物咬伤部位、暴露级别、

受伤程度、既往免疫情况及患者基础疾病等开展全面评估,联合外科等专业科室进行规范的暴露部位伤口深度处置、规范的狂犬疫苗接种和狂犬病人免疫球蛋白的注射,并进行清

创、缝合、整形及后续留观防治感染等全方位处置策略,狂犬病暴露预防处置保护率达99%以上。近年来,已处置狂犬病暴露患者数万人,专科优势突出,深受广大患者赞誉。