

“第一窗口”的“铿锵玫瑰”

——访衡阳市中心医院急诊科护士罗婧

■见习记者 刘慕寒

去年一部《青年医生》让大家认识到了急诊护士是怎样炼成的。急诊科是医院的第一窗口，是医院的前沿阵地，平均每天接诊五六十名急诊患者，特别是节假日患者会更多，并且危重病人居多。同时由于急诊病人病情变化快，所以对医生护士的要求也就更高，若处理不及时，沟通不及时，轻则延误患者的病情，重则危及患者的生命。

在中心医院急诊科这个第一窗口里，有这么一位优秀的护师，身怀长技、敬业刻苦，数年如一日地坚守在自己的工作岗位上，成为了急诊科这个对外窗口上一朵美丽的“铿锵玫瑰”，她就是罗婧。

急而不慌，急病人之所急

之所以把罗婧比作一朵“铿锵玫瑰”，源于记者采访中对她的印象：刚柔并济、风火爽朗，既有玫瑰的柔情，能够用一颗最柔软的心去体贴患者、服务患者；更具玫瑰的热情，面对繁杂的工作永远都用十二分的积极态度去完成。

急诊科的一个“急”字，就是该科的突出特点。7年的急诊科工作经验让罗婧摸清了一条工作法则：急而不慌，急病人之所急。

“在急诊科，要从容应对每天的工作，就得先学会‘冷’下来。”罗婧说道。2011年，罗婧刚到中心医院急诊科。一个炎热的夏日，120急救中心接到一个急救电话，一个小伙子在工地突发昏迷，心跳骤停。医务人员一路上坚持给他做心肺复苏，到医院时，已经持续做了30多分钟，却始终未见成效。小伙子的母亲赶到医院，急得哭天抢地：“医生，你们救救我们家娃儿啊，他才22岁，重点大学还没毕业啊。他特别好啊，我们家里穷，他知道暑假去工地帮他爸爸搬砖啊……”抢救人员按压心脏按得手都僵了，但是看着那张年轻的面庞，大家谁都舍不得放弃。持续一个小时的心肺复苏以后，男生的心跳终于恢复。罗婧松下一口气以后，听到小伙子母亲的哭诉，也跟着哭得稀里哗啦。没想到却遭到护士长一顿批评：“你哭什么哭，情绪这么激动，怎么做好抢救工作，你让病人和家属怎么能放心被你抢救。”一顿话说得罗婧面红耳赤，她迅速抹干眼泪，强迫自己冷静下来，投入到后面的抢救工作中。这段经历从此被罗婧牢牢记在了心里，时刻提醒自己，自己是一个医务工作者，比起同情，患者和家属更需要的是自己冷静而专业的施救。

“有了一颗冷静的头脑，更需要一颗换位思考的心和一张善于沟通的嘴，才能将急诊的工作更好地开展。”罗婧表示，自从到了急诊科以后愈发认识到自己工作的与众不同，认识到沟通的重要性。“在住院病房的医务人员有充足的时间与患者及家属沟通，能及时了解患者的需求，建立良好的护患关系，而在我们急诊科，由于医务人员与患者之间是首次接触，相互之间缺乏信任，患者对我们的一言一行都十分敏感，信任是建立在沟通的基础上的，所以我认为沟通是一项相当重要的服务内容。”一个晚上，一位父亲带着女儿匆匆赶到医院，说孩子鼻子出血，去了耳鼻喉科等医生看诊。恰巧看诊的医生正在手术，

孩子的父亲等了一会，便开始不耐烦，朝着耳鼻喉科值班的护士抱怨。耳鼻喉科的值班护士见医生一时半会回不来便建议孩子父亲带上孩子去看急诊，孩子父亲一路朝着值班护士大吵大闹到急诊，罗婧询问清楚情况后，便主动与孩子父亲沟通：“孩子的情况不是很紧急，您要是比较急，可以在急诊这边看，要是不急，可以等一等，等耳鼻喉科的医生动完手术。”没想到孩子的父亲还是不依不饶，说医院没有医生给孩子看病，最后无奈之下只能请来了保安。好在最后孩子的父亲冷静了下来，并且主动给值班护士和罗婧道了歉。

因为沟通时间有限，很多时候就得抢救先行，这样便很容易得不到患者和家属的理解。有一次一个患者在急诊门口呕血昏迷了，经急诊科医生判断是消化道出血，需要马上抢救，经抢救转危为安送到了住院病房。但是患者家属赶到以后，非但没有感谢，反而指责急诊这边没有把患者送到住院部去抢救。虽然急诊科的大家都明白家属这样说是因为急诊抢救费用医保不能报，而住院部那边抢救医保能报。“当时情况那么危急，根本顾不得这么多，病人出现紧急情况时我们首先想到的肯定是救命啊。”罗婧说道：“虽然我们理解，但是我们心里也委屈，可是这是我们的本职工作，即使委屈，下一回碰到紧急情况我们还是得先抢救。”

当然，想做一名合格甚至是出色的急诊护士，只会沟通还是远远不够的，罗婧告诉记者：“还要有扎实的理论基础，丰富的临床抢救经验，快速的反应，麻利的动作，这才是我们遇到危急重患者情况时经得起考验的保证的能力。”在急诊科，罗婧练就了一手过硬的扎针本事和一颗强大的心脏。通常来看急诊的病人情况都比较紧急，对护士的输液要求通常也就很高，基本上要一针见血。尤其是吸毒患者和小孩子，最考验扎针技术。因为吸毒患者的静脉血管基本上已经被他们自己给扎坏了，根本找不到血管，实在扎不到的话，最后就只能扎胸口上。送到急诊来的小孩子的针也很考验技术，小孩子基本上都是独生子女，一个孩子过来经常跟着一群家长。“我见过最夸张的一次，就是一个孩子深夜来我们急诊，身边陪了六个家长，爸爸妈妈、外公外婆、爷爷奶奶倾巢出动。我在给孩子扎针的时候，孩子爷爷奶奶，外公外婆还一个劲地说‘好好打啊，别给跑针了。’”罗婧回忆着，“最后我打完针时，发现自己后背都出汗了。”这样的情况多了，罗婧表示自己现在扎针就淡定多了，基本上都能一针见血。而护士除了扎针，还要做好的便是患者的护理工作。患者在抢救的时候可能出现大小便失禁的情况，处理工作便得由急诊科的护士们来完成。这其中有一次的经历让罗婧印象特别深刻。一次，急诊送过来一个喝农药自杀的中年女子。在洗胃的时候，患者将呕吐物全吐在了罗婧的身上，整个抢救室弥漫着一股非常难闻的味道。罗婧和同事强忍着恶心给患者洗完胃后，就去卫生间吐



得天昏地暗。当时已经临近午饭时间，罗婧实在没什么胃口，但是下午还有一下午的工作，不吃的话肯定撑不住，只能硬扒下一碗饭。中心医院急诊科还收容了许多三无人员，其中也不乏不能自理者，罗婧和同事们就得每日给他们进行清理工作，换床单、被褥等。

在平凡的岗位上默默坚持就是一种伟大

养在温室里的玫瑰虽然娇艳欲滴，但是却经不起风雨的考验。经历风雨的洗礼依然顽强生长的玫瑰，才能炼出一身傲骨，绽放出别样的美。罗婧这朵“铿锵玫瑰”便是如此。

急诊科工作强度大、压力也大，而罗婧一待就是7年。七年中，她六个年头的春节都是在急诊科过的。当许多人抱怨着自己工作太累，生活不轻松的时候，罗婧则找到了一个好方法去平衡自己的工作和生活。那就是用两幅面孔去应对工作和生活。工作的时候，就严谨认真，及时做好自己的工作；生活中，便抛开工作，享受生活。由于护士工作辛苦，还经常不被患者理解，不少当初和罗婧一起毕业的同学已经选择了转行。“我在累和委屈的时候也想过转行，但是转念一想，干哪一行都有哪一行的不容易，我要是轻易转行，那我学习专业的那些努力不都浪费了。”这样想着，罗婧便选择了坚持，也有很多同

行会抱怨倒班频繁，太辛苦，节假日没得休息太累了之类的话。这样的想法罗婧也有过，但是抱怨除了影响自己的工作心情和工作效率之外没有任何作用，因此罗婧学着不去抱怨。在工作压力大的时候，就抽个周末在家休息，抛开工作，给自己做一顿好吃的，或者约上三五好友一起唱歌，将工作的压力排遣掉。“我的工作和生活便有了一个平衡，让我既能专注于工作又能享受生活。”罗婧表示，“护理工作看似繁琐劳累，但是当真正投身其中，看着一个个病人从死亡线上拉回来，那种成就感和内心的满足感足以抵消一切劳累。每一份工作都不容易，而我能做的就是坚持，坚持将一份责任扛在肩上也是一种伟大。”

“其实我只是我们急诊科众多医护人员中最普通的一个，我能坚持在这边一待就是7年，更是因为急诊科医护人员这个优秀的团队。面对工作时，大家从来没有推诿退让，不仅不推诿，还会尽力照顾特殊同事，比如有些护士怀孕了，减轻她们的压力。大家都是年轻人，沟通起来也很方便。而且大家上进心都很强，抢救结束后，大家经常一起讨论总结抢救经验，可以学到很多东西，为以后的工作打下更加扎实的基础。是这个优秀的大家庭带领我不断成长，也给了我坚持的力量。”采访最后，罗婧表示。