

衡阳爱尔眼科医院门诊护士长何美娥:

“细心、贴心、暖心”，护理更有温度

■朱嘉林



撑伞护送老人



何美娥在为患者做检查



何美娥

“护理是平凡的工作,然而护理人员用真诚的爱去抚平患者心灵的创伤,用火一样的热情点燃患者战胜疾病的勇气。”这是南丁格尔的名言,也是衡阳爱尔眼科医院门诊护士长何美娥工作中谨记的准则。

何美娥,在衡阳爱尔眼科医院已经工作了整整10年。在平凡的工作岗位上,她细心对待患者,热心的她总能在患者需要的时候第一时间上前提供帮助;遇到有困难的患者,她总是设身处地为患者着想;照顾患者时她又化身贴心的朋友,嘘寒问暖,即使在患者出院后也会进行随访,关心康复情况……她恪尽职守,不断提高护理质量,无论是对患者及家属,还是医护相互之间,都真心以待,让患者在医院感受如家般温馨舒适,赢得了患者的广泛好评。

1 观察入微的“细心人”

“来眼科医院就诊的老年患者,大多视力比较差,就诊时很不方便,尤其对于缺乏陪护的老人更是难上加难!”何美娥坦言,也许是因为在眼科医院工作多年的关系,每天接触各式各样的患者,她总能比别人更早发现需要帮助的老人,并立即帮助他们。

今年春节前的最后一个门诊日,88岁的朱爷爷来院就诊。离开时,阴冷的天空突然下起了雨,然而老人没有带伞,站在医院门口不知所措。何美娥见状担心老人淋雨感冒,又怕地面湿滑容易摔跤,于是从医院借了一把伞,搀扶着老人离开,将老人送到了百米之外的公交站台。在等候公交车的过程中,何美娥也一直稍稍弯腰,侧着伞为坐着的老人挡住飘雨,直到目送老人踏上回家的公交车。

其实,这已经不是何美娥一次送朱爷爷去坐公交车了。“朱爷爷十几年前就在我们医院做过白内障手术,每隔一段时间都会来医院复查或是买药。我看他年纪大了,每一次都是自己一个人排队挂号、缴费检查,来来回回都挺不容易的。只要不是特别忙的时候,我都会主动去帮他跑跑腿。”何美娥表示,“其实我和朱爷爷也算是熟人了,送他其实也就像送一个朋友一样。”

“眼科手术后都会尽量要求患者定期回院复查,有些患者来的次数多了,不知不觉就变得熟悉了。”何美娥直言,很多人都特别不愿意来医院,觉得医院冷冰冰的没有人情味。因此,身为一名护士,何美娥希望能通过自己的工作,尽

量去改变人们的这种观念。

近日,50多岁的陈阿姨来院就诊,何美娥见患者脸色苍白、直冒冷汗,有轻微头晕迹象,何美娥怀疑其出现了低血糖。经过询问,陈阿姨是没吃早餐就来就诊了。何美娥立即呼叫医生给予病人四测,并倒了一杯温开水、拿了些糖果给陈阿姨。“何美娥护士观察很细致,她不仅及时发现我的症状,还给予了温暖的关怀。”不一会,陈阿姨的症状就减轻了许多,并对何美娥一番感谢和称赞。

在何美娥眼中,护士对患者的关爱体现在小小的细节中,并不需要多么轰轰烈烈,搀扶行动不便的患者,以对待家人的态度对待患者,甚至一个亲切的称呼都会让护理工作充满暖意……她坚信,只要自己更热情一点,一定就能温暖到更多的人。

2 贫困患者的“贴心人”

2020年8月25日,一位步履蹒跚、衣着朴素的老人来到衡阳爱尔眼科医院准备就诊,而他身旁陪护的家属还是一位小男孩。这一对“特殊”的组合引起了何美娥的关注。

何美娥上前了解后得知,这位老爷爷姓王,膝下的儿子儿媳都身患残障,他自己也基本上无法劳动,靠着微薄的低保收入维持生活,还要养育一个9岁的孙子和一个2岁的小孙女,家庭条件非常困难。现在王爷爷双眼视力下降,基本生活都

难以自理,不得已才来到医院希望能够得到治疗。

确认了王爷爷的特殊情况后,何美娥向医院提出特别申请,为王爷爷免去了挂号及检查费用,并且全程陪同王爷爷就诊。临近中午时,还让食堂为爷孙俩送来了“爱心午餐”。

经过检查,王爷爷眼部情况并不乐观,同时患有角膜溃疡、角膜白斑、白内障、青光眼,并且眼底的情况也不好。经过院内多位眼科专家联

合会诊,最终为王爷爷制定了符合其情况的治疗方案。

离开医院时,爷孙俩围着何美娥,抓着她的手向她道谢。而何美娥却说:“这都是我们医护人员应尽的责任!”参加工作以来,何美娥总是一心一意为患者考虑,与患者心贴心,提升护理质量的同时,更在用她的爱心,抚慰患者因疾病受伤的心灵,为患者送去阳光雨露,让患者重新燃起对生活的希望,用实际行动践行仁心仁术。

3 真心实意的“暖心人”

“手术患者拆掉纱布后,第一眼看见的就是护士,加上后期还需要定期复查,一来几去,和患者接触多了,自然就熟了。”何美娥介绍,平时有些患者在生活上遇到眼睛不适,也会经常打电话或发微信问她,哪怕是在下班之后,她也会耐心地为患者提供咨询服务。

因为真心实意地与患者相处,何美娥和许多患者成为了好朋友。许多患者再次来复查时,都会热情地给她们带上水果,住在偏远地区的患者,有时候还会捎上一些当地的土特产,逢年过节时更不忘互道问候。

工作10年,何美娥伴随着衡阳爱尔眼科医院

共同成长,从一名实习护士,成长为门诊护士长。回顾这10年,有时也会负责蒙劳,恨不得自己有三头六臂,也常常面临着科室护理团队增强后的管理焦虑,就算遇到患者不理解,但她仍旧怀抱着对护理事业的无比热爱,真心实意地做好患者的“暖心人”。

谈及这份对护理事业的坚持,她最感谢的是工作第一年时的一位患者及其家人。2011年,80多岁的王奶奶在家人的陪同下来院就诊,医生安排其为王奶奶静脉注射。然而,老人血管条件不好,第一次穿刺时没有成功。她很

是内疚,正准备向老人的家人道歉,并请其老师来

穿刺。这时,老人的家人却在旁边鼓励她:“没关系,再来一次,不要有心理负担。”老人及其家人非但没有责怪,体贴的话语让何美娥备受鼓舞和感动,最终第二针穿刺成功。“这件事给予了我莫大的支持,也让我在此后的工作中一直坚信,护士和患者的心是相通的,当我真心诚意为患者时,患者也一定能够感受到并理解我的。”这位慈祥老人及其善良家人的面孔至今仍深深地印刻在何美娥脑海里,每当工作有不如意时,她总会想起这个画面,并以此激励自己,要更好地为患者服务。