

一个充满温情和大爱的医院科室

——记苏州大学附一院急诊室“五心”服务

急诊室，一个每天都充满着悲欢离合、人情冷暖、信任危机、世间百态的医院场所。这里是社会关注医院的窗口。这里有坚守平凡岗位的不忘初心医护人员。这里有家属陪同的高危患者，还有一些没有家属或者被子女遗弃的患者。这里有许多许多的故事。

责任贵在担当

那年夏天，烈日炎炎，酷暑难耐，120送来一位重度中暑的拾荒老人。老人大小便失禁，全身散发着异味，周围两人家属立马捂住鼻子跑开。

此刻，急诊室团队立即开通绿色通道，……顾一芳老师立马带着这天刚来急诊室报到的年轻男护士，开始为老人擦净身上大小便。擦着擦着……男护士实在忍受不住难闻的气味，跑出去吐了……在一旁观看的其他两人家属毫不留情地说着风凉话：“不就一个三无人员，有必要这样护理吗？”

顾一芳老师一边拿着毛巾给老人擦身一边说：“不管是什么样的人，到了我们医院就是我们的病人，我们就有责任管他！救死扶伤是我们的责任”。刚刚吐完的年轻男护士正巧听到这句话，一种神圣的责任感油然而生，只见他转过身加上一层口罩，协助顾老师一起给老人擦身，换上干净的两风服。虽然为老人擦身整理的时间不长，但是对于刚来急诊室报到的年轻男医护人员来说，却是很长很长的煎熬。顾老师用自己的言行，生动地给这位年轻男护士上了一课——“如何才能做好一名合格的急诊室护士”。从这之后，每年夏天急诊室总会来些中暑的没有家属陪伴的老人，当年的这名男护士总是冲在前面，第一时间做好患者的基础护理，保证患者的舒适度。

有爱心才会有温度

那年冬天格外冷，寒风凛冽。深夜急诊室来了一位肝硬化伴大量腹水的老年女性患者。老人已经是急诊室的老病号，来

过三次了，但老人子女对她不闻不问。之前都是开通绿色通道，检查用药后，待病情稳定便联系社区将老人送回家。这次，老人的腹水加重了，已经无法自理。于是，她每天的饮食及二便都落在了急诊室护理团队的肩上。蜜本沁老师带领护士给她擦身，做好生活护理，唐兆芳老师给老人带去衣服，每天给老人提供食物和水。在老人清醒时，急诊室护士忙碌之余，会跟她聊几句家常，安慰一下她，看到老人脸上露出一丝笑容，护士们便深感欣慰。半个月的坚持，急诊室护士陪伴着老人在走完了她人生最后时光。老人弥留之际拉着护士的手：“附一院的护士真好”。

细致入微见微知著

夜幕降临，急诊室同时送来一对不明原因昏迷的夫妻。妻子送来一会儿时间突发心脏呼吸骤停，抢救无效去世。当时郭建是护理组长。他观察妻子瞳孔未出现散大，而是针尖样。结合专业知识，他考虑夫妻同时出现昏迷，判断是急性农药中毒，立即向医生汇报病情。检验结果出来，果真是农药中毒，证实了他的判断。正是郭建的细心观察，为男子的成功抢救争取了宝贵的时间。

不厌其烦热情服务

急诊室的中班患者很多，预检分诊班的护士不仅要正确分诊，还需要接听外线就医咨询电话。“喂，您好，这里是苏大附一院急诊室……”外线的咨询电话有的问门诊怎么挂号，有的问小孩皮肤科在哪儿看，有的问狂犬疫苗在哪儿打，有的问现在过来看急诊有没有床位……有时咨询电话连续不断，尽管很忙，但预检护士总是耐心地回答好每个问题。

初次来医院就诊的患者不熟悉环境，不知道CT在哪儿做，问着问着怎么走，护士总是耐心地指引着路线的方向。一个班下来，嗓子已经吃不消了，但是她们依然坚持着，因为她们知道有的时候，患者可能因为自己的一句话，可以少走好多路，节省更多的时间。急诊室有许多年轻的护士，她们这样说：“在工作压力大、充满信任危机的急诊，即使平时在家脾气再差、多么没有耐心，但是穿上神圣的白大褂，戴上燕尾帽，我们与患者交流时的语调语气和用词就需要格外慎重。对患者多一点耐心，多一份关心，取得患者与家属的信任，一定程度上就可以缓解紧张的医患关系”。

医者仁心授人以道

近年来，我国自然灾害和意外事故频发，严重威胁着公众的人身安全，人民群众对现场急救知识技能需求日益增加。急诊护理团队充分发挥自身作用，以警察、学生和职员为重点培训对象，以社区、学校、市民广场为平台，2017年共开展15次延伸服务，发放急救宣传资料2000余份，受益1000余人，培训内容涉及心肺复苏、止血、包扎、固定等，受到一致好评，提高市



民自救互救的能力。寒来暑往，不分昼夜。这样的故事还有很多，很多……责任心、爱心、细心、耐心、仁心是一名合格护士必须具备的。苏大附一院急诊室护理团队将继续以“挽救病人生命、减轻病人痛苦、促进病人健康”为己任，弘扬南丁格尔精神，不忘初心，不断提高专业水平及综合素质，服务好患者，用实际行动诠释新时期“白衣天使”美好形象，体现自身价值，在实现中国梦保障人们健康的道路上砥砺前行。
苏州大学附属第一医院 许磊

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出

苏州人民商场 5/25~6/4

6.1 放飞童心

童品 关注商场微信公众号 购买童品 折上再9.5折

童装 10减4起

小脚迪 辛巴部落

限时特惠 6折 5折 6.1折

gxgkids 童装开业 10减5起

永辉超市 特卖5折 10减8起

new balance KIDS 折上9.5折 折上8.8折 折上再享9折

婴童用品 10减7起

玩具 10减5起

童鞋 10减3

当日满100元送精美礼品一份 全场10减1.2 特卖5折 日布区109元起 买一送一

运动系列 10减4起

美兰迪/kappa/李宁/安踏 MLB 特卖 10减1.2-4 专柜品牌鞋 10减6起

- 男装 金鹰 男式 4.5折 男式 5.5折
- 女装 金鹰 女式 4.5折 女式 7.5折 女式 5折 女式 5.5折 女式 8折
- 童装 金鹰 童装 8折 童装 8折
- 家纺 金鹰 家纺 8折 家纺 8折
- 鞋类 金鹰 鞋类 8折 鞋类 8折
- 配饰 金鹰 配饰 8折 配饰 8折
- 箱包 金鹰 箱包 8折 箱包 8折
- 钟表 金鹰 钟表 8折 钟表 8折
- 眼镜 金鹰 眼镜 8折 眼镜 8折
- 美容 金鹰 美容 8折 美容 8折
- 家居 金鹰 家居 8折 家居 8折
- 厨具 金鹰 厨具 8折 厨具 8折
- 文具 金鹰 文具 8折 文具 8折
- 玩具 金鹰 玩具 8折 玩具 8折
- 图书 金鹰 图书 8折 图书 8折
- 音像 金鹰 音像 8折 音像 8折
- 其他 金鹰 其他 8折 其他 8折

制冷节 第十一届 5.18-28

- 2F 手机 满1000 减100 满2000 减200
- 2F 厨卫家电 7.5折起
- 3F 生活电器 品牌旗舰店 重装亮相
- 4F 电视 7.5折起 空调 8折起