

行风通报

第 5 期

黑龙江省医院

2022 年 1 月 21 日

提升患者就医满意度 (4)

编者按：岁月不居，时节如流。我院全体医护携手已踏入了 2022 年。岁月里总会有难以忘怀的篇目和章节。面对饱受病痛折磨的患者，作为医护的我们也时常 emo(流行网络词，常被用来形容负面情绪)，愿无论过去有过多少 emo,我们都终将在崭新的岁月里迎来更好的自己。现转发一篇就医随感，在此与全院同仁分享。

那个夜班，我记忆深刻

我记忆里最深刻的是那个夜班。

那天晚上，我推着治疗车，轻轻地走在病房走廊上，突然被一位阿姨叫住了。这位阿姨入院诊断为右肺腺癌晚期，家属为了让她心情能好些，选择了隐瞒病情，只是告诉她是肺炎，退烧后就能出院。

我随阿姨来到病房内，阿姨对我说：“小马，好几天不见了，明天我就要出院了，不治疗了。我做了很多检查，费用又不少，我不想让儿子太累，最后还人财两空。”话音刚落，阿姨就流下了伤心的眼泪。瞬间，我 emo 了，看到阿姨流泪，我感到很无助。

我给了阿姨一个爱的抱抱，然后拿起治疗车上的笔和纸，随手写下自己的联系方式，轻轻地说：“您不要把事情想得这样悲观，一切都会好起来的，

您很快就会恢复健康。有什么需要我帮助的，您随时可以联系我。”

阿姨小声地说：“小马，你真好。单位需要你这样的人，科室需要你这样的护士。”听完阿姨的话，我感到心中很暖。分秒之间，我观察到阿姨激动的心情慢慢地平静下来，我那颗沉重的心终于可以放下了。

在我准备离开房间时，阿姨拍拍我的肩膀说：“住院这些天，我记住了你，永远不会忘记你。”我被感动了，眼泪在眼眶里打转却不敢流下，因为我要给阿姨勇气。出门后，我平复了一下心，感觉自己充满了正能量：我要好好对待每一位患者，不断提升自己。

第二天上午，我下了夜班离开病房后，阿姨办理了出院手续。就在我以为没机会说再见时，收到了阿姨发来的一条短信：“小马，我出院回家了。我不能成为家庭的负担，选择了放弃治疗。当我知道时光不多时，最想做的就是和家人一起度过余下的时光。我会永远记住你对我的关心与照顾，好人一生平安。”

看完短信，我哭了，我知道阿姨最后会以怎样的方式离开。我祈祷阿姨没有痛苦，没有烦恼，却再也不敢期待阿姨的短信，害怕得到坏消息。

护理工作中的这些经历，让我倍感珍惜。我深深地体会到，一句简单的问候，一个会心的微笑，有时比良药还要有“疗效”。我渐渐地明白，在今后的工作中不管遇到什么问题，都要有一颗积极向上的心，把爱心播撒到每一位患者的心里。

编辑：张丹 廉丽娜