

行风通报

第9期

黑龙江省医院

2022年2月8日

提升患者就医满意度（5）

编者按：自新冠疫情发生以来，护理人员的角色至关重要，除冲锋疫情一线之外，她们几乎成为了百变金刚，化身不同的角色，哪里需要就在哪里。为了提高患者就医获得感、幸福感，护士姐妹们竭尽所能，除了做好日常护理工作之外，还要通过点点滴滴的行动，让患者感受到浓浓的关怀和温暖，做到医患携手共克时艰。现转发一篇就医随感，在此与全院同仁分享。

疫情防控下护士角色的转变

“剪得好不好不重要，重要的是你们这份心！”张大爷看着自己的新发型对“理发师”王瑜说。王瑜是陕西省结核病防治院内一科的护士。疫情防控期间，她摇身变成一名“多面手”，用点点滴滴的行动温暖着一名又一名患者的心。

受疫情影响，医院附近的理发馆也都按下了暂停键，许多患者尤其是男性朋友的“头”等大事成了问题。

张大爷挠着“鸡窝”一样的头发，显得烦躁不安。“爷爷，头发长了是不是很难受？您要不嫌弃，我来给您理发吧！”王瑜笑着说。随即，她拿来剪刀、围布，用酒精消毒完毕后，便开始了理发。作为一名新手，她剪得很慢，很

小心。张大爷从王瑜的速度中感觉到了她的顾虑。“娃，大胆剪，别怕剪坏！”听了大爷的话，王瑜手法越来越熟练。很快，大爷的新发型出现在了大家的面前，预约剪发的“顾客”也越来越多。

除了充当临时“理发师”外，王瑜一会儿是一名临时“送餐员”，一日三餐按时为患者送到床头；一会儿变成“消杀员”，严格按照疫情防控要求对病区空气、物表、地面等进行消杀登记；一会儿变成“督导员”，时刻提醒患者注意正确佩戴口罩和手卫生；随即又变成“话聊”专家，通过认真倾听、耐心讲解为患者疏解心结，让患者减轻对结核病和新冠病毒的恐惧心理，增强战胜疾病和疫情的信心……

一天24小时下来，王瑜在各种身份中自由切换，虽然很累，但看到病区工作井然有序，护患一片和谐，她倍感欣慰。“自疫情发生以来，每个人的心情难免有点压抑，作为和患者接触最多的人，护理人员的角色至关重要。为了提高患者就医体验感、幸福感，全体护理人员除了做好日常护理工作外，还要通过点点滴滴的行动，让大家感受到浓浓的关怀和温暖，做到医患携手共克时艰。”该院一位负责人说。

编辑：张丹 廉丽娜