



www.xuhuibao.com
2018年11月5日
沪报字第0150号

百姓生活



杨雅：努力“活成一束光”

□ 文 / 实习记者 刘黎明 图 / 资料

时光清浅岁月流转，杨雅对护理探索的脚步从未有过停歇，她已经在工作岗位上奋斗了32年。白色的燕尾帽是她那别样的奉献之爱、洁白的衣裳是她那如雪一般温柔的心。她迎面走来，春风一般的微笑，这是她不忘初心的坚定。

杨雅——上海市徐汇区大华医院护理部主任，2018年8月她凭借自己数十年来“优质护理、快乐护理”的工作理念和工作态度被评为“上海市十佳护士”。

换位思考 促进和谐医患关系

医院是看尽人生百态的地方，因为病痛、因为焦急、因为关切，所以病人对医护人员产生误解和矛盾不可避免。如果缺乏有效沟通，那么龃龉就会变成剑拔弩张甚至拳脚相向。

护理生涯32年，杨雅具备了妥善处理各种棘手医患矛盾的能力。某天凌晨，正值行政总值班的她接到输液室护士的求助电话，一个醉酒的病人家属在输液室吵闹，影响护士正常工作。“我的第一反应是护士在叙述中已经把病人家属‘醉酒’界定为一个不当的行为，先入为主不可取，我必须亲自去现场了解情况。”当她赶到现场时，发现一名男子正满面通红、情绪激动，挥舞着胳膊大声喧哗。杨雅面带微笑：“先生，请问您有什么事？”他依然呵斥道：“你们大华医院……”她依旧面带微笑：“请问您有什么需求？

请您告诉我，我们可以帮您的”。

通过了解，原来是这名男子的母亲在家登高取物时不慎摔倒在地导致面部破损出血。正在和朋友饮酒的男子得知后便立即将母亲就近送到大华医院诊治，但大华医院无夜间耳鼻喉科、头颈外科急诊，于是他们便辗转到了第六人民医院就诊。在第六人民医院就诊后，出于就近、便捷输液的考虑，他们决定将六院配制的药物带至大华医院输液室进行输液。根据市区有关方的制度规定，医院禁止对外带药物进行输液，因此护士拒绝了为该男子母亲进行输液的要求。杨雅解释，“这样的制度规定是为了保护患者权益、规避输液过程中出现不良反应，防止出现问题之后无法准确判断问题根源。”男子非常不能理解医院的这种做法，于是将焦急和不满化作怒火指着杨雅质问，“如果这是你的爹娘，你们也这么做？！”

杨雅面对质问，在心里默默

告诉自己冷静，要换位思考，她说，“如果是我的父母，我和您一样着急，但是我不像您这么激动，因为您是到大华医院来解决问题的，而不是来制造问题的。如果想解决问题，您就需要冷静下来，我们要好好沟通，看看我能帮您什么？”随后，男子的语气缓和下来，他听从了杨雅的建议重新在大华医院配药、输液，她还联系住院部给病人安排了一个病床，同时叮嘱病人抽空去把六院配制的药物退掉。

专业技能、人文关怀 彰显护理魅力

杨雅毕业后的第一份工作是在安徽省宿州地区医院儿科，小儿静脉输液是儿科护理工作中一项难度较高的技术操作，起初她只是希望得到护士长和病人的认可，想要成为科室里面输液技术最好的护士，于是她通过不断学习来提升操作技能，尽心竭力地做好工作，但并没有思考这份职业的内涵



是什么。通过自身的努力她得到的认可越来越多，逐渐的，她开始思考这份职业的内涵、并站在病人的角度考虑问题，与此同时，她发现了护理的魅力所在。

在安徽省宿州地区医院儿科工作期间，曾有一个肾病综合症的患儿常因夜间发病来院就诊，而夜间床位紧张，只能安排在输液椅上进行输液。只要碰到杨雅值班，她就会安排这

名患儿到自己的单人宿舍进行输液。久而久之，她和患儿及其家长成为了好朋友，“我们从医患关系转化为朋友关系后，我就更加理解了患儿家长内心的煎熬和面对的种种压力，更加体会到了病人的不易与痛苦。”后来该患儿转到北京治疗，在治疗期间他还念念不忘杨雅阿姨，主动给杨雅阿姨打电话说

“还是杨雅阿姨给我打针打得最好。”患儿父母都是教师职业，当他们了解到杨雅正在准备自考本科、正为自学逻辑学而发愁时，他们主动提出帮杨雅安排一个辅导老师。

杨雅用她的专业技能和人文关怀感动了无数患儿家属，他们用各种方式来表达对杨雅感激之情，如：有位患儿家属在

路途中碰巧遇到杨雅，并主动提出开私家车送她去目的地；还有一次，一位患儿家属在端午佳节给她送亲自缝制的香包……

“在我工作三四年的时候，我对护理职业有了更深入的理解，开始热爱护理职业，因为我品尝到了‘赠人玫瑰手有余香’的幸福和努力耕耘的快乐！”

泾渭分明 家庭与工作的无缝切换

“我是一个专注力很强的人，在专注投入做一件事情时很难顾及其他”，对于这一点，杨雅的丈夫颇有感触，“她只要一看书，就听不到我说话；她只要一工作，就顾不上家庭”。

杨雅刚到上海工作时儿子才上小学一年级，由于家里没有老人帮忙照看，寒暑假儿子的生活起居就成了最大的问

题。那个时候，她只能把儿子的中饭安排在小区旁边的一家饭店，到饭点她的丈夫就会打电话给儿子说“你去吃饭”。然而她却从来没有在上班时间给儿子打过一次电话询问儿子在家的情况，“因为我一上班就会把这件事情忘记。”在下班前，杨雅还把病房兜一圈，把所有的隐患排查一遍，再和晚上值班的护士交代一下重点病人的情况后她才会放心回家。

当她下班一出医院门口，杨雅思考的就是儿子的晚餐，她直奔菜场进行采购。到家后就开始忙碌晚餐、辅导儿子作业，等儿子入睡后，她才开始整理家务。夜深人静的时候，杨雅不是看自考的书籍准备各种考试、撰写各种论文，就是读她自己感兴趣的文学、小说作品。晚上12点之后入睡是她的常态，她说：“一想到

在大华医院已经待了18年，我就常常会问自己时间都去哪儿了？其实没别的，就是在家和医院这两点一线之间奔跑，这么多年都是这么过来了”。

对于这一次获得“上海十佳护士”的荣誉，她的领导和同事都觉得是“名副其实”，而杨雅自己认为“护理职业需要我们边做边理解。你做得多了、理解就会加深；你的理解加深了、做得就会越来越专业。这是良性循环的过程，是否定与自我否定的过程”。

“作为护士，应该活成一束光，这束光不论大小。如果大，我就能像玉轮那般照亮整个星空；如果小，我就能像萤火虫那般照亮一片绿叶。今天我作为大华医院护理部主任，我致力于把大华医院的病人服务好，前路还很长，我们都在继续向前……”

