



## 奖章背后的故事

朱玉玲是北京市第三社会福利院四病区护士长。从1991年来到北京第三社会福利院从事临床护理工作，她不仅深深体会到护理精神病人的艰辛，还体会到“只有对病人充满爱心、理解和无私的奉献”才是白衣天使工作的真谛。

### 手抠粪块减轻病人痛苦

1991年初到第三社会福利院工作时，面对眼前的工作场景，朱玉玲感到有些不适应。“每天面对着目光呆滞、神志不清的病人，这与自己想象中白衣天使的工作相差很远，当时也有过退却。”朱玉玲说。

但经过一段时间的工作后，朱玉玲看到周围同事每天都以饱满的热情，去关心护理病患时。朱玉玲思考，“别人都能干好，我为什么不能胜任这个工作呢？”在同事和领导的帮助和鼓励下，朱玉玲渐渐地喜欢上这份工作。她在工作中与患者建立良好的护患关系，对病人满腔热情、无微不至的关怀，赢得了患者家属的信任。

由于工作需要，2001年朱玉玲被调到老年病房担任护士长。“我感到责任更重大。”朱玉玲说。老年病房收治的患者大都是年龄偏大，平均年龄在75岁，他们不仅患有各种躯体疾病，生活不能自理，而且常常伴有老年痴呆、各种精神障碍等症状，护理难度极大。

因为生活不能自理不少病患大小便失禁，经常将大便拉到裤子里，还有的是中晚期痴呆病人没有自知力，用手将大便扔得到处都是，有时一不小心就会弄到护理人员身上。这时，朱玉玲会和同事们一起为病人擦洗干净。老年人的肠蠕动慢，加之各脏器功能减退，排便无力，很容易发生便秘肠梗阻。

有一次，一位长期卧床的患者，五六天都没有大便排出。“期间老人也服用缓泻药，使用缓泻剂，可还是排便无力。”看

- 她曾用手一点一点抠出堵在老人肛门处的粪块
- 她帮病人扎止血带，找血管常目不转睛盯到双眼干涩模糊
- 她就是北京市第三社会福利院四病区护士长、首都劳动奖章获得者朱玉玲

# 守护老年病患的“白衣天使”

□本报记者 盛丽文 陈艺摄



到老人面色苍白、痛苦的表情，朱玉玲说，“老人血压升高并伴有呕吐发生，再不处理就可能发生肠梗阻。”

为了减轻病人痛苦，朱玉玲认真检查，发现肛门处的粪块硬如石子，灌肠效果不会很好，她就戴上手套做好润滑，用手一点一点轻柔的抠出堵在老人肛门处的粪块，再给予灌肠并帮助老人按摩腹部，促进粪便的排除。随着硬如石子的大便被一点一点的掏出，老人的面色逐渐恢复，血压下降。当完成时，朱玉玲已是满头大汗。

### 辛勤付出得到家属称赞

这些年，朱玉玲所在的科室

接收了数不清的锦旗和表扬信。在平凡的工作岗位上，她带领大家无私奉献，这种认真负责的工作态度，得到患者家属的肯定和赞扬。

老年病区的患者有许多长年卧床，做好各项生活护理是朱玉玲和其他护士要做的首要工作。每两小时就要给病人翻一次身，有的病人一个小时就要更换一次卧位，还要及时更换尿垫、擦洗臀部，处理大小便做好皮肤护理，防止褥疮发生……“这些看似是琐碎的生活小事，但一项没做好都会让病人承受痛苦和折磨。”朱玉玲说。

每天早上，朱玉玲和其他护理人员仔细地给病人穿衣。有的病人一侧肢体功能障碍，她们将

手伸到衣袖里，轻轻地将病人的肢体拽出。还有的病人不能站立行走，她们将病人抱到轮椅上。

打来温水，朱玉玲开始给穿好衣服的病人洗漱，这样繁忙的早上过后，她经常是累的一身汗。在朱玉玲工作的老年病区，许多病人的一日三餐都是由朱玉玲和其他护理人员喂饭完成。每周两次的洗澡对于朱玉玲和其他护理人员，又是一个“大工程”。每一位病人不论男女，从头到脚都要认真的清洗干净。夏天每次给病人洗澡，朱玉玲和其他护理人员衣服都被汗水浸湿，脸上挂着斗大的汗珠。“但看着病人舒适干净了，即使累得腰酸腿疼，再累也不觉着。”朱玉玲说。

病区有位右侧肢体瘫痪的女病人，她患有脉管炎而且已累及到双下肢。全身上下几乎看不到摸不到什么血管，就是能看见的也是毛细血管，脆性强，容易破。每次给她输液可就成了大难题。

扎上止血带，找血管一找可能就是十几二十几分钟，眼睛都盯干涩了模糊了。每一次朱玉玲弯着腰、弓着背仔仔细细地寻找。“手脚腿各个地方都不放过，争取一次穿刺成功，以减少病人的痛苦。”朱玉玲说。

有一位老年病人，由于脑外伤后人格障碍，护士们几乎每天都要被他恶语谩骂。“就是你从他面前过，他也会踢你或打你一下，或者向你吐口痰，而这些都是无所谓，最难的是为他进行护理。”朱玉玲说。

由于生活不能自理，在给这位病人洗澡和处理大小便时，每次都要四五个护理人员帮忙。每次进行护理后，护士们的身上不是被抓破就是被拧得青一块、紫一块。最严重的一次，朱玉玲的伤口两个星期才愈合。

“身上有伤那是家常便饭。”朱玉玲说，“有时，还会开玩笑对别人说，伤疤对于我们就像一

枚枚印章，见证了我们的工作历程。每一块伤疤背后都有一个故事。”这些困难都没有让朱玉玲和其他护理人员止步。“自己的子女都受不了，而你们对他这么精心护理，谢谢你们了。”病人家属称赞道。

### 重活累活冲在前不推诿

在老年病区工作十多年，朱玉玲总是兢兢业业，勤勤恳恳带领全体护理人员完成各项护理工作，严格各项护理操作规程。由于大家的共同努力，她所在的病区未发生过一次褥疮，未出现一次医疗差错事故。

老年病区病人年龄大，躯体疾病多，经常会有病情危重的病人，每次遇到抢救病人，朱玉玲总是抢在最前面参加抢救工作，和同事们一起讨论病情，制定护理计划。病区吸氧病人多，有时一天推三、四回氧气，每遇到这些重活、累活，朱玉玲从不推诿，更不命令他人。

老年人牙齿不好，吞咽困难，朱玉玲总是想方设法让患者得到足够的营养，把肉磨成碎末，把水果做成果泥或果汁。有的病人吃饭很慢，一顿饭就需要很长时间，她们从不催他，总是耐心让病人一口一口吃完。

在病区繁重日常护理管理之余，她为了提高自己的业务技能，认真学习专业知识，利用业余时间先后完成护理大专自考和护理本科专业的学习。但是不管自己的事情多忙，一但遇到病区有危重病人她立即赶到医院参加抢救，毫无怨言，加班加点，从不计报酬，直到病人完全脱离危险。

在工作中朱玉玲不仅严格要求自己，处处起模范带头作用。“为患者排除疾苦是医护人员义不容辞的责任，树立良好的医德医风更是首要条件，这是不能讲条件的。”朱玉玲说。

## 首都工会人



### 海淀区总工会调解中心调解员黄煊

## 做好劳动争议调解“减压阀”

□本报记者 闵丹文/摄

尽管是站在“80后尾巴”上的年轻职工，但海淀区总工会调解中心的调解员黄煊已经算是一个“老人”了，五年的一线调解经验让他不管是处理棘手的劳动纠纷还是辅导企业进行合法用工都显得“轻车熟路”。凭着自己一股“执着”劲，从2010年10月到调解岗位至今，不仅成功调解了近百件争议案，更是情理结合，做到案结事了，得到了申请人和单位的一致认可。

谈起自己劳动争议的调解工作，黄煊有着自己的体会，他不仅累积了好几种调解方式，并不时的将自己的调解心得和其它调解员进行交流，提升调解技巧，碰见典型案例，还会及时的整理并编写成册。2013年6月，职工

靳某通过12351热线申请了劳动争议调解，通过三级服务平台，该派单来到了海淀区总工会劳动争议调解中心。受理后，黄煊发现该案件棘手的点不仅在于双方对相关的法规理解不全，各执一词，更在调解中心的第一次会面中就情绪激动，完全无法平静的交流。

根据经验，黄煊采取了“背靠背”调解方法，先利用了一周时间着重对双方进行了单独调解，阐明双方的诉讼风险，并针对案件做出了详实的调查取证工作，并对保险，协议及其他事实问题做出了大量书面笔记，得到双方的认可。“先让双方能坐在一起，才有可以继续谈下去的可能”，黄煊告诉记者，对于一开始就无法调

和的争议，他先做的就是缓和双方的情绪，先做“减压”工作。黄煊的这种细心和耐心的工作态度促使双方态度开始缓和，并愿意坐到一起接受调解，最后，在他和几名工作人员一致努力下，双方最终达成调解协议，为职工挽回经济损失两万余元。

经过本案的调解，劳资双方对黄煊的调解过程都表示了肯定，并依照调解协议履行了双方的义务。事后企业还主动回到调解中心，接受企业合法用工的相关指导，表示希望能更好的规范自身违法行为，将劳动争议杜绝在萌芽阶段。

在调解工作完成后，调解员的工作并没有完成，负责调解案件的调解员还需要做好案卷的归

档及报送工作。在由黄煊负责争议归档工作期间，海淀区劳动争议案卷已经连续两年时间报送通过率100%，得到了北京市总工会的好评，并邀请海淀区劳动争议调解中心对案卷归档工作做了多次的全市经验交流。他的细致、耐心也陆续获得了2011年度海淀区优秀志愿者和2013年度北京市优秀工会工作者等荣誉。黄煊表示，目前多方调解机制下，不少职工的合法权益得到了维护，但由于各种原因，目前劳动争议调解工作的难度比原来大了很多，目前他也在承担中心的合法用工指导工作，希望今后调解组织也能通过多普法、指导企业合法用工的方式能从源头上化解劳动争议的发生。