

**“三八”特稿**  
**职工故事**  
行进京华大地 讲述精彩故事  
线索征集邮箱: ldwbw@126.com

# 称职的护士长永远不能脱离患者

## ——记平谷区中医医院骨伤二科护士长李玉芹

□本报记者 马超

近30年的护理生涯，她心系患者、用爱服务，把满腔热情都投入到她所挚爱的护理工作，从一名普普通通的病房护士逐步成长为一名优秀的护理管理者。

近30年，同年毕业的护理姐妹几乎都离开了护理岗位，而她始终坚守在临床一线，热情不减当年，几十年如一日地默默耕耘，在平凡的岗位上谱写着一曲曲感人肺腑的篇章。

她就是李玉芹，平谷区中医医院骨伤二科护士长。

### 服务热情 病人把她当亲闺女

1987年，李玉芹从平谷卫生学校毕业分配到峪口镇中心卫生院，成为一名普通的病房护士。1991年，李玉芹加入中国共产党，同年成为全院唯一一名护士长并兼任医院团支部书记。1997年，李玉芹调入平谷区中医医院，至今一直从事临床护理工作。

“患者到医院两眼一抹黑，根本分不清东南西北，作为医务人员哪怕是一个温暖的眼神，一句轻轻的问候，都能给他们带来安慰和希望。想想躺在病床上的如果是我们自己的亲人，我们会怎样？”这是李玉芹常挂在嘴边的话。

李玉芹是从大山中走出的农家女儿，她更能理解患者的不易，本不富裕的他们不仅要承受疾病所带来的身体上的痛苦，还要担心经济上的压力。

那份痛苦和无助的眼神，常常让李玉芹感同身受，总是想尽一切办法去关心他们、爱护他们。帮助他们打水、喂饭、翻身、洗脚、剪指甲等，从来都是不厌其烦。不管是在病房，还是在医院的楼道、卫生间，只要看到患者，哪怕不是本科的患者需要帮助，她总会挺身而出，及时伸出援手。

因为服务热情，她常常得到



患者的表扬，经常有大妈、大爷出院时拉着她的手说：“太谢谢了，你为我做了这么多，亲闺女能啥样。”因为表现突出，她连续多次被患者评为病房最满意护士。

### 从零开始 服务新成立的病房

2006年，骨伤二科病房正式成立，李玉芹被任命为护士长。说是护士长，其实只有一名新毕业的护士和她，病床13张。看着空荡荡的病房、治疗室，想想自己在原来的科室已经轻车熟路，而且奖金待遇是全院最高的科室，李玉芹似乎有些犹豫，但是面对领导的重托，科室主任的信任，她选择了迎难而上。

一切从零开始，科室所有的物品大到一张床、一台电脑，小

到一个治疗盘、一个注射器，都需要她一一筹备，而且没过几天就开始收治病人，且迅速满床。因为人手不足，她长期顶班，白天不休息，晚上有事随时随到，这种状态她们两个人硬是扛了好几个月。虽然人员紧张，但院领导知晓实际情况后，还是从别的科室抽调了一名护士才稍有缓解。

十年过去了，如今的骨伤二病房已发展到病床72张、护理人员28名、年收治病人900余人，从过去的保守治疗为主逐步发展到集保守、微创、手术为一体的骨伤重点专科。发展中的点点滴滴，都凝聚着李玉芹和她所带领的护理团队的辛勤汗水。十年间，她所在的团队多次被评为优秀集体，2011年被中华中医药学会评选为“第二届全国中医特色护理优秀科室”，2013年李玉芹

被国家中医药管理局授予“全国中医医院优质护理服务先进个人”。

### 模范带头 每天第一个到达病房

工作以来，无论是作为一名普通的护士还是护士长，李玉芹都严格要求自己，处处起模范带头作用，时时刻刻把科室的护理质量、护理安全放在首位。

这么多年，李玉芹几乎每天早晨都是第一个到达病房，询问患者的夜间睡眠情况，病情有无变化等。晚上下班，她又是最后离开病房的那个人。对科室的重点病人，她从来都是再三叮嘱，检查白天的工作有无疏漏、手术病人的术前准备、术后护理是否到位等等，事无巨细，都要了然于胸，这样才放心离开。即使回到了家里，李玉芹也会把一天的工作在脑海中逐一梳理，如果发现科室有些问题没有交代清楚，不管多晚，也要打电话交代清楚才放心，确保科室的护理安全，真正做到心系患者、心系科室。

虽然年近五旬，又担任护士长，但李玉芹依然每天穿梭在病房处理医嘱、换液、发药、测血糖、健康教育、心理护理等。经常有患者问李玉芹：“都当护士长了，怎么还管干活，让他们干不就行了。”她从来都是一笑了之，因为她明白，要想做一名称职的护士长，永远不能脱离临床、脱离患者，只有深入临床一线，才能真正发现问题，才能了解患者所需，护士所需、甚至医生所需，才能有的放矢地帮助他们解决实际问题。

李玉芹不仅关心病房的病人，还经常利用休息时间带领科室人员参加医院组织的流动医院下乡送医活动及各种类型的义诊。2012年，骨伤二科与北京医院联合开展关于山区骨质疏松患者现状的调查工作，她把这个项目选在了自己的家乡大华山，多

次利用休息时间完成入户调查、组织父老乡亲来中医院检查、治疗等。虽然很辛苦，但能为自己的家乡出一份力、尽一份心，她觉得很骄傲。

### 善于学习 带领全科护士创新

李玉芹是一个善于学习创新的人。2001年，李玉芹通过自己的不懈努力，获得中国协和医科大学护理大专文凭。2011年，骨伤二科被护理部确定为卫生部优质护理服务活动首批试点病房，接到任务后，李玉芹带领全科护士认真学习卫生部2010年优质护理服务示范工程活动方案，坚持以“病人为中心”的服务理念，提高患者满意度。

平时，李玉芹组织全科护士参加护理部组织的中医知识培训及各项技能考核，激发他们的内在潜力以及为科室争光的集体荣誉感，提高他们的主动性，使每名护士的自信心在不知不觉中增强。配合科室新业务及新技术的开展，李玉芹每年都会派护理骨干去北京三甲医院进修学习，回来后将新的理念、新的技术及时与大家分享，真正做好传、帮、带，使科室的护理水平逐年提升。

从去年四月份开始，平谷区中医医院启动创三级甲等医院行动，作为医院的重点科室及优质护理试点病区，也是此次迎检的必查科室。从接到任务的那一刻起，她带领全科护理人员放弃休息时间，开展自评、自查。在预审、初评及复审三个阶段的迎检工作中，李玉芹所带领的骨伤二科护理人员以饱满热情的精神面貌、熟练的理论及操作技术、温馨整洁的病室环境、专业实用的健康教育，优质、安全、周到的护理服务得到了评审专家的肯定及赞许，为医院顺利晋升为三级甲等中医医院做出了贡献。



# 20年践行诚信经营

## ——记北京榜样获得者肖英

□本报记者 盛丽

“诚信为本，服务至上”，这8个字是北京华冠商业经营股份有限公司副董事长兼总经理、党支部书记肖英经营中始终秉持的理念。她常说：“诚信比赚钱更重要，生意人更应讲诚信。”在20多年经营中，她也践行着这个“生意经”。

2003年，华冠开发了保质期预警系统，将监测临界点设定在保质期20%范围内，每天预警临近保质期的商品，并在每家连锁超市最显眼的位置设立“临期商品专区”，降价销售临近保质期商品。

对于这一做法，一时间不少员工难以理解，大家担心低价出

售临期商品会影响利润，认为采取“买一送一”式的捆绑销售方式更为划算。但有股子倔劲儿的肖英，却坚持设立临期商品专区。“面包这样保质期短的商品，在食品安全上最容易出问题，所以要用更透明的方式促销。必须下决心，临期商品专区要一直坚持下去！”

“保质期时间超过五分之一的面包不收货，超过三分之一保质期的面包基本上要打半价销售。”最终，华冠制定并执行了食品安全管理流程。不仅如此，华冠制定一系列服务体系和标准，来践行“诚信”两个字。

2003年，华冠与消费者协会

签订了《先行赔付保障协议》，保证消费者购物零风险，并缴付给房山区工商局2万元先行赔付基金。2013年，华冠率先组织成立房山区食品安全企业联盟，3月15日对社会公开承诺“无障碍退换货”。结合全国“百城万店无假货”活动，华冠开展了“无假冒商标商品商场”和“购物放心店”活动。

如今，北京华冠商业是一家拥有50万忠实会员、拥有70家连锁店、11000多位员工的大型连锁企业，位列中国连锁百强第83位。企业连续5年被北京市工商局12315评选为“绿色通道”优秀企业，获得北京市技术质量监

督局、工商局授予的“购物放心店”和“无假冒商标示范商场”称号，连续4年被北京市工商局12315评选为“绿色通道”优秀企业。不久前，肖英还荣获2015年北京榜样称号。

