

“护士节”特稿

百问不厌 精细入微

——记北京口腔医院特诊特需中心分诊护士刘晶

□本报记者 唐诗

“来拆线是吗？直走右转，您慢走。”“下周日上午10点您来就行，电话我给您写在本子上了。”“假牙更容易有色素，买假牙清洁片每周泡一两次就行。”“在一楼有机器可以买水，您可以手机支付。”……在北京口腔医院急诊综合楼二层的特诊特需中心分诊台，刘晶回答着患者们大大小小的问题。作为分诊护士，刘晶会为患者提供预约、分诊、咨询等方面的服务。

2005年，刘晶开始在北京口腔医院担任口腔临床护士，“上学时就一门心思学医，做护士同样是因为喜欢。”2016年4月，医院新开设了特诊特需中心分诊台，要求负责护士具有较为全面的口腔专业知识，于是，有着11年工作经验的刘晶成为医院唯一的特诊特需中心分诊护士。

耐心解答 方便患者少绕路

“我就是平常人，怀平常心，做平常事。但是，在工作中我们医护人员有时候多说一句话，可能就会让患者少跑好多路。”刘晶说。

上个月，有一位河北唐山来的女患者来医院种牙，但由于患者同时患有牙周病，所以不知道先去什么科室。在普通科室，这位患者需要分别到修复、种植、牙周病三个科室，由于她是从外地前来就医，无法挂到当天的号很是焦急。考虑到这种情况，刘晶便建议患者挂特需号，到既能看牙周病又能种植牙的副主任医师那里就诊。随即，刘晶打电话联系副主任医师，帮这位患者加上了号。

“患者的问题，能帮忙解决的我都会尽量去解决。”刘晶说，“我们医院的特诊特需中心有一个特点，就是老年人居多。由于子女不在身边无法陪同，他们很多都是一个人来，有的会有老伴



儿或保姆陪同。由于年龄大，口腔问题会比较多，我也会根据他们的重点疾病去推荐挂什么科室的号。”一些老年患者也会反复地问各种问题，有时刘晶会用一个多小时的时间来回答，“我一定要给患者说明白、讲清楚。”

时常有患者会来咨询一些特诊特需中心没有的号，刘晶也同样会耐心解答。比如监护拔牙号，只能在医院的自助挂号机上进行挂号，刘晶会仔细地和不知情的患者说明白。有时一些老年患者不太会挂号，她会下楼去帮他们把号挂好送上来。医院外科门诊的牙槽专业是为患者拔牙的，但很多患者不知道，刘晶也会为老年患者写在纸条上。

积极应对 高效安抚患者情绪

偶尔遇到就诊过程中发脾气

的患者和家属，刘晶不会消极怠慢地对待工作，而是先了解情况，积极想办法为患者解决问题。今年4月，一位89岁的老人由女儿陪同前来中心看病，老人没有预约但执意要镶牙。

刘晶于是向修复医师了解情况，知道老人此前已经来看过两次牙了，从做完的诊疗计划显示老人仍需要拔牙。但老人记性不好忘记了之前来过，不接受拔牙，现场发起火来。由于老人的女儿前两次诊疗没有陪同，不了解之前情况也表现得急躁。随后，刘晶与老人的女儿平静沟通，并告诉她事情原委。

“我与医师和女儿沟通后，我们决定演场戏，把老人请进诊室，让他坐在椅子上，把检查、写病历的流程走一遍。”刘晶说，“因为老人已有了前两次的病例记录，并不需要再次挂号，走一边流程下来，老人感觉是看了一

次病，情绪冷静下来，同时也省下了医事服务费用。”刘晶说。

如今，作分诊护士两年多的时间里，刘晶的老年粉丝们也渐渐多了起来，一些在其他科室看完牙的患者，也会特意找刘晶聊上几句再离开。

“身边没有子女陪同的老年患者我见得太多了，有一些文化程度很高，有一些记性不太好，所以要运用专业的口腔知识，提高服务质量。”刘晶告诉记者，特诊特需中心是一个小综合科室，“当医生对病人讲的时候，这就是我汲取知识的时候，再加上之前我轮转过各个科室，我知道如何学有重点。”

热心科普 解答患者心中疑虑

“不管患者来咨询的问题多简单，我都不会觉得可笑，而是

去解答他们的问题。”刘晶告诉记者，有时候患者看医生太忙不好意思多问，从诊室出来都愿意向她咨询，而她也愿意向患者科普。

有一次，一位40多岁的女患者来复诊镶牙，在等待进入诊室时，向刘晶咨询起种植牙的问题。从种类、费用到就诊流程、时间，刘晶回答了对方20多分钟。“这位患者有牙周病，我就告诉她在牙周病稳定期种植牙后，还有可能患上牙周病，只是换成了另一个名称：种植牙周围炎。”刘晶笑着说，“等到患者可以进诊室镶牙时，她还想继续听我讲。”

面对患者们咨询度较高的种植牙问题，刘晶常常会告诉患者，刚发现虫牙时及时就诊补上就解决了。“但等到问题扩大，需要杀神经、做牙冠等治疗时，就得多次就医，费用也会高出很多。所以，爱护牙齿就是为自己省钱。”

谈及健康知识的科普，刘晶觉得面向大众的健康科普，内容还可以更专业、更实用，“比如，在口腔基础医疗知识方面，除了生活小妙招，还可以介绍牙齿的生理结构、牙齿保护方法、牙齿检查的注意事项等等。”

特诊特需中心护士长程学鹏告诉记者，刘晶会帮助科室复印资料、统计工作量、接收快递，都是主动分担工作，“不是一个两个人会夸奖刘晶，而是总有同事和患者反映刘晶有能力、态度好，热爱工作。”

“穿上工作服，我就特别满足，觉得能实现自我价值。而我就是要为患者提供方便。”刘晶说。

职工故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

北京榜样 (2018年5月第3周)

推荐榜样人物请登录北京榜样官方网站,或关注“北京榜样”微信公众号。



陈建新 智勇双全拦持刀醉汉

陈建新，男，1976年5月出生，丰台区西红门镇政府民政科工作人员。

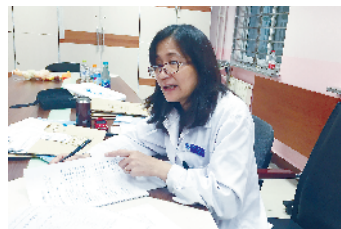
2017年10月14日晚，陈建新在安保巡逻途中见一男子持刀追赶一女一男。持刀男步伐踉跄似神志不清，陈建新急中生智用共享单车挡住该男子，使三人成功逃脱。之后，他大声提示路人躲闪，因忘带手机待他从电话亭报警归来，发现该男因醉酒已躺在救护车上。



田琴 七位老人的爱心港湾

田琴，女，1980年12月出生，密云区新城子镇太古石村农民。

婚后15年间，田琴家中共7位老人相继需要照料，其中三人患有脑血栓，一人患癌症。丈夫外出打工，身心极度劳累的她腰椎间盘突出严重，但照顾老人却并未因此打折；不仅让老人干净整洁、吃好喝好，还会哄开心。近两年，有2位老人去世，仍有5位靠她照料。



刘靖 精神障碍患儿的慈母

刘靖，女，1964年2月出生，北京大学第六医院党委副书记。

从医29年来，刘靖潜心探索儿童和青少年精神障碍的临床规律、诊断治疗和病因机制，以慈爱之心为远道患儿加号、时常深夜出诊，使众多诊疗疑难的患儿得以康复。

因学术成就丰厚，她曾代表国家出席国际会议；还兼任国内乃至亚洲相关学术团体要职，培养出一批青年英才。



王润田 老校长社区开讲堂

王润田，男，1942年11月出生，通州区梨园镇龙鼎园小区居民。

全国优秀教育工作者王润田退休后在社区开办了家长学校，利用公众号推出“老校长谈教育”专栏，传输教育理念和办法，开发了“发现赏识是成功教育的秘诀”等公益课程，还利用节假日为青少年组织丰富的文娱活动，从培养规矩入手学习传统文化、传统美德深受尊敬。



李东晓 为城际高铁制定行车指南

李东晓，男，1970年1月出生，北京铁路局北京机务段专运车间党支部书记。

作为我国高铁第一代动车司机，李东晓跑出了394.3Km/h的“中国第一速度”。他编写教材传输理念，创立的“CRH3型动车组1800s操纵法”已成京津城际铁路的“行车指南”。他倡议成立了全路第一个“高铁行车应急处置信息台”；从管理标准和制度入手，培养出一大批中坚骨干。