

一日之计在于晨，良好的精神状态是高效工作的前提。清晨，脾胃病科治疗室内黄砚萍正在部署当日的工作重点，将晨会作为信息交流平台。当得知科里住进一位老年卧床患者，黄砚萍立即组织护士们走进病房，为卧床患者送温暖。一件小礼物，一首情诗，让病房被一种温情所包围，让患者和护士们快速建立起感情和信任。

这样的“感动服务”，在中国中医科学院西苑医院脾胃病科病房里经常上演，这也是该科室三大“特色服务”之一。此外，“陪检服务”“握手交接班”等特色服务，都让患者们在病痛之余，感受到了温馨与舒适。而牵头做这些特色服务的，就是该科室护士长黄砚萍——一个每天带着“迪香式微笑”的白衣天使。



带着“迪香式微笑”的当代中医护理人

——记中国中医科学院西苑医院脾胃病科护士长黄砚萍

□本报记者 王路曼 文/图

每天的工作从微笑开始

什么是“迪香式微笑”？每天晨会和交接班的时候，黄砚萍都会反复向科室里的医护人员强调，要用最真诚的微笑，面对每一位病患和家属。

“‘迪香式微笑’的特点是：笑容饱满，牙齿露出，面颊提高，眼睛周围有褶皱。这种微笑比职业性微笑更夸张，更富有感染力。”黄砚萍告诉记者，微笑服务是医务工作者的职业要求，她强调，在进入病房前，每一位护士要准备好自己，用微笑给予病患温暖和力量。

常常给大家讲微笑，黄砚萍也是个爱笑的女人。“因为爱笑，我觉得40岁以后的我，越来越美了。”在很多病患及家属眼中，黄砚萍的笑容就是那么富有感染力。一次，一位久卧病床的患者听了黄砚萍给护士讲微笑，强烈要求她重新给自己讲一遍，“我已经很多年不会笑了，看着护士们的笑容，我感觉自己的身体都舒服了很多。”病患的话也感动了黄砚萍，她更坚持用微笑的力量，陪伴每一位与病魔做斗争的勇敢者。

三大“特色服务”暖人心

除了微笑，黄砚萍牵头开展的三大“特色服务”包括，握手交接班，感动服务，陪检服务。

“我们力求团结科室里全体医护人员，尽全力为患者带来最好的医疗体验。”黄砚萍向记者介绍，“由于病痛缠身，生死攸关，所以病中之人的心情是极为复杂，敏感的，思想防线极易被病痛攻破。但如果我们的护士亲手为他窝上被角，拍拍他的肩膀，给他一个鼓励关怀的眼神，患者们都会重新燃起战胜病魔的斗志。紧紧握住患者的手，简单的动作，就能让病人获得无尽的力量。”正是考虑这一点，脾胃科开始了一项新的服务模式——握手交接班。黄砚萍要求每一位护士在交接班的时候，都要与患者进行话语、眼神上的交流，牵着患者的手，拉近护患之间的关系。

而“陪检服务”则源自黄砚萍在



2017年总结临床服务经验中，一次颇有建设的探索。“入院检查是每位患者都要经历的过程，很多患者对医院设施不熟悉，对检查科室位置不了解，甚至自己需要做哪些检查都一头雾水。”黄砚萍说，这就需要熟悉和了解医院的陪同者，帮助患者以最快的速度完成检查，而这项工作仅仅派给护工是不够的。黄砚萍表示，之所以建立护士与护工混搭的方式开展陪检服务，是因为很多病人需要更专业的评估，而护士的专业素养可以帮助患者检查效率更高，更顺利。

黄砚萍所在科室的陪检服务顺利开展和落实以来，得到了许多患者的肯定和赞扬。有一次，由于科室工作忙，人员有限，黄砚萍亲自为一位来自内蒙古自治区的患者提供了“陪检服务”。“该患者检查项目不太多，一圈下来也没多长时间，但患者听说是护士长亲自陪检，还是非常感动。”黄砚萍回忆，患者家属眼神里的感动是对医护工作者的亲近与信任，这也让她坚定了“陪检服务”的必要性。

苏格拉底曾说过：“贡献你的挚爱来赢得人心”。在黄砚萍的带领下，科室开展的陪检服务工作得到了患者的一致好评和点赞，2019年她们更是对自己提出了更高的要求，在陪检服务的基础上将医院文化和科室文化，

中医特色融入到其中，做医院文化的传播使者。在这种积极向上，努力提升服务品质的科室氛围下，护士们组团参加医院志愿服务团队，投身志愿服务工作。

“感动服务”同样也是赢得人心的服务，拿着可以单手抓在手里的小玩具送给病患，同时奉上一首黄砚萍创作的小情诗，病房里的氛围一下子温馨、浪漫起来。“当清晨的第一缕阳光/透过明亮的窗/暖暖地照在您的脸庞/那是我托阳光带给您的祝福和吉祥；唤您睁开惺忪睡眼/深情地将美丽世界凝望/把崭新的一天款款送上/安心安心治疗，健健康康回家……”

“技术特色”领衔中医护理

跟三大“特色服务”同样赫赫有名的，还有黄砚萍牵头攻研的三项中医特色技术，分别是大名鼎鼎的砭石熨摩中药透入法、耳穴三步曲、引导性音乐想象。

得知记者最近肠道不适，黄砚萍让记者亲自体验了一次中药“贴膜”，平躺在病床上，护士将秘制中药膏涂抹在腹部，再通过砭石加热的方法将中药导入体内，从而能起到温经通络、散寒解瘀、健脾行气的功效。护士一边操作，一边向记者介绍腹部穴位和按摩功效。15分钟后，护士用透明膜将用药部位包裹起来，通过“贴敷”的方式，保持腹部温度，保证药物进一步透皮吸收起效。

果然，这项中医操作让记者倍感舒适。黄砚萍笑着说，“砭石熨摩中药透入法是西苑医院脾胃病科治疗功能性肠胃疾病的新疗法。”理疗过程中，记者还注意到，诊疗室里还播放着极为舒缓的音乐，帮助治疗的患者深度放松。“这就是我们的引导性音乐想象技术。”黄砚萍告诉记者，引导性音乐想象技术不是简简单单的听听音乐，放松放松，而是一种被我们称之为“转换状态”的意识状态，一种游离于意识和潜意识之间的状态中发挥自己的想象力，让自己的身体得到深度的放松，让自己的精神得到自由的舒展，使自己在精神上的压力得到

释放和缓解，体验自我生命的美感和丰富内心世界的想象力和创造力。

“经过一段时间的练习，可能最终改变患者的日常心理状态，使它经常处于一种良好和积极的状态之中，帮助患者更多的从积极的角度去认识和应对自己的疾病和所面临的问题。”黄砚萍告诉记者，她录制的《参观苹果园》、《乡村漫步》是专门用于慢性病患者情绪管理的，目前已申请著作权。

说到耳穴三步曲顾名思义，是与传统耳穴不同，分别是耳穴按摩、耳轮放血和耳穴贴压三个步骤。如：耳穴按摩法有助于打开机体内循环，耳轮放血法，能在减轻患者扎针的疼痛感的同时缓解身体相应位置的压力。耳穴三步曲治疗方法使得耳穴治疗的效果最大化。目前，患者的舒适度和满意度达到了100%。

黄砚萍说，三大中医技术特色都是她多年临床经验总结而来，也是服务病患，为其减轻病痛折磨的有效方法。申请专利，编著图书，黄砚萍尽己所能，在技术和学术领域大展拳脚。自1993年至今，她先后完成了大专、本科、研究生的深造和学习。如今，还在北京中医药大学内任教，不断在学术研究上持续突破自我。

与此同时，结合相关技术，黄砚萍她们还做了很多公益性的科普活动，比如做客BTV养生堂节目，给广大老百姓介绍耳穴按摩的方法，使很多老百姓受益，抖音视频点赞量累计超过40万，转发量超过11万。

随着黄砚萍“特色服务”与“中医技术特色”的声名远播，越来越多的人认识和了解到中医的魅力。“我代表的不是我个人，是我们的科室团队和我所在医院，我希望通过自己的努力，把好的技术传授给更多的护士和学生，同时努力为医院的建设添砖加瓦，将更多的精力灌注进日常的医疗护理中去。”回头望了望忙碌的护士站，黄砚萍也倍感骄傲地说，“科室全员的努力不仅极大的增加了科室工作的效率，也维护了医院在患者心中的良好口碑。她们中的每一个都非常优秀。”