



医学的温度是从一颗心到另一颗心的温度——一通来自我院急诊医学科的患者感谢电

话，表达了对医护人员的深深感激，蕴含着浓浓的医患情，情真意切，字字暖心……

一通特别的感谢电话

8月26日，我院急诊医学科收到了一张来自12345政务服务便民热线的特殊工单，它是一位患者通过电话线给予的最高赞誉。“表扬荆门市中心医院南院急诊科全体医护人员”，这张工单上写着：“8月24日因身体不适，前往市中心医院南院就医，进入医院后，急诊科护士主动上前询问身体状况，后在急诊科医护人员的治疗下，病情得到缓解，特此来电感谢急诊科全体医护人员。”

这张工单转到急诊医学科后，在医护人员之间传阅，大家

都为患者的这份暖心“礼物”所感动，“我们还是第一次收到从12345转来的表扬，其实这是很小很普通的一件事，没想到患者这样上心，让我们深受感动。”急诊科护士长宁月敏说。经过查看值班记录，当时值班的护士名叫鲁雅君。

说起事情的经过，鲁雅君也觉得很意外，“我们每天要面对很多的患者，都是一视同仁地采取有效的急救措施。这么一件小事还被患者记住并特意表扬，真是让我们心里都是暖暖的。”

护人员在工作中是要有“眼观六路，耳听八方”的本领，患者只要是走进急诊大厅，第一时间就会被医护人员看到，然后迅速做出相应的判断和处理。或是询问，或是搀扶，或是用轮椅、平车接送患者。急诊护士首先要查看患者情况、问诊、测量生命体征，为后续的抢救做好准备。这位女士只是很普通的一位患者，鲁雅君甚至对该女士的印象已经很模糊了。她所做的也只是一名急诊护士最基本的工作，是日复一日急诊工作所积累下来的专业素质。



用专业和爱心为患者的生命护航

急诊医学科是医院的前沿阵地，不同于其他病房，各种突发事件，各种不确定性，复杂而繁琐的事都会在这里过滤处理。每天面对形形色色的患者，忙碌紧张是急诊人最基本的标签，应变能力是最考验人的了，各种意外，已练就了急诊护士遇事从容应变、处事不惊的基本素质。

在急诊医学科虽常有突如

其来的生死瞬间，医护人员争分夺秒与死神拼抢生命，也不乏因一时的病痛而前来求助的普通患者。帮助年迈的患者办理入院手续、为行动不便的患者陪诊服务、安慰陪伴急救患者的家属……无论是面对怎样的情况，急诊人不会有丝毫放松，都用专业和爱心为患者的生命护航。

来自12345的这张表扬工

单，承载着患者对我院急诊医学科医护人员的感激之情，也展现了我院急诊人对患者的暖心服务。“以患者为中心”不仅是一句口号，更是每一位医务工作者的行动指南，要将优质服务深入到每一个细节，温暖每一位患者的心。

不论是什么形式的“表扬”，在其背后，都是一场温暖的“双向奔赴”。



“绿色通道”下的快速救治

鲁雅君回忆，8月24日10时许，一位年轻的女士捂着肚子走进了急诊的大门，正在护士站里的鲁雅君很快就发现了她。只见她脸色发白，捂着小腹，走路浑身哆嗦，急忙跑上前去询问。“女士，你哪里不舒服？”“我肚子疼得实在受不了了，医生，能不能快点给我用药啊？”鲁雅君第一时间为女士开通“绿色通道”，一边询问她的病史、禁忌，一边快速测量血压、体温，并扶着她去

详细了解病情后，董雄军医生立即为该女士做了初步的诊断及治疗。经过一系列紧急处理后，该女士的症状逐渐得到了缓解。鲁雅君又陪着该女士拿了药，向她介绍了相关的注意事项，直至送她出门。这对于急诊科护士来说只是“常规操作”，却让该女士记在了心里。当天下午，她拨通了荆门市12345政务服务便民热线表达心声，希望借助“12345”平台传达她的这份感激之情。

鲁雅君说，急诊医学科医

