

身临医境 志愿者体验120急救人员和ICU病房医护人员的 辛劳甘苦



为深入推进群众路线教育实践活动，进一步提高医疗服务质量，优化医疗服务流程，构建和谐医患关系，赢得社会各界对医院工作的理解和支持，8月份以来，北仑区卫生局与媒体合作开展“身临医境体验日”主题活动，并通过《北仑新区时刊》和北仑新闻网，面向社会招募体验志愿者。此次活动内容以志愿者体验医务工作者工作的方式，通过“零距离”贴身跟随医生、护士的一天，走进医务工作者紧张忙碌的工作生活，实地了解医院的工作特性和运转机制，去感受当下真实的医境。主办方衷心希望通过体验活动，能让市民更全面、客观地认识医患关系，增进彼此的理解与信任。

一、志愿者胡女士：体验120急救工作

胡女士今年39岁，是一名家庭主妇。8月27日上午9点，胡女士作为活动志愿者如约至区人民医院120急救值班室报到。医院工作人员首先向她介绍了一天的大致流程。当天，胡女士被安排跟着救护车驾驶员俞松波和ICU医生张俊锋。

（1）120人员、车辆24小时保持出征状态。急救，每一分钟都是宝贵的

俞师傅向她简单介绍了120岗位的工作要求，比如要时刻待命，手机要24小时处于开机状态等。俞师傅还陪胡女士翻阅了他们头一天晚上15次出车的值班记录。戴眼镜的张医生简单介绍了自己后，对她说，有什么不清楚的随时都可以问。可是当张医生正要带胡女士去认识救护车上的设备时，他们就接到通知，要去凤凰山主题乐园救人。

到了凤凰山主题乐园前门，他们赶紧下车，可是一打听，伤员不在此处，他们还得绕到后门去。于是，几个人又重新上车。“我们最头痛的是报错地址或地址不详，到了深夜，在小区里不能拉警报器。有一次，因为打电话的人报错了地址，让我们在小区里找得好苦。还耽误了患者的病情，引起病人家属的误解。”俞师傅正说着，又一个刹车，到了。只见俞师傅熟练地放下担架，他们看到了腿部受伤的伤员。上车后，张医生给伤员量了血压，还详细询问了伤员的情况。车子飞一样到了医院，将伤员交给医护人员。

没等他们坐下休息，又接到紧急命令：中央风景小区18楼有人需要急救。车子开动后，胡女士出现了眩晕恶心的症状。张医生笑着说：“我们的俞师傅开了10多年的车子，他是开得最快的一个。”说话间，他们到达目的地。只见俞师傅迅速地把担架推到电梯口，折起担架，转了好几个角度才把担架塞了进去。电梯到了18楼，他们急速推开房门，只见一个女孩脸色惨白，痛苦地捂着肚子瘫坐在地上。张医生问她“怎么啦？”“大姨妈来了！吃了止痛药也没用。”女孩边说边哭。他们上去扶她，她直喊疼。俞师傅快步上前一把把她抱上了担架，并问道：“一个人吗？钥匙带了没有？”张医生快速走进房间，把桌上的两串钥匙都塞进了女孩的挎包。这一细节，让胡女士感觉到一种温暖。等他们出来时，有人帮忙按了电梯，还让他们先下去，自己等待着下一趟的电梯。到了楼下，保安也上来帮忙搭把手。

（2）吃饭时间出车是常有的事，饮食无规律，很多医务人员有胃病

到吃中饭的时间点了，值班室离食堂大概两三百米。俞师傅开着车送她们过去。“吃饭时间出车是常有的事，有时饭吃到一半，接到120指令就得立刻丢下碗筷，等回来已经没饭吃了。由于饮食无规律，我们当医生的很多人有胃病。”张医生质朴的语言让胡女士感同身受。

下午3点半，胡女士结束了一天的体验，回到家里，已是全身酸痛。“那一晚我躺在床上想了很多……为什么我国医疗事业不断发展，但医患关系还会紧张？我想要学会换位思考，理解和宽容其实也是一剂有助身心健康的良药。医生与患者需要共同努力，才能构建良好的医患关系。要相信民众的理解也在不断增强，就像俞师傅说的，十年前120急救车开出去基本没人礼让，现在开出去大部分人会自觉让开。”胡女士说。

二、志愿者张老师：体验ICU病房工作

张仿治是北仑中学一名退休语文教师。11月22日，他以志愿者身份体验了“ICU”病房的工作。在参加活动前，张老师就做了不少准备工作。他说，平时去医院看病，对医生的工作有所目睹；他的学生中，有不少是学医的；亲戚中，也有几个当医生的。所以对医生的工作，本来已有所了解。但是这次深入ICU病房体验，对他来说，还是十分期待的。

张老师查阅了网上资料，了解到，ICU即重症加强护理病房，主要收治对象包括严重创伤、大手术后及必须对生命指标进行连续严密监测和支持者；需要心肺复苏的患者；脏器(包括心、脑、肺、肝、肾)功能衰竭或多脏器衰竭者；重症休克、败血症及中毒病人；脏器移植前需监护和加强治疗者。

（1）给重症病人翻身擦身，对这些女护士而言是件体力活

当天上午8点左右，张老师和另外一位志愿者叶阿姨结伴来到区人民医院ICU病房。区人民医院ICU病房位于该院住院部三楼东侧，这是一个相对隐蔽的区域，一面开合门将其与外界隔离。据悉，只有每天下午3点，才允许病人家属探视半个小时。

穿上工作服、套上鞋套，张老师和叶阿姨走进病房。他们看到所有医护人员正列队在听一个医生讲话，这应该是交接班吧。他们听到，夜班的医生护士在向白班医生护士交代病人的有关情况。交接班结束，医护人员就开始了新的一天的工作了。

听护士长介绍，这里的十余名病人，病症各不相同。有脑外伤的，有脑萎缩的，有偏瘫的，有因摔伤而失去知觉的，还有情况更复杂的病人。他们看到，所有的医生和护士都在忙着各自的事情，没有人能闲得下来。“我不便过多打扰他们，只以自己观察为主，在不影响他们工作的前提下，有时偶尔问一下身边站着的医生或护士。”张老师说。

张老师在一旁默默观察的时候，注意

到，每个病人身上都插着各种管子，其中一些管子与心电监护仪相连，仪器上各种变化着的波线显示着病人的各项生命体征。医护人员在交接班后，开始给病人翻身、敲背和擦身。

张老师他们看到，几位护士围绕着一个偏瘫病人，其中一位在轻轻地呼喊着“阿伯、阿伯”。这几声呼唤，首先就让人觉着一种温暖感。护士轻声询问那位病人听见没有，可是得不到任何回应。于是，这名护士又把自己的手指放到病人手心让他握，看他有没有反应。可是病人仍然没有知觉。这些护士们就翻过病人的身体，检查他的背部和臀部，有没有褥疮，还有一名护士在轻轻地拍打着病人的背部。每两个小时，护士必须为所有的患者翻身一次。这对这里所有的女护士而言，都算得上是个体力活。

（2）虽然没有病人家属监督，但ICU病房的医护人员都是令人信任的

做完清洁后，张老师他们注意到，好几个医生护士围着一个准备做透析的病人，他们一边看着片子，一边讨论着什么。后来可能统一了意见，于是各种仪器就开动了。过了半小时，也许是从仪器上发现病人出现了新的情况，于是几位医生又围拢来，一起讨论着应该采取何种措施。又过一会，又发现这病人有新的问题，几位医护人员又围在了一起，并且有护士在为病人擦着大便，动作很认真麻利。原来，这个已经丧失意识的病人大便拉出了。

在ICU病房，医生、护士的办公区和病房区同在一间大房里，24小时与患者面对面，而病人亲属不能进入病房，既无法监护病人，也无法监督医生和护士。所以，张老师认为，在这里，护士为病人做的许多事情，其实做和不做、多做和少做是看不出的，能不能做好，就看出了一个医务工作者的爱心和良心。

张老师还看到，护士在为为一个年纪很大的病人洗头。这是一个小脑萎缩病人，住在

这里已经很长时间了，护士为他洗好了头，还用吹风机帮他吹干头发。病人没有知觉，任凭护士替他做着所有的事情，做得干干净净、妥妥帖帖。“我想，这一切，不只是今天一次，而是每天每次都是如此。而且她们的工作，并没有谁在看，如果有点不耐烦，做得粗糙一点，又有谁知道呢？但是她们就是这样，日复一日地为病人做着应该做的一切……”张老师在体验感受中写道，“他们对这位病人的整个监护过程，让我深刻感受到医护人员的责任心——病人在我手里，我就要对他的生命负责。”

“我亲眼看到，两个护士细心地为病人擦嘴边和口腔内的脏物，几个护士为另一个病人擦肛门排出的粪便，她们都不怕脏吗？”叶阿姨觉得这些护士们真是可敬的白衣天使。

“因为这天没有新病人转入，ICU病房的任务相对轻松。但是，在那里，你看不到有偷懒的人，大家都有各自的工作，显得我们有些多余了。一个上午下来，看到他们围着病人团团转，我们作为旁观者，只是站着不做事情都已经累得不行了。”叶阿姨说。