



# 黄灵巧 当导医帮助病人感到自豪

在医院里,有这样的一批人,他们并没有很专业的医学知识,不懂得如何治病救人,不出现在救死扶伤的手术台前。但她们站在医务工作的第一线,是接触病人的第一批医务人员,为病人提供最佳的就诊方案,她们就是医院的导医。

其实这个工作在大多数人眼里琐碎又辛苦,没有多少技术含量的。但我在这里当导医的两年里,给患者带来许多方便,我越来越喜欢这份工作。说这话的是永康医院的导医黄灵巧。

## 1

### 勤学多问,二三个月后她成了医院的“百事通”

黄灵巧今年43岁,已在永康医院做了近两年的导医。2015年5月,黄灵巧看到永康医院招聘导医。当时,她正想换个工作,于是,她便到医院报了名并顺利通过了面试。初次到医院上班,黄灵巧对新的工作很陌生。当时,来看病的病人问我,我却一问三不知,多亏一位当了多年导医的前辈耐心带我。两三个月后,黄灵巧就基本熟悉了医院所有看病的流程,可以回答什么样的病到哪个科室看病的问题。

刚开始也常遇到不知道的问题。黄

灵巧说,有时病人跟她讲述了的病症,听完后她一头雾水,不知道该引导病人去哪个科室看病。每次遇到这样的情况,她便会耐心地叫病人去楼上询问专业的医生再决定挂哪个科的号。等到病人问清去哪个科室看病,下楼挂号时,黄灵巧便会凑上前去帮助病人挂号。

渐渐地,从挂号交费,到指导病人挂哪个科室的号,找哪位医生看病,黄灵巧都烂熟于心,能帮助病人精准挂号,成了医院的活地图。

## 2

### 热心对待病人,和病人成了朋友

灵巧,我买好药了,先回家了。和黄灵巧打招呼的是市民胡跃忠,他说:我老伴患有高血压,每个月我都要帮她到永康医院开药。我第一次来这里买药,灵巧就热心地帮我挂号,教我付费,她特别热情。在医院里,有什么问题问黄灵巧准没错。

每天面对形形色色的陌生人,帮助病人精准挂号,听到他们对自己说谢谢时,黄灵巧就感觉特别有成就感。她说,导医的工作内容包括咨询、陪诊、送诊、沟通协调、协助抢救危重患者、提供开水、发放一次性水杯、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅等。这些事看起来都很不起眼,但如果做到位了,能使病人心情放松,病也好得快。

有一次,一位家住芝英的94岁老婆婆,独自到医院看眼睛。看完病后,她一个人坐在大厅里,黄灵巧看到后,主动上前询问了解情况。得知老人是自己一人来医院看病后,黄灵巧给她倒了杯水,又一步步慢悠悠地搀扶她走到公交车站,直到护送老人上车后才安心回来。

有时候也会遇到不理解的病人,每次我们都会耐心地解释。黄灵巧说。有一位行动不便的老人经常骑着残疾人电动车到医院看院。刚接触他时,这位老人不是很友善。但我每次都会耐心地陪着他挂号、收费,帮他到药房拿药。渐渐地,老人的态度也和缓了,每次到医院都会主动和黄灵巧她们打招呼。

## 3

### 老人不慎摔倒,她全程陪伴在身旁

这位大姐的心地真是太善良了,她不认识我们,却那么热心地帮助我们,太感谢她了。住在医院病房里73岁的郑瑶琴激动地说。

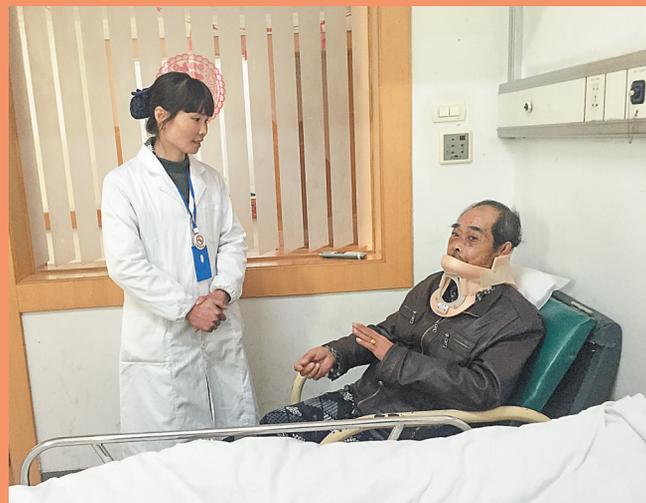
原来,2月21日,郑瑶琴陪着79岁的老伴夏训蝶来医院检查眼睛。在黄灵巧的帮助下,两人顺利看完病准备坐公交车回家。岂料,两位老人刚走到公交车站台时,夏训蝶不小心摔倒在地,他的脸摔破了,鲜血直流。见状,郑瑶琴吓得六神无主,一边扶着老伴,一边大声呼喊,谁来帮帮我。一位公交车司机和一名路人看到后,赶紧过来帮忙,并叫郑瑶琴赶紧去推来推车。

郑瑶琴跌跌撞撞地跑到医院,大声呼喊,快救救我老伴,借我一辆推车。这不是刚来看眼睛的阿婆吗?发生什么事了?正在大厅值班的黄灵巧赶忙走上前去,了解大致情况后,顾不上借推车需要事先登记和押金,马上推着车随郑瑶琴往公交车站台奔去。

将夏训蝶接到医院后,黄灵巧又将他直接推到了楼上的外科。见老人脸上的血流个不停,黄灵巧又跑到大厅扯了一大叠餐巾纸,不停地帮老人擦血。黄灵巧一步不离地陪在老人身边,直到老人检查完伤口,缝完针,送到病房,黄灵巧才放心地离开。

我和老伴是青田人,老伴退休前在永康工作,退休后我们才回到青田,这里是我们的第二故乡。这次跟着儿媳在永康过年,顺便到永康医院看看眼睛,没想到就发生了这样的事情。当时我都吓傻了,腿都会发抖,真是多亏了灵巧帮忙。事后,我想感谢灵巧,她还不肯告诉我名字,后来我去问了院长才知道她叫灵巧。说起当天的事,郑瑶琴还在不停地感谢黄灵巧。

跟以前在工厂里上班不同,在这里上班每天都能帮到很多人,我觉得特别有意义。我希望能一直在这个岗位工作下去,尽我所能帮助别人,给更多的病人提供方便。黄灵巧说。



你对工作认真负责,爱岗敬业,乐于助人,非常有爱心。我希望你累了就歇歇,烦了就说,我永远会是你忠实的听众。

同事 金俊英

你总是全身心投入工作,想患者所想,急患者所急。我想对你说,你也该想想自己!要注意身体,别累坏了。

同事 方青

在我心中,你是真正的窗口服务之星。

同事 程惠贞

妈妈,我要和你一样拥有一颗爱心,善待别人!

小女儿林卓颖

