

思思（化名）是一名身患甲状腺癌、卵巢癌、乳腺癌的多发癌症患者。在病房治疗乳腺癌手术后产生的上肢淋巴水肿期间，单会莲常常鼓励她勇敢面对癌症的磨难，还帮她购买了出院后辅助治疗的弹力绑带等物品。几年来，每到重要节日，思思都要来看看早已被她视为亲人的单会莲。单会莲不让她买礼物，思思就做两个小菜，拿过来跟单会莲边吃边聊。

如果说，医护人员的微笑服务让患者有了舒心的软环境，那么，微笑服务的内核是站在患者角度，想患者之所想，解患者之所难，旨在提高患者的就医体验和满意度，通过关怀性沟通、个性化护理等服务，让患者感受到家人般的温暖与关怀。

多措并举 创造舒适医疗环境

几乎所有的患者第一次走进乳腺外科病房时，都对这里的走廊文化印象深刻。近千米的回廊墙面几乎都被一张张紧凑的乳腺健康知识宣传板占满了。用单会莲的话说：“哪怕患者没有特意地去看、去记，每天在这里散步、活动，耳濡目染，也能知道个差不多了。”

回廊墙上还精心设计了用于康复训练的辅助器械，让患者在散步时，可以随时练上几下。

护理团队始终秉持着“以人为本、促进健康”的护理理念，创新开展了日间病房管理模式、临床试验病房精准护理模式、上臂植入式输液港技术、淋巴水肿综合治疗技术。在优质护理服务模式创新、领域拓展、护理资源下沉等方面做出了专科特色。

2009年至今，护理团队利用新兴多媒体平台进行健康知识视频转化传播，累计观看41万人次；开展叙事护理及同伴教育1250次；举办多元化护患活动 556 次；拓展护理内涵外延，为出院患者设立 MDT 随访团队；多角度辐射专科护理，培养各类专科护士62人次；举办《盛京乳腺护理论坛》等各类论坛14 次；开展中心静脉通路培训班4届、辽宁省乳腺专科护士义乳佩戴培训班2届。

数字的背后，是护理团队多举措并举、深耕乳腺护理领域的付出和努力。未来，用刘彩刚的话说：“团队将继续做有温度的医者，持续提升医疗服务人文内涵！”

