

# 烟台市口腔医院女医务人员近八成

## 记者采访“窗口”部门、专家综合门诊、护理团队，感受“她”力量

YMG全媒体记者 张苹 通讯员 王茜玮 李姝慧 摄影报道

在烟台市口腔医院，女性医务人员占全院总人数的近80%，在一些重要科室和团队中，女性占比甚至超过90%或更高，扛起了医院日常工作大半边天。

而走进医院，你看见的她，一直面带微笑；你看见的她，总是在温馨关怀；你看见的她，从来脚步不停。“三八”国际妇女节来临前，YMG全媒体记者走进烟台市口腔医院，随处可见“她”力量，让我们一起向她们致敬。

### 专家综合门诊：

#### 九成以上是女职工，荣获2023年“全国巾帼文明岗”称号

烟台市口腔医院专家综合门诊始建于2007年，由不同专业经验丰富的专家及高素质的护理团队组成，科室主任、护士长均为女性，女职工占比90.5%以上。她们不仅是优秀的专业口腔医疗团队，更是“健康中国”的微笑使者。作为科室主任，从业20多年的于旭红将专家综合门诊形容成“练兵房”，这里培养出来的各路“精兵强将”最终遍布在各个科室，为不同患者带去个性化、高质量的口腔健康服务。科室专家团队有女性专家9名，其中3名为相关科室学科带头人。多年来，女性专家在医院大力开展口腔美学修复、咬合重建、口腔数字化修复、显微根管、牙周无痛治疗、微创拔牙等先进口腔技术，相关口腔修复专业、牙体牙髓专业、牙周专业、口腔颌面外科专业等均获烟台市重点专科。女性医者在专业领域潜心深耕、勇立潮头，成为医院创新与精进的主力军，为烟台市乃至山东省口腔健康发展贡献巾帼力量。

除了提升硬实力，科室也在不断完善诊疗和服务理念等“软文化”。从诊疗过程的电话预约、全程导诊服务，到个人口腔健康档案的建立、就诊过程中便捷的会诊、口腔多学科综合诊疗方案的制定、专业的四手操作、国际先进的IMS器械管理，以及治疗后的定期电话回访和复查等，都为患者提供了全面系统而舒适便捷的服务体验，努力实现“致力于



呵护患者全过程全生命周期的口腔健康”的服务宗旨。在于旭红看来，这种呵护应该是贯穿整个生命周期的。前段时间，一位相识多年的老患者过世，他的家人特意来医院转达老人的感谢。“十几年来，我曾为老人做过数次修复，老人很感谢能在晚年保证生活质量。”于旭红说，这样的感谢是双向的，她也很感谢老人让她在工作中感受到温暖，“有人说，口腔健康离生死较远，但是离生活很近，我喜欢这种生活气息。”

真情实意最动人，为着这些真心和情谊，于旭红和科室其他团队成员，总是想为患者多做一点，多用心一点。每次治疗结束，她们总会为患者再免费进行一次全口检查，之后还要定期复查。长期工作紧张加上超额的工作量，颈椎、腰椎常年受到压迫，给身体带来了

不少的痛苦，但她们从不抱怨，总是相互理解、共同承担着一路向前。她们常年参与“孝口福”关爱无牙颌老人慈善救助项目、“国际微笑行动”唇腭裂免费诊疗等公益活动，将提高人民群众的口腔健康水平作为己任，将慈善公益的大爱洒满前行的道路。

得到患者认可的同时，烟台市口腔医院专家综合门诊也斩获了各种有分量的奖项：2011年，中共烟台市委卫生工作委员会授予“烟台市人民满意卫生服务窗口”称号；2012年，山东省卫生厅、山东省妇女联合会授予“巾帼文明岗”称号；2021年，烟台市劳动竞赛委员会授予“建功新时代·扬帆新征程争先创优劳动和技能竞赛建功班组（车间）”称号；2023年，中华全国妇女联合会授予“全国巾帼文明岗”称号。

### 护理部：

#### 治疗过程全程陪伴，不断提高护理配合技术、满足患者个性化需求

都说“三分治疗，七分护理”，足见护理队伍在治疗过程中的重要性。而在烟台市口腔医院，有着一支年轻化、有朝气、女性占绝大多数的护理团队。全院护士242名，女性护士240人，80后、90后占了大多数。她们分布在各个岗位，承担着19个口腔护理单元的配合作、1个病区的护理工作以及急诊科、手术室、消毒供应中心3个特殊护理单元。“以患者为中心、以患者需求为导向，提高患者就医体验”是她们的工作主线，她们也一直在深化专业内涵、拓展服务领域、保障患者安全、促进优质护理服务可持续发展的道路上探索前行。

“配合医生、传递器械、调拌材料、患者管理、健康宣教、物品、设备管理……可以说，护士需要具备广泛的专业技术知识，同时沟通能力、应变能力、服务意识等综合素质还得很高。”护理部主任、工会主席赵树红说，自己从事护理工作30多年，也是一步步从护士做起。作为一名女性，她对岗位的特性了解很深，而女性的柔美恰恰在护士岗位上体现得很好，她们不仅有细心、有爱心、有耐心，还很严谨，对患者的安全帮助很大。“当然，这个岗位也是很容易受委屈的，有时候患者因为病痛等原因有情绪了，可能会发泄到护士的身上，护理团队也承受了很多心理上的压力。”赵树红说，作为口腔专科医院，与综合医院不同的是

大门诊小病房，门诊患者就诊时第一时间获取信息、解开疑惑都是比较急切的，所以护士的应对压力也比较大。

除了提高护理团队综合素质，医院也在不断拓宽护理人员的视野，改进护理管理理念和护理操作技术，不断提高医院护理服务水平。赵树红介绍，随着医学模式的改变、口腔医学技术的飞速发展以及公众对口腔健康服务需求的不断提升，口腔专科护理的服务范畴不断扩大，由单纯的椅旁四手操作，到积极发展数字化口腔信息采集、数字化口腔扫描、口腔舒适化治疗、显微镜下口腔治疗等专项护理配合技术，不断满足患者个性化需求。颌面外科病房护士对正颌手术、颌骨骨折切开复位内固定术以及各类肿瘤切除手术的患者，提供快速康复诊疗服务，将现代化康复理念有效地运用到临床中。大多数手术患者在术后第二天就能在专业护士的指导下协助下床活动。同时，不断优化护理服务，开展全过程口腔健康维护。以“患者满意度”作为衡量护理服务的标尺，落实单元责任制整体护理，根据患者的需求提供护理服务。护理团队在门诊科室推行电话预约提醒、电话随访等“一站式”口腔护理服务，使患者在诊疗全过程中感受到更专业、便捷、舒适、满意的整体护理服务。



专业的护理水平为团队取得了一项项好成绩：连续6年参加中华口腔医学会主办的“口腔护理技能展示评比”“护理人文关怀展评”“口腔护理科普能力交流”，荣获一等奖、二等奖、三等奖及风尚之星。在山东省口腔医学会口腔护理分会、山东省医务工会举办的“演讲比赛”“急救技能大赛”“四手操作口腔护理技能展评”“口腔种植一期手术医护配合技能竞赛省级决赛”中，荣获特等奖、一等奖、二等奖。参加烟台市护理学会举办的《手术室护理实践指南》讲课比赛及烟台市卫生健康系统感染性疾病护理教育知识及职业防护技能竞赛，荣获二等奖、优胜奖……

### 口腔健康服务部：

#### “接力式”爱心导诊暖人心

“您好，请问有什么可以帮您？”“阿姨，今天有点冷，我帮您倒杯水”……一进入烟台市口腔医院，最先映入眼帘的便是身着统一工作服、面带微笑的综合服务台工作人员。她们态度温和、细心周到，让人如沐春风，这便是口腔健康服务部存在的意义。服务是医疗的本质，也是医疗的灵魂。为提升医院服务质量，提高患者就诊体验，烟台市口腔医院于2007年率先在省内成立了口腔健康服务中心，2016年7月份更名为口腔健康服务部(门诊部)，主要负责来院就诊患者提供指引挂号、解答咨询、健康宣教等，并在诊前、诊中、诊后都开展了一系列特色优质服务，搭建院内、院外之间信息沟通的桥梁，最大程度满足患者需求。目前，科室共有15名员工，所有员工均为女性。作为公认的“窗口”部门，她们打造综合服务台，提供咨询导诊、热线电话、挂号收费、医保上传、诊断盖章、行李寄存等一站式便民服务，实现了“一窗办理、一岗多能、一次办好”。

“由患者的东张西望，转变成工作人员‘东张西望’，我们主动为来院患者提供帮助。”科室工作人员曹雪霏介绍，医院提供多种便民服务——开通24小时热线电话，为患者解答疑问；开设午间门诊、夜间急诊等，方便患者不同时段就医；提供电话、微信、支付宝、自助机、诊间预约等多种预约方式；开通诊间支付、微信支付线上支付、自助机缴费等，让患者省时省力、缩短候诊时间。目前，门诊预约率已达到80%以上，正畸科、专家综合门诊等科室达到90%以上。

“除了便民服务，口腔健康服务部还针对患者的个性特点和特殊需要，提供个性化服务，比如离家远的患者、挂不上号的患者，我们都积极帮助协调，尽量为患者安排就诊，避免多次往返。我们还创新开展了接力式暖心服务，对于年龄大的老人、身体不方便的特殊人群等来就诊，口腔健康服务部工作人员会为其佩戴爱心导诊牌，陪同或者通过对讲机通知科室，提供接力式陪诊服务。”曹雪霏说，口腔健康服务部的工作虽然看起来简单，但需要具备较强的综合服务能力、专业能力及综合协调能力。服务无小事，需要我们用心、细心、耐心、积极主动地帮助每一位来院患者，搭起患者与医院之间的“桥梁”。口腔健康服务部综合服务台工作人员经常收到患者表扬、点赞、留言，“看到患者就诊后满意地离院，身处这个团队让我感到自豪”。

