

組別：員工組
獎項：冠軍
單位：天耀之家
姓名：郭寶雯（護士）

專業精神以外的白衣天使

救死扶傷、防病治病是護士的天職，但在今天的社會氛圍下，一位專業的護士主管，還要兼備情商及管理智慧，天耀之家護理組主管郭寶雯“寶姑娘”身體力行，與同儕並肩同行，在護士們眼中，她沉實溫婉，講解護理資訊或工作流程時總是帶著微笑，親切誠懇；有時員工間出現分歧，她也總樂意擔當調解，護士組全工曾經歷過一段艱辛歲月，尤其人手短缺的挑戰，成員皆需協力穩住組別的“更期”，確保護理服務的提供，儘管當年寶姑娘需要照顧年幼兒子，她沒有半句怨言，還樂觀正面地為大家打氣，共同渡過那段艱辛歲月。

另一個不可不提的是“寶姑娘”設計的“罐頭方程式”——一套實用易明的解難對策，例如遇上舍友身體受壓，我們便可以揀選合適的罐頭，罐裏面有著一系列配套可供使用，如轉身紀錄、保護腳套、氣墊床褥……只要順藤摸瓜定能解決問題，這種形象化的思維模式令人印象深刻又能提升工作質素 / 效率。

在護理院舍中常見的是繁複的護理程序，寶姑娘花了不少時間將當中的程序系統化，定期為全工安排演練及講解，更鼓勵同儕持續進修及互相分享資訊，這些改革大大地提升了組內的專業知識及護理質素，當然更重要的是最終我們的舍友能受惠，例如優化措施 / 流程，令是年度家舍倖免於流感爆發的危機。

以上“寶姑娘”的種種，都感染著大家，也提醒我們學懂包容，設身處地感受全工們的工作處境，當一些新措施需要推行時，大家便能通力合作，以舍友為先，積極參與舍友的護理和照顧。

作為護士主管，面對繁重的護理、行政及管理工作，寶姑娘沒有因此減少對舍友及家長的關注，每天早上，她總是逐一和舍友打招呼，細意關懷；遇到家長有疑問時，會耐心聆聽，詳細講解，她亦是醫生與家長的溝通橋樑，令家長安心之餘也讓醫生了解家長所關注的地方。

傳統的護理專業一般以個案的健康福祉為主要考慮，而寶姑娘的考慮是“整全”的，她很樂意了解在護理專業以外，其他人和事的需要，包括舍友與全工。寶姑娘的專業精神，在她的“護理專業”及“管理專業”上自然流露，她的待人以誠、處事用心，是驅動的能源，成就了服務的“協同效應”與“持續改善”。

