

我们的选择

河南省卫生健康委宣传处指导
河南省健康中原服务保障中心主办

让青春在窗口绽放芳华

□张家瑞

在医院这个人流如织、步履匆匆的环境里，有这样一群人，他们虽然不握手术刀、不打针送药，但是同样坚守在服务患者的第一线，他们用真诚的微笑、娴熟的业务和耐心的沟通，在医院与患者之间搭建信任的桥梁。他们就是医院收费窗口的工作人员，我正是这个平凡岗位上普通的一员。

一年前那个盛夏，当我站在人生十字路口，最终选择了在住院处收费窗口与“数字”对话。这个常人眼中的平凡岗位，却让我找到了服务生命的独特方式。收费工作看似简单，实则繁杂，涉及医保政策、物价标准、结算流程等方面。作为一名青年员工，我深知“工欲善其事，必先利其器”的道理，而坚持学习正是成长的一个

重要阶梯。

面对枯燥繁杂的收费工作，我没有丝毫畏难情绪，反而激发了强烈的求知欲。我利用一切业余时间，刻苦钻研各项医疗收费政策，对各类项目的收费标准、医保报销比例烂熟于心。遇到新政策或疑难问题时，我会第一时间查阅文件或向老师请教。正是这种精益求精的态度，使我在工作中一直保持“零差错”的优异记录，提高了工作效率，减少了患者的等待时间。

收费窗口是医院的形象窗口，是与患者沟通的情感窗口，更是感受医院服务质量的“敏感区”。因此，我始终将“以患者为中心”的服务理念内化于心、外化于行。面对患者的疑惑甚至抱

怨，我耐心倾听，用通俗易懂的语言，解释费用构成和医院制度，直至患者满意。在工作中，有时看到老人因为手机操作问题而手忙脚乱、焦躁不安，我总会及时伸出援手。那一刻，我明白守护健康不仅需要手术刀，还需要有人架起帮扶信任的桥梁。

一次，有一位老人因为不会操作手机缴费系统而焦急万分，我仔细核对信息后，耐心地向她解释疑问，还主动帮助她计算详细费用。老人临走时激动地对我说：“好孩子，谢谢你啊！你的服务态度真好，讲得也清楚，我的心里踏实多了！”我用真诚和耐心，赢得了患者和家属的赞誉。

在做好传统窗口服务的同时，我还积极思考如何优化服务

流程。

当我看到许多患者对手机支付操作不熟悉，便主动学习相关知识，在空闲时充当“引导员”，耐心指导患者使用手机支付，有效缓解窗口的压力。在医院面临大型检查、系统升级或高峰期人流激增等关键时刻，我主动加班，毫无怨言，坚守岗位直至最后一名患者满意离开。我知道，在这方寸之间，不仅是简单的岗位坚守，还是对初心的守护。

在人生的道路上，有很多选择。当颤巍巍的老人掏出布包里的积蓄时，当他们颤抖着手签下名字后对我竖起拇指，我读懂了这份选择背后的双向奔赴——我们守护的是生命尊严，收获的是超越职业的价值认同。当凌晨3

时在收费窗口的灯光下，我与患者隔着玻璃的对视，他泛红的眼眶里映出的不仅是缴费单，还是对生命的渴望。这个瞬间让我明白，选择坚守不仅是职业要求，还是对人性光辉的本能呼应。

有人选择逃离窗口的喧嚣，我却选择在方寸之间修炼匠心。我没有惊天动地的壮举，没有轰轰烈烈的事迹，只是在平凡的岗位上，日复一日地将简单的事情用心做，将重复的事情认真做，用微笑传递温暖，用专业赢得信任，用实际行动诠释新时代青年的责任与担当，这或许就是选择赋予职业的不同温度——让青春在方寸之间绽放绚丽芳华。

（作者供职于焦煤中央医院）

人要有拿得出手的技术

□王泉浩

姥爷一生除了种田，还有一个特长——赶马车。马车是胶皮轱辘大车，前面3匹马拉着，套在车把上的叫辕马，两侧的叫骖马或边马。

现在很少能见到马车了，姥爷赶的马车和老电影《青松岭》中的马车相似。姥爷说，他曾赶马车给公家运粮，去过不少地方，回来捎一些盆、碗等实惠的东西给左邻右舍，大家都很高兴。每当姥爷说起赶马车，脸上都洋溢着幸福。

我高中毕业那年，姥爷来我家，问我考大学时想报什么专业。当时的我很青涩，对于选择什么专业一脸茫然。这时，姥爷说了一句话：“人要有拿得出手的技术。”父母听了，觉得很有道理。

姥爷接着又说：“人一辈子不管干啥，只要干得好，干得出色，就饿不着。”最后，父母决定让我学医。对于学医，我有点害怕，担心自己学不会。父亲说：“秀才学大夫，快刀切豆腐。”母亲也说：“只要功夫深，铁杵磨成针。”家人的鼓励，让我有了学医的信心。

大学毕业后，我被分配到乡卫生院工作。20世纪90年代初的乡卫生院，人才和设备与现在无法相比，就诊患者极少，我感觉所学的很多医学知识都用不上。

又过了几个月，县医院招人，我以优异的成绩进入县医院。进入一个新的环境，又是高一级的医院，我的心里非常欣

喜。然而，在临床工作中，我觉得在乡卫生院用不到的知识和技术，在县医院一下子感觉不够用了，甚至有畏难的情绪。每当中午或夜间单独值班时，我的心里就有点发怵，唯恐遇到病情危重的患者，害怕自己处理不好。

父亲对我说：“这是心理上的坎儿，只要你刻苦钻研，多向同事学习，这个坎儿一定会过去。工作就像赶马车，初次上路时会有点害怕，一旦跑熟了几百公里，畏惧心理就渐渐甩掉了，紧接着就能越跑越稳，遇到坑洼和拐弯处，也能轻松驾驭。”

我虚心向同事请教，认真学习相关书籍，再应用到临床工

作中。三四个月之后，我有了长足的进步，以前那个“坎儿”徐徐消失了。

人体是一个有机整体，牵一发而动全身。医学博大精深，想无所不通、尽善尽美，难也；但是作为一名医生，要有“专业上不逊同行，多能上高于同事”的志向。

后来，我又轮转到急诊科工作。乍到急诊科，我感到手足无措，好像又回到了乡卫生院。不同的是，这里接诊的患者病情几百公里，畏惧心理就渐渐甩掉了，我又买了几套急救类书籍，认真“啃”起来。通过读书，我把急诊急救知识学扎实、串起来，拓展了自己的思维。没有理论支撑的施治，未免有头重脚轻之感；

光有理论不去实践，也是轻飘飘的；只有将理论应用于临床实践，施治才能精准。

到急诊科工作是一种挑战，我曾打过退堂鼓。但是，我在领导和同事的鼓励下，继续往前走。这一走就是十几年，虽然熬了不少夜、受了不少苦，但是收获比着苦和累要多得多。

光阴似箭，转瞬将至花甲之年，我常想起姥爷那句话：“人要有拿得出手的技术。”一路走来，医学之路不易。回首过去，我只想：“选择学医，我从来不后悔。”我深知，自己的医学水平离医学大家还有很大的距离；但是，读书、向周围人学习的心劲儿，我从来没有懈怠。

（作者供职于沈丘县人民医院）

生态与成长的双重隐喻——读《神鸟的岛屿》有感

□张 勇

《神鸟的岛屿》区别于作者陈伟军的其他儿童文学作品，他把有代表性的人物、故事、中华凤头燕鸥和远离陆地的海岛巧妙地组成一个良性的生态系统，放在一个更加宽广的领域去审视。与其说这是一本以生态保护为主题的儿童小说，倒不如说这是以中华凤头燕鸥所生存的韭山列岛生态与少年江小鹏、朱芊芊等成长的双重隐喻，这为理解这部儿童文学小说提供了一个新的视角。

从儿童成长的心理、社会环境来写儿童，是陈伟军儿童小说的一大特征。很多儿童文学是从成年人的视角来关照这一特定的群体，使原本有趣的童话、小说和绘本丧失了童趣、童真的本色。

陈伟军的儿童小说之所以备受关注，就是能从儿童的心理出发，善于观察儿童的行为模式，善于激发儿童丰富的想象力，用充满文学张力的儿童语言和读者对话，表现深刻的社会主题，因此收获众多的读者群体。

陈伟军用生动细腻的笔法，活灵活现地呈现出家住大西北的12岁阳光少年江小鹏利用暑假参与护鸟志愿服务，并探访因从事中华凤头燕鸥保护工作而常年不能回家的哥哥。小说以保护中华凤头燕鸥为主线，江小鹏结识了喜爱绘画的台湾女孩林芊芊，以及渔乡少年阿海等伙伴。从对护鸟工作的懵懂好奇，到深入了解中华凤头燕鸥的习性、理解保护自然生态的意义，他们在文化碰撞与彼此接纳中实现成长蜕变。

书中的情感线也十分动人。江小鹏与哥哥之间的亲情，林芊芊对绘画的热爱，江小鹏对写作的喜爱和护鸟的勇敢，阿海对海洋的眷恋，江小鹏和女朋友芸芸姐的爱

情，朱同教授和叶伯伯的坚守，这些情感交织在一起，构成了一个温暖的故事。

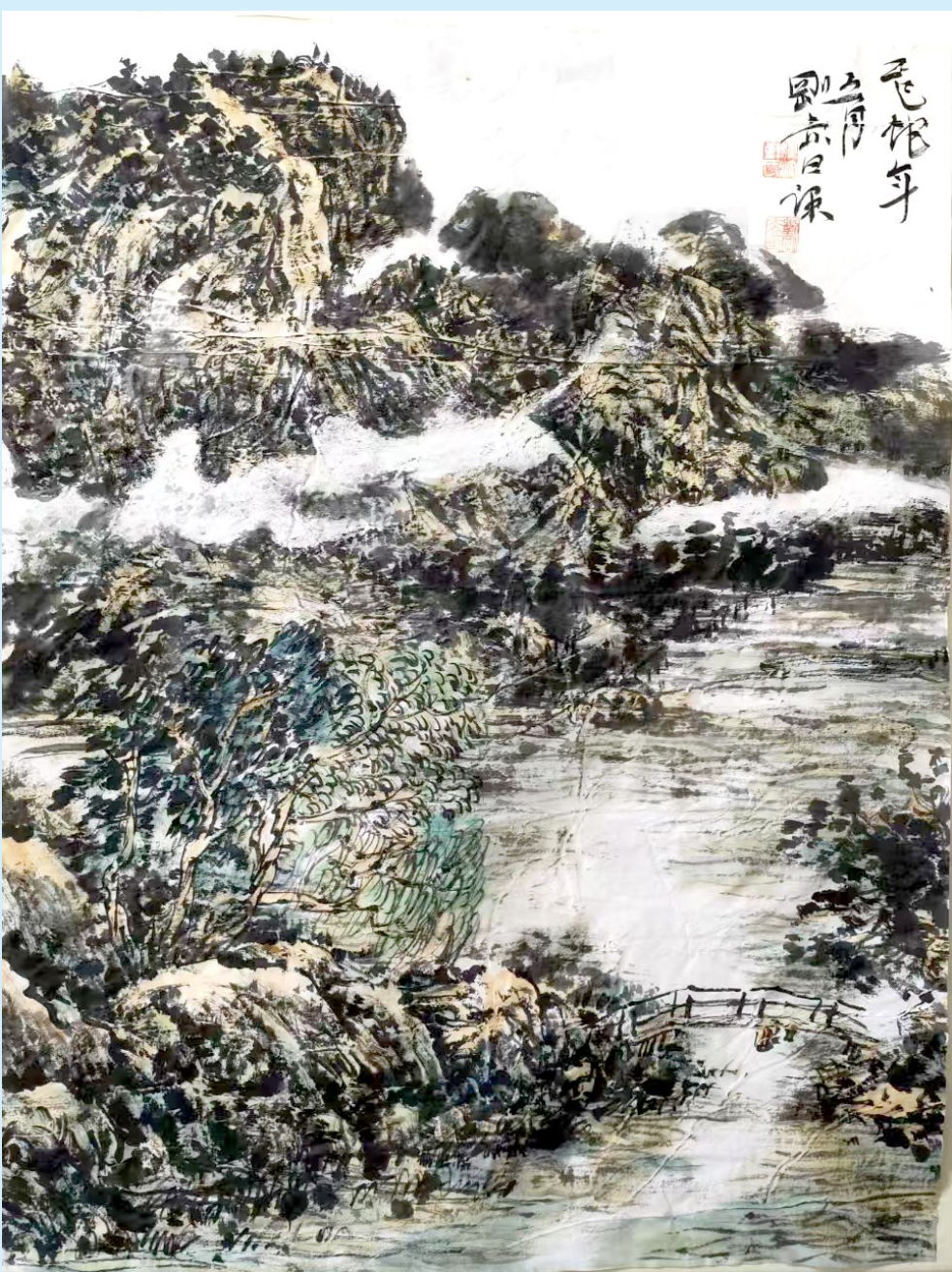
在小说中，生态保护与讲述故事相辅相成。生态保护，体现在对中华凤头燕鸥的精心呵护中；讲述故事，体现在第三代“护鸟人”的成长过程中。生态保护与新生代的“护鸟人”这两条线索都融入生动有趣的故事中，加之优美、生动的海岛风光描绘，小说为我们呈现了一幅色彩绚丽的海岛生态图景，非常富有文学感染力。

小说中的场景描写让人身临其境。譬如：湛蓝的海水、嶙峋的礁石、盘旋的燕鸥，这些生动的场景描写，不仅展现了祖国海疆的壮美，还在潜移默化中培养儿童对国家的情感认同。当第三代“护鸟人”林芊芊、江小鹏、阿海等深入保护区，观察中华凤头燕鸥的栖息地时，读者们也仿佛置身其中，感受着海风拂面，聆听着鸟鸣阵阵。这种身临其境的阅读体验，比任何地理教科书都更能唤起儿童对祖国山河的热爱。

守护一只鸟，就是守护一座岛、一片海，更是守护我们共同的未来。当少年们一起行动起来，对中华凤头燕鸥的保护、对生态的修复就是一项共同的神圣使命和责任担当。《神鸟的岛屿》就像一阵温馨感人的海风拂过，荡漾在三代“护鸟人”的心中，也在每个中国人的心中开花结果。

（作者供职于南阳医学高等专科学校）

书画作品



清风徐来

刘刚/作

（作者供职于新密市中医院）

那一刻我理解了医者仁心的含义

□陆亚东

我在埃塞俄比亚完成的首次手术，是一例一期截骨后骨外漏伴感染需要二期清创截骨手术。对我而言，手术本身并不复杂；但是，当我走进手术室时，看到的景象让我震惊不已。

这里与我熟悉的国内手术室有着天壤之别。在简陋的房间里，斑驳的无影灯勉强照亮房间，并且一间手术室居然可以同时开展两台手术。器械台上，摆放着一些老旧、型号不全的手术器械。许多在国内司空见惯的专业工具，在这里都成了奢望。我仔细检查器械后，发现这里竟然没有线锯和电动摆锯！这对于截骨手术来说，简直是不可想象的。线锯是截骨手术中必不可少的手术工具，它的缺失意味着手术时间将数倍增长。

更让我吃惊的是麻醉条件，由于医院设备和技术限制，原本需要全身麻醉的截骨手术，只能实施局部麻醉。这意味着患者在手术过程中将保持清醒，并能感受到剧烈疼痛。

那一刻，我感到前所未有的压力，这不仅是对我个人专业技能的挑战，还是对患者心理承受能力的严峻考验。

手术开始了，我深吸一口气，努力让自己镇定下来。我心里清楚，手术难度不高，却是一场持久仗。果然，当清理完坏死组织，手术刀划开皮肤，骨骼暴露在我眼前时，缺少线锯的困境立刻突显了出来。我不得不使用咬骨钳一点儿一点儿地分离多余的骨骼。这不仅会耗费我的大量体力，还会延长患者的手术时间。原本预计20分钟就能完成的截骨手术，因为器械缺失而变得异常艰难。

更让我心如刀绞的是，由于患者是局部麻醉，全程保持清醒，一阵阵痛苦的叫喊声从手术台上传来，像锥子一样刺激着我的耳膜。我能感受到患者的痛苦，看着他紧紧攥着的拳头，每一声叫喊都让我无比揪心。在国内，这样的痛苦是完全可以避免的，先进的麻醉技术和器械可以让患者在无痛中完成手术；而在这里，我只能眼睁睁地看着患者承受着巨大的痛苦，这让我感到深深的无力。

时间一分一秒地过去，汗水模糊了我的视线，但是患者的叫喊声却不断提醒着我，必须加快速度，尽快结束这场煎熬。这一个多小时，让我觉得无比漫长。当最后一块骨头被成功截下，缝合完毕，患者被推出手术室的那一刻，我如释重负。术后，我和队长李文第一时间向国内医院汇报了这个情况。国内医院高度重视，立即协调，紧急调配了包括线锯在内的第一批手术器械进行支援。

这次手术经历让我深刻体会到，医疗援助不仅是技术和设备的输出，还是对生命尊严的捍卫。在简陋的条件下，我们所做的每一分努力，都可能改变一个人的命运，甚至一个家庭的未来。同时，这次经历也让我对自己的专业能力有了更深层次的反思。在缺乏先进设备的情况下，如何更好地利用现有资源，如何凭借临床经验和技巧来解决问题，如何尽自己最大努力保障手术安全、减轻患者痛苦，都成了我未来需要不断探索和提升的方向。

我意识到，真正的医术，不仅在于是否拥有先进的工具和设备，还要有面对任何困境都能化解难题的智慧和勇气。这次手术，像一堂深刻的职业教育课，让我感受到生命的脆弱与坚韧，也坚定了我作为一名医者的初心和使命。我的援外之路刚刚开始，未来还有更多的挑战等着我。我相信，正是这些挑战，才能磨砺我的意志，提升我的能力，让我更加深刻理解医者仁心的真正含义。

（作者供职于平顶山市第一人民医院，系中国援埃塞俄比亚第26批医疗队队员）

我的援外故事

“我们的选择”征文启事

人生路口，向左还是向右？每一次选择，都铺就了未来的轨迹。选择不易，但每一次抉择都铸就了独一无二的你们。花样年华时，你们选择跨入医学之门，研究人类健康的奥秘；风华正茂时，你们选择成为敬佑生命、救死扶伤的医务人员。你们有的扎根基层，兢兢业业地担负起“居民健康守门人”的职责；有的坚守重症救治一线，竭尽全力守护患者的生命线；有的成为心灵的艺术师，有的奔忙在公益事业上……

欢迎广大卫生健康系统干部职工投稿。

征稿要求：文章主题突出，形式灵活多变，语言生动，字数不超过2000字。

投稿邮箱：258504310@qq.com

联系人：李歌

