

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、娴熟的服务和耐心的沟通,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。收银工作看似简单,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标准,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

□ 王泉滔

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。

理。姥爷接着又说:

“人一辈子不管干啥,只要干得好,干得出彩,就饿不着。”最后,父母决定让我学医。对于学医,我有点儿害怕,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,我的心里就有点儿发怵,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,初次上路时会有一点儿害怕,一旦跑了几百公里,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急,我又手忙脚乱起来。于是,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,我只想说:“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。

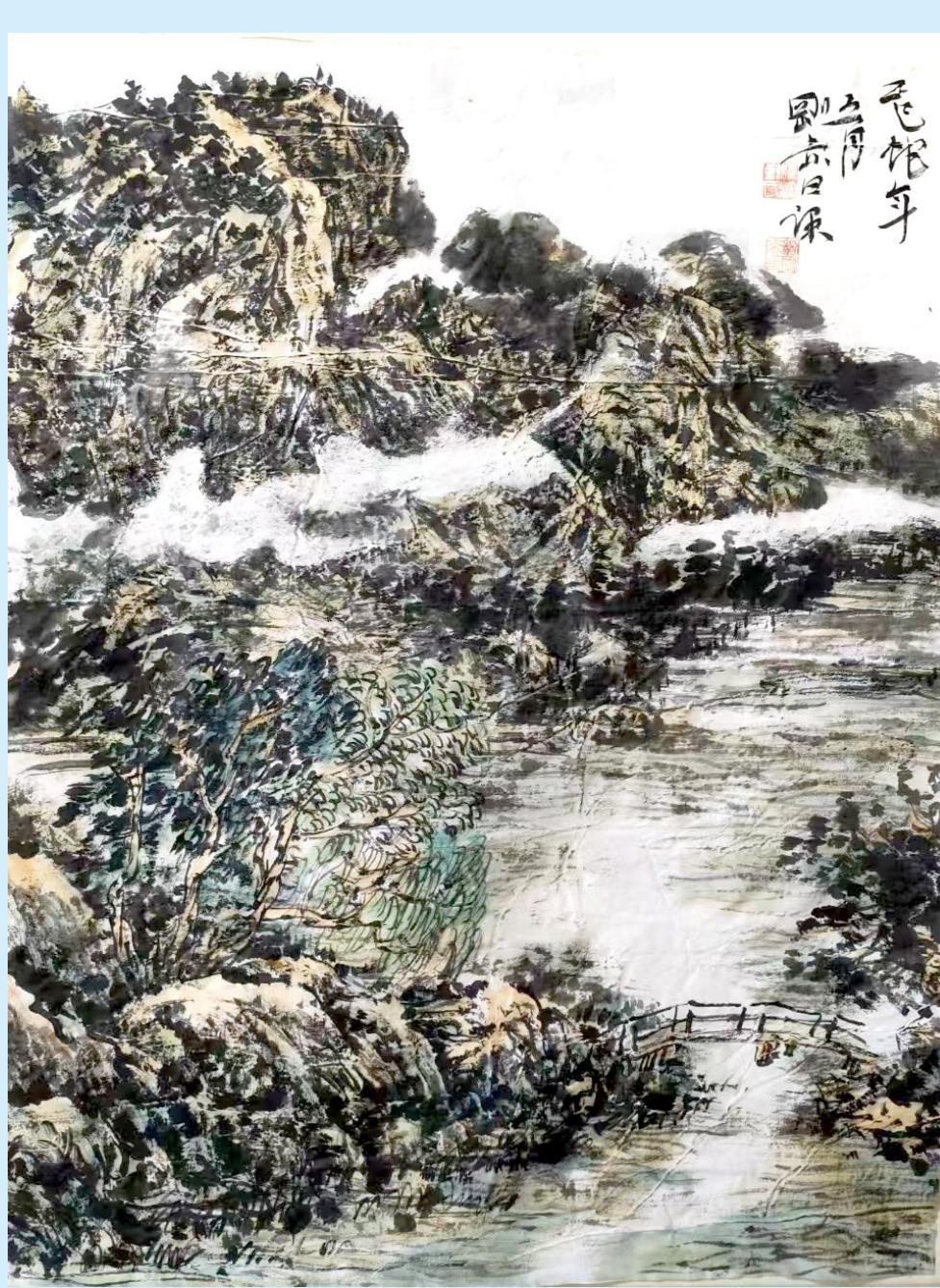
从儿童成长的心理、社会环境来写儿童,是陈伟军儿童小说的一大特征。很多儿童文学是从成年人的视角来关照这一特定的群体,使原本有趣的童话、小说和绘本丧失了童趣、童真的本色。

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,江大鹏和女朋友芸芸姐的爱情,都在书中留下了美好的回忆。

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。

那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简易工具,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;而在国外,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服务的输出,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术来解决问题,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家,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

