

■ 医院文化

内镜中心的一点“暖”

河南省肿瘤医院 刘桢楨

医院除了救死扶伤之外，还应是一个温暖人心的地方。从某种意义上来说，要想创造优秀的医院品牌，就一定要有自己的独有的医院文化。

在河南省肿瘤医院内镜诊疗中心(以下简称内镜中心)重新启航时，我们选择了“暖”作为科室文化的主线，我们相信“以人为本，温暖人心”是一个集体最好的凝聚力。古人云：“骥骥一跃，不能十步；驽马十驾，功在不舍。”暖心不是一日之功，需要久久为功。确定好了路线和目标，内镜中心开始了“温暖你”的科室文化之路，不断提高暖心服务新水平，努力开创暖心工作新局面。

以科室五大团队(医生、麻醉、护士、预约、清洗)紧密团结、共同进步为主线，改善工作和生活环境，树立自信心及责任感，让大家发自内心地爱医院、爱科室，并尽全力提升科研及专业技术能力，为患者提供优质服务。

逐步改造老旧生活环境，合理利用空间，将餐厅改造成集会议、图书、活动、茶歇等多功能为一体的医护办公室，张贴暖黄色壁纸，增设投影仪、电视机、冰箱、饮水机、咖啡机等生活用品，打造职工学习、交流、读书首选地，营造轻松和谐氛围，让每位职工在工作中之余也能感受家庭般的温暖，足不出户，就能享受身处咖啡厅般的惬意，让暖流在每个人心中荡漾。

改善休息室及卫生间环境，更换老旧热水器，增加厕所面积等，从规划设计布局到增设新硬件的点点滴滴，让每一位职工感受到生活区改造的方方面面。

增设奖励机制，每月选拔10名-15名先进标兵，给予奖励，提高职工工作积极性；每年各节假日、集体生日都组织庆祝活动，提

高科室凝聚力；有突出表现或获得医院奖项的个人，科室随即继续奖励，提高职工科室荣誉感；职工家中有事，科室一律慰问到个人，提供力所能及的帮扶，培养职工的共情力。

我们竭尽所能，通过这些点点滴滴的改善，把大家的心愈加凝聚在一起，让大家向前的脚步充满了拼劲与动力！

努力工作也是为了创造更好的生活。科室五大团队搭建平台，以“促学习、重成长”为主题，每周二、周四组织业务学习，内容涉及专科知识、新技术交流、护理及保障安全等。定期举办各种技能比赛、理论知识竞赛、新技术沙龙、专业导师评选等学术活动，以提升青年医生综合素质。

成立无止境读书会、无止境合唱团，丰富职工文化生活，利用业余时间，邀请专业的声乐老师进行音乐素养训练，音乐的力量不仅能丰富精神世界，更能增加人与人之间共鸣，每次合唱团集中练歌时，悦耳动听的歌声和笑声缓解了一天紧张的工作，拉近了彼此的距离。

在搞好科室基本工作、生活设施建设的同时，为科室职工制定适合个人的学习和提升计划，做到人人有方向，个个有干劲！

“我是联络员，有困难请找我”已成为“内镜联络员”的招牌服务口号，“内镜联络员”是由科室党员组成，带上绣有联络员的袖标、胸牌，以鲜明、可亲、温暖的形象值守预约前台这样的重要岗位，服务从细节做起，从内镜的第一站做起。

我们的联络员必须具有超强的责任心、强大的沟通能力，较高的情商，以及快速的应变能力；对科室人员、技术特点等都要非常熟悉，面对每天不同的患者提问

及需求，不但要精益求精地完成本职工作，还要协助患者顺利完成内镜诊疗，让患者真真切切地感受到内镜中心的温度。

树立“内镜联络员三角星”的服务理念，它是以内镜中心为基点，以“三个角”为不同方向着力出发，“第一角”是建立本科室与临床82个科室联络沟通渠道，解决工作中由于沟通不畅产生的问题；“第二角”是将固化死板

的“只低头干活”的工作流程转化为更有人情味的新型服务模式，通过“内镜联络员”这一具体的人，在诊疗前后为患者提供暖心纸杯、暖心口罩、暖心风扇等服务，让医务人员不再“冷冰冰”，提高患者就诊满意度，树立内镜中心带着感情积极沟通、暖心服务的良好形象；“第三角”是收集来自全院职工反馈的意见、建议，积极为职工寻找解决方案，进而强化全体人员的团体意识，集体荣誉感，提高核心竞争力，为科室持续性发展提供高质量助力！

我们还利用门诊走廊改造出二次候诊区，把原有候诊区的旧沙发，重新清理翻新，并在休息区摆放了电视，循环播放科室拍摄的科普短视频，以及具有趣味性的相声、小品等，简单的措施却极大缓解了患者情绪，让就诊环节井然有序，等待不再枯燥，提升候诊区舒适度。

开设绿色通道，设立“老、弱、病、残”绿色通道及“本院职工”绿色通道。针对老、弱、病、残等特殊患者实行优诊政策；针对本院职工，实行灵活预约及优先就诊，方便本院职工体检。

设置专门的麻醉评估处和患者谈话室。内镜诊疗中一个重要的环节，就是诊疗前的麻醉评估，它是无痛诊疗的第一个环节，决

定了患者能否做麻醉下的内镜诊疗。原有的麻醉评估处环境嘈杂，患者体验感差。为此，我们设置了独立的麻醉评估处，提升患者体验感的同时，使整个诊疗过程更加暖心。

我们医院是肿瘤专科医院，接收的大多为肿瘤患者，基本科普及知识需要不停地讲，不断地说，才能深入人心、植入脑海！

基于此，内镜中心遴选形象好、气质佳的医务人员组成“内镜宣讲团”，定期到不同科室及门诊大厅进行科普知识讲座。很多患者的家属通过我们的宣讲，选择进行防癌体检，将疾病扼杀在摇篮里。

为了普及内镜的新技术、新项目、新举措，让更多的科室了解内镜、信任内镜，更好地为临床服务，内镜中心成立“谁都熟”对外联络站”。站内成员负责和各个科室的主任、医生、护士长进行定期联络，了解需求和建

议，紧密与临床科室结合在一起，建立多个微信群，比如“手术预约群、体检中心服务群、气管镜治疗群”等，力争暖心、细心地服务好每一个到内镜中心来的患者。同时，通过这样的加强版联系模式，把内镜中心的青年专家、明星医生快速推出去，让院内更多中层干部、临床主任熟悉我们，信任我们。

“满天星计划”的实施是2022年内镜中心的新目标之一。作为肿瘤防治的重要手段，内镜检查与治疗一体的重要作用正在凸显，为打破内镜团队之间的壁垒，让“医、麻、护”更好地发挥融合作用，实现内镜科研能力及技术水平的迅速提升，促进共同进步、共同发展，我们制定了“满天星计划”。

秉承“聚是肿瘤医院一团火，散是消化道肿瘤防治满天星”的



■ 从医随想

学会沟通 成为更好的自己

□ 王政

钟南山院士曾说过“选择医学可能是偶然，但你一旦选择了，就必须用一生的忠诚和热情去对待它”。转眼间，作为一名医学生的我，即将迎来第五学年的临床实习。角色的转换，需要时间适应，复杂的心情，忐忑不安。从课本到实践，历练才真正开始。与患者面对面，沟通必然是成长道路上的重要一环。

记得大四实习期间去的第一个科室是呼吸内科，在这里我遇到了我医学生涯中的第一位患者。站在病床旁边询问患者病史的时候，略显青涩的我脸颊微烫，声音发颤，我问道：“大爷，您感觉哪儿不舒服？”大爷和善地回应：“已经咳嗽一星期了，所以来看看”。后来我又问了大爷有没有咯痰、发热、胸闷等情况，还追溯了是否合并有其他基础疾病等。

回到示教室后，带教老师翻阅病历表扬我病史询问十分全面，并给我提出了需要改进的建议，比如还要询问患者咯痰的颜色、性质，体温波动情况，胸闷的程度，以及作为慢性支气管炎年年发作的患者其每次住院的治疗方案，还有每次出院后的恢复情况等。治疗一名慢性疾病患者，不只是关注本次住院疾病的治疗，还要向患者宣教长期自我健康管理方案。

我结合老师的建议，反思自己的不足，一是专业知识不够扎实，没有临床经验，病史的收集应主次得当，不遗漏关键信息，不能“眉毛胡子一把抓”；二是自信，第一次以医生身份接触患者产生了紧张的情绪；三是我做了无效的沟通，无效的沟通可能会导致需要的信息不完善和下一步诊疗方向的偏差，而这些又直接和患者的健康息息相关。

沟通是一门艺术，课本上没有答案，从那时起，我就更加明白沟通的重要性。后来，我又在其他科室进行实习时，只要有空，我就主动与患者沟通，克服了自己的羞涩，也看到了形形色色的人与事，在学习、融入、感悟自身角色的转变中成长。

医生的三大法宝是语言、药物和手术刀。在外科实习的时候，见到许多患者入院时惊慌失措，面对突如其来的疾病，他们毫无防备。患者的恐惧很大程度上源于缺少医学知识，对所患疾病不了解，而医生掌握医学知识和技能，在诊疗过程中，用患者能听得懂的语言而不是晦涩的医学术语，及时向患者解释病情，告知诊疗方案及利弊，让患者知其然知其所以然，这样在很大程度上可以缓解患者的焦虑。

实习的经历让我感悟到沟通的重要性，《福冈宣言》中说：“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣(同情)应该看作与技术不够一样，是无能力的表现。”弗兰克·伦茨在《说话的力量》中说：“用共情创造共振的场。”所以，沟通似有诸般技巧，却又丝毫无套路可言，善待他人，接纳他人，放松心情，才能有助于构建和谐融洽的人际关系，从而做好有效沟通。

在沟通中，我们学会了聆听，学会了理解与尊重，更学会了爱与包容；在沟通中，避免言语上的指责、嘲讽、否定，以及任意打断、拒不回应。我们在沟通过程中培育对彼此的尊重、关注与爱。在使用爱的语言的同时，我们也提高了自己爱的能力。沟通的目的不是落实和划分责任，而是增加信任度和更好地为临床诊疗服务。在医患关系中，不仅仅需要精湛的技术，高尚的医德，更需要灵活的沟通技巧。

“医之为道大矣，医之为任重矣。”不忘初心，砥砺前行，铭记着“健康所系，性命相托”的医学誓言，践行“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰”的至理准则，做好沟通，力所能及地让患者得到温暖与治愈，是我义不容辞的责任。

白衣执甲，捍卫生命；温暖与爱，伴我而行。临床工作，是我今后为之而奋斗的战场，如何成为一名优秀的临床医生道阻且长。但我坚信，只要朝着正确的方向，以尊重为基，真诚为引，学会沟通，终将成为更好的自己。

(作者为南昌大学玛丽女王学院在读学生)

■ 心灵絮语

别让爱迟到

□ 杜佳佳

在肿瘤内科工作时间长了，看惯了生死离别，看透了人间冷暖，然而，当一些事发生时，还是会有所触动。

还记得刚刚送走的一位患者，她在我们科室治疗了两年多的时间，每次都是她的丈夫陪着她忙前忙后。当我们问起她的孩子时，她自豪地说：“女儿和儿子都有自己的事业，工作很忙，没让孩子们过来照顾。”她这样说的时，脸上洋溢着骄傲的笑容，似乎疾病未对她造成影响。

然而她这次住院的情况非常不好，需要全天有人陪护。她的丈夫在连续陪护了半个多月后，实在有些体力不支，由于儿子在济源工作，方便兼顾工作，就给儿子打了电话。此时，她依然没有对外地工作的女儿细说病情。

儿子在照顾期间，哽咽自责地说：“虽然知道妈妈的病情不乐观，但是没想到恶化得会这么快，即使感觉自己已经做好了准备了，但是到这一刻，还是不能接受，照顾她、关心她的时间太少

了。”在她到了生命的最后时刻，意识已经有些模糊的时候，她的女儿才从外地赶了过来，当女儿呼唤亲爱的妈妈时，妈妈再也无法回答她的问题了，女儿一下子控制不住，大声地哭了出来。尽管我们想安慰她接受现实，但是此时此刻，或许也只有眼泪能够弥补她的遗憾。

就这样，她走了，留下了对孩子的关心和爱护，而她亲爱的孩子失去了挚爱的妈妈，从此以后，或许只能对着妈妈的照片诉说思念，想为妈妈做点什么再也无能为力。

无论是肿瘤患者，还是心脏病患者，他们的生命都显得那么脆弱，亲人总是在失去后才发觉还没来得及好好去爱他们，去孝顺他们。新冠肺炎疫情，让很多人看到了健康的重要性，也看到了活着的意义，也懂得了珍惜眼前人。让我们在未来的日子里，多关心父母、朋友，让我们的爱永不迟到。

(作者供职于济源市第二人民医院)

■ 书画作品



刘娜/作

作者供职于三门峡市中医院

致敬青春 不负韶华

□ 刘萌

《人世间》播出以后，观众的赞誉纷至沓来。在国家发展和老百姓生活的变迁中，流淌的人与人之间的无限情义深深打动了温暖了观众的心，这种温暖是一种精神的蝶变与升华，或许剧中人物只是做到了自己想象不到的成功，虽然没有光彩夺目，但是在人生征程中熠熠生辉，这正是我们普通人追求的幸福和美好。正如评论家李东对原著的点评“于人间烟火处彰显道义和担当，在悲欢离合中抒写情怀和热望”。

回首自己这些年来在护理岗位

上度过的日日夜夜，所做的点点滴滴感慨万千。我们的职业看似平凡，但是要做好却很难，职业没有高低贵贱，尽管我们没有惊天动地的丰功伟绩，但是面对患者，面对自己热爱的事业，我们得失无悔、奉献无悔，因为我们知道，自己的付出换来的是一个鲜活的生命，换来的是患者痊愈后的欢声笑语。

我们的职业被誉为“白衣天使”，是人们对护士形象美和内在美的深情赞誉。一袭飘然白衣，是一颗纯洁的心灵；一顶别致燕尾帽，是一项守护生命的重任，我们只有不断努力，在平凡中做出

不平凡的事迹，才能无愧于这一神圣称号，才能为“天使”插上飞翔的翅膀。

平凡人、平凡事，彰显宽广温厚，昂扬拼搏坚强。正如《人世间》剧中人物周蓉的那句话“妈妈说，女孩的好年华就这么几年，但我觉得好人生比好年华更重要”。我们要在这有限的年华中书写出自己不平凡的人生，去释放向上澎湃的正能量，在平凡的岗位上致敬青春，不负韶华！

(作者供职于洛阳市第三人民医院)

征稿

本版征稿栏目：《医院文化》《医者手记》《人生感悟》《悦读》《心灵絮语》《从医随想》《摄影作品》《书画作品》等。

征稿要求：文章主题突出，形式灵活多变，语言生动活泼。

投稿邮箱：258504310@qq.com

联系人：李秋

邮编：450046

地址：郑州市金

水东路与博学路交叉

口东南角河南省卫生

健康委员会8楼医药

卫生报社总编室

