

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbgy@126.com

# 怀一颗热心 为医患搭桥

## ——记北京清华长庚医院医患关系协调办公室信访接待人

□本报记者 唐诗 通讯员 韩冬野

在医院里会听到各种各样的声音：看病问诊的说话声、心电图监护的仪器声、小朋友的哭闹声……但最让医务工作者紧张的声音可能不是抢救室里的心跳声，而是来自患者或家属的抱怨、争吵甚至辱骂声。碰到“负能量”，人人绕道走，但在北京清华长庚医院却有着一群最坚定的“逆行者”，他们就是医院里的信访接待人。

### 满足患者需求 维护医生尊严

“干这一行，都得有点情怀。”北京清华长庚医院医患关系协调办公室主任樊荣说，“我是医生出身，以前给患者看病，现在给医院这个机构‘看病’，二者都是在造福患者，我真心希望能为医患关系的改善作点贡献。”

大到医疗纠纷，小到咨询建议，北京清华长庚医院会通过院长信箱、抱怨专线、电子邮箱、现场来访等各个渠道收到患者的反馈，然后统一归口到医患关系协调办公室负责处理。目前，医患办共有樊荣、赵晓兰、覃涛三位工作人员，他们要代表医院去与患方沟通，同时，也要代表医务管理部门与医院的临床医疗工作者沟通，与院领导甚至与上级卫生行政部门、司法部门沟通。在多重角色之间，信访人需要非常强大的沟通能力以及业务、协调、掌控能力。站在公正的立场上解决矛盾和纠纷，是北京清华长庚医院医患办最基本的工作原则。

一次，一位医生正在诊间内为患者检查隐私部位，锁上了门。门外一位七十多岁的男患者敲门，医生请他稍等一下。由于老爷子耳背听不见，敲门声越来越大，医生抬高嗓门说了好几遍，敲门声也没有停。最后医生也有点恼怒，出来说了他几句。老爷子原先是一家医院院长，如今被比自己年轻的医生数落便接受不了，坚持要医院开除医生并让医生面对全院职工向自己道歉，甚至一



从左往右依次为清华长庚医院信访接待员赵晓兰、樊荣、覃涛

路上访到了国家信访局。

最后，樊荣为了医生的正常工作，自己掏钱买了礼物，带着医患办的工作人员到患者的家里登门道歉，才解决了这件事。事后当事医生也非常感激。

“有时医生觉得我们是患者的代言人，患者觉得我们是医院的挡箭牌，工作确实不好做。患者的正当诉求我们会尽力满足，医生的尊严我们也会全力维护。建立良好的医患关系需要医者与患者的共同努力，我们首先希望的是临床部门和患者们都能够信任我们，配合我们的工作。”樊荣说。

### 用热乎乎的心 温暖冷脸患者

“我们收到的投诉中对服务态度和质量投诉占多数，所以我们大部分时间是在安慰和解释。”负责接听“抱怨专线”的赵

晓兰说，医疗纠纷的调解工作需要付出大量的时间和精力，当然也要承受很多委屈，被人指着鼻子骂，甚至有轻微肢体拉扯的情况并不少见。

“有一次，患者把我手里抱着的文件夹抢过去摔到了地上，还有一次我被人堵在办公室里面骂，那人就站在我工位边上不让我出去。”赵晓兰回忆道，即使自己之前不小心伤了脚，坐着轮椅、拄着拐杖到现场处理纠纷，到病房看望患者，也不免有心怀怨愤的患者对她发火。尽管如此，医患办的工作人员依然以一颗热乎乎的心，去迎接每一位冷脸的患者。

此前，有一位老太太前来投诉了几次，赵晓兰在调解中见老太太的腰不好，走路特别费力，赵晓兰每次送她回去都会一直送到医院外面，直到她老伴儿来接她为止。几次调解后终于消除了不满的老太太在离开医院的路

上，突然认真地对赵晓兰说：“你当我女儿吧。”赵晓兰的母亲去世得早，听到这话她也深深被触动了。至今提起，赵晓兰的眼眶仍不禁微微发红。

“患者肯花费时间和精力来信访，是因为他们需要你，相信你能帮他解决问题，同时也是因为他们希望医院变得更好，否则就不会来找你了。所以，要敞开心扉，以开放的心态面对患者的投诉建议。某种程度上来说，患者的投诉是医院管理改善的财富。”樊荣表示。

### 高情商高素质 处理复杂情况

办公室最年轻的工作人员覃涛，是辞去了公务员的工作来到这里工作的，他的初衷就是想接触不同的人，提高自己与人打交道的能力。在两年的时间里，他的进步飞快，对这份工作也有了

更深刻的认识。

“不少人认为只要有耐心，能忍就可以做这份工作，其实绝非如此。做我们这个工作整体素质必须要高，既要懂得医疗、法律等专业知识，又要具备耐心、公正等素质，最重要的还是沟通能力，换句话说就是情商。”覃涛说。

他们曾处理过一个复杂的案例。一位被送入ICU的急性脑出血患者，其朋友在交了3万元押金后便再无踪影。患者的病情经过初步治疗逐渐趋于稳定，但仍然没有意识，成为了一个无主、无意识、无费用的“三无”患者。经了解，患者来自安徽农村，儿子八岁时丈夫因车祸高位截瘫，独自一人难以支撑生活的她便离开了家，此后二十多年杳无音讯。交了3万元押金的是她的现男友，其家中还有弟弟和妹妹。这些人中有的经济拮据、有的不认同她当年的离家行为，有的认为自己已经仁至义尽，都不愿意带患者出院。

在这种复杂的情况中，医患关系协调办公室的信访接待人与他们反复沟通，想尽办法联系、费尽口舌疏导、又全力协调救助……时间长达一个多月之久，大家晓之以情，动之以理，并答应为患者争取到最大形式的救助。最终，患者的儿子终于将母亲带回老家，使患者有家可归，得到了妥善的解决。

这也应了樊荣常说的：“信访人得像水一样，包罗万象，面对形形色色的人群和各式各样的矛盾问题，都要能够接受、理解和有效处理。”

这三位信访接待人都明白，干这行需要一个强大的心脏，尤其在感到伤心、压抑和无助的时候。樊荣的办公桌上和电脑桌面都是家人的照片，每每谈及女儿，他就一脸幸福地说：“女儿是我的强心剂。”

当前正是医患协调被需要的时期，每一个信访接待人同时都相信，今天流的每一滴汗，走的每一步路，都是医患关系更加和谐的基石。

# 将志愿服务延伸到站台外

## ——记顺义区公共文明引导员大队公交中队队长王翠华

□本报记者 盛丽

王翠华是顺义区公共文明引导员大队公交中队队长，也是学雷锋咨询指路志愿服务队创建者、北京市五星级志愿者。她带领队员开展咨询指路志愿服务，到敬老院慰问老人，进社区铲除小广告、清洁宣传栏、健身器材。2011年起开始参加志愿服务活动的她，累计参加志愿服务时数已达1568小时。

和普通的队员相比，作为队长的王翠华有着更多的酸甜苦辣。她服务的岗位离家10多公里，路程需要40分钟。虽然每天都要早出晚归，但她却很热爱这个岗位，并且获得了家人的理解和支持。

在带领大家参与志愿服务的过程中，王翠华通过岗位培训、活动教育、例会学习等多种形式，不断总结经验提高文明引导员的思想道德素质。队员们在志愿服务的实践中认识到：因为甘于奉献才赢得别人尊重；因为群众尊重才赢得更多自信；因为



生活自信才赢得人生灿烂，大家也都更加坚定了做好志愿服务的信心。

2013年，顺义区协调办号召全体公共文明引导员自愿组建参加各类学雷锋志愿服务小队。王翠华根据公交站台实际情况，带领学雷锋积极分子成立了学雷锋咨询指路志愿服务队，服务队的人数也从初期的21人增加到了现在的106人。

王翠华根据队员们居住地等情况，将106人的服务队共分成了25个小组。从周一到周五，每天一组从上午9点到11点坚持在服务点为群众义务指路。几年来，王翠华和志愿服务队的队员们累计服务数万次、为群众解决困难210多次。大家的服务不仅

得到过往群众的好评，还获得了“首都学雷锋志愿服务示范岗”的称号。

“打铁还需自身硬”，为了能在工作中随时解答队员的疑问，也为了能够更好地服务群众，业余时间王翠华仍坚持学习，并用学到的知识开展培训，提高队员们的行为和业务素质。在学雷锋志愿服务队中，王翠华坚持开展文明礼仪、技能技巧、岗位服务规范等培训，在引导排队候车、宣传技巧、指路技能等方面加大指导力度，赢得了广大乘客认可。

不仅如此，王翠华还依托学雷锋义务指路小队，不断壮大队伍，开展形式更多样、内容更丰富的便民志愿服务活动。截至目前，

学雷锋志愿服务小队已达17支，包括咨询指路、社区志愿服务、文艺宣传、电器修理和文明游园等。她带领学雷锋小组进幸福东区铲除小广告，去公园捡拾白色垃圾，到裕龙六区宣传垃圾分类和清洁体育健身器材。进敬老院为孤寡老人唱歌、跳舞、为老人理发，开展礼让斑马线活动，劝阻不遵守交通规则，闯红灯等不文明行为，不辞辛苦地为更多的人开展志愿服务。

