



# 服务患者 分忧解难

## ——记北京安定医院门诊部书记、护士长丁伟华

□本报记者 唐诗文/摄



1984年，丁伟华毕业后来到北京安定医院成为了一名护士，2010年开始担任门诊部书记、护士长。今年56岁的丁伟华，从业已逾35年有余。同事们眼中“太善良”、“软心肠”的丁伟华认为，自己现在作为一名处于管理岗位的医护工作者，“我首先是服务者，能帮助患者解决好他们的问题，是我该做的事，更是一种责任的体现。”

### 不怕费心 平稳患者情绪

5年前的冬天，医院医生把一位前来就诊的女患者带到了门诊办公室。原来，这位精神状况不好的女患者没有家属陪同，独自前来就诊，医生没办法接诊，就送到了丁伟华这里。丁伟华耐心询问女患者，怎么一个人来就诊、家属在哪里？女患者说，自己在北京上学，住在姑姑家里，坐头班车来看病，家人并不知情。了解到基本情况后，丁伟华要了女患者姑姑的电话，打通后让其来接，同时让女患者坐在这里等。

这时，女患者说自己没吃饭，丁伟华就找来糖和巧克力。女患者吃完说自己还饿，看她行为表现得幼稚，为安抚住情绪，丁伟华又找来方便面，泡好后，再加上火腿肠拿给女患者吃。过了一会儿，女患者姑姑赶到了医院，带着这名女患者去看病了。约40分钟后，不放心的丁伟华特意找到接诊医生，询问女患者的病情。

每年，丁伟华都会遇到多次类似事件，由于“放走”患者存

在危险，所以需要按照应急预案，第一时间联系患者家属来解决问题。

还有一次，一位患有抑郁症的男患者在就诊中表现出轻生的念头，医生把这位不太愿意说话的患者带到了丁伟华这里。丁伟华问他家人的联系方式，男患者不想给，并想要独自离开医院。沟通受阻的情况发生了。丁伟华倒了一杯水给患者，对他说：“喝点水，歇一歇吧，你要回去的话也先缓缓吧。”在进一步的交谈中，又继续劝道，“你还有家人呢，不能让家散了啊。”患者情绪渐渐缓和了，开始说自己是一名铁路扳道员，有时会受到领导的批评，情绪不好时，工作中看着铁轨，出行时看到地铁，会有想要跳下去的想法。丁伟华心中知道不能让这位

患者一个人离开，就反复询问其家人的联系方式。终于问出了患者妻子的电话，但妻子正在工作无法前来。

丁伟华就再询问并给其单位打电话，从单位值班室打到单位领导，又再次打给患者妻子。经过一番协商，最终妻子同意让患者坐地铁与其会合。丁伟华询问患者说，“行吗？”并嘱咐他，“到了一定要给我这打一电话，确认一下。”半小时过去了，患者没有打来电话，丁伟华就主动给患者妻子打去，得知夫妻俩刚刚会合，她在电话里叮嘱患者的妻子不能掉以轻心，要重视病情，要继续诊治。

“当时我就安心了。遇到这样的事情挺费心的，但帮助到了患者，很有满足感。”一个工作日的

午后，丁伟华坐在门诊办公室自己的工位里，回忆着多年前发生的“自己印象挺深刻的”两件事情。此时，阳光透过白色窗帘照在她身上，昨晚就睡在医院的丁伟华，眼睛略微发涩，有些疲乏。

### 高峰加班 协助进行分诊

原来，采访的前一天下午5点多，医院特需门诊的一位儿科专家的诊室外，仍有很多患儿及家属等待就诊。丁伟华主动对值班的护士说：“你工作到6点就回家吧，之后我接着盯。”上完医院开设的心理培训班，丁伟华6点来到特需门诊分诊台，开始接替同事的工作。

丁伟华分诊时，看着疲倦的患儿，对候诊的家长们说，医院里有自动贩卖机，里面有饼干和牛奶，可以给孩子们买点来吃。当天晚上8点40分，加班才得以结束。想到回家后的时间比较晚了，第二天还需要一早来医院工作，丁伟华就来到医院的一间库房，决定在库房里将就一宿。“我在那写了写报告，差不多晚上11点了，定好第二天早晨6点20分的闹钟，我就睡在那了。”丁伟华说。

第二天，简单洗漱后，丁伟华就开始了一天的工作。作为门诊书记、护士长，丁伟华需要负责党支部、门诊办公室的相关专项工作，以及门诊护士的管理工作。工作日的早晨7点，丁伟华会来到医院开始工作，7点50分小交班后，8点丁伟华会来到护士分诊台，查看交班后护士们的工作情况，以

及流程、系统、制度有无问题需要解决，并会协助分诊、导医半个到一个小时。有些时候，则会加班加点帮忙分诊。

今年流感高发期，几位护士感染了流感休假在家。由于人手不足，丁伟华就协助普通分诊台的护士，共同分诊。“晚班应该5点下班，但当天仍有约40个患者没看完，所以就要继续坚持。负责抽血的护士已经下班了，分诊台的护士需要负责抽血、打针，我就需要协助进行分诊。”丁伟华说。晚上7点，丁伟华才离开分诊台。

接连三天，丁伟华都在普通分诊台协助分诊。本来腰就不好的她由于长时间站立，腰疼加重了，“就好像突然间加重了，我戴着护腰现在还没摘下来，平时能借着个力，还能保暖。”丁伟华说。

“工作中，我遇到的患者，一类是话比较多的，那么我就多聆听，这时候不需要我去解答什么，而是让患者宣泄；另一类则是不愿意说话的，这类患者风险性更高，需要循循善诱，需要从他的角度考虑问题。首先要做的就是陪伴，让他有安全感，然后再去了解患者的信息、精神症状、情绪，以此作为切入点进行有效沟通交流。”丁伟华说，“现在生活水平提高了，患者的需求也会变多、增高，那么在作为供给方提供服务时，就要‘换位思考’，倡导‘以病人为中心的’理念。对患者以及对同事，是要有颗善良之心的。”

下午3点半左右，采访结束，丁伟华随即走出门诊办公室，站到分诊台后协助进行分诊工作。



# 70余首红歌“唱响”大学思政课堂

## ——记北师大马克思主义学院副院长、教授熊晓琳

□本报记者 任洁文/摄

《就义歌》《秋收起义歌》《毛委员和我们在一起》……5月8日9时，北京师范大学教八楼409教室里传来或激昂或欢快的乐曲声。这里正在上的不是什么音乐赏析课，而是北师大马克思主义学院副院长、教授熊晓琳为新中国成立70周年准备的课程《音乐作品中的家国情怀——传承文化，重温历史》，把思政理论用音乐视频的形式展现出来，帮助学生记忆理解。

通过红色歌曲来回顾新中国70年的历史，激发学生的爱国情怀，是熊晓琳开办这门课程的初衷，为此她准备了70多首红色歌曲，串联起中国革命和建设的壮阔历程，根据授课的历史进程安排相应歌曲。她时而讲述历史背景，时而清唱几句，丰富课堂形式，加深学生的印象。

熊晓琳从事思想政治理论课教学27年，是首批北京高校思想政治理论课特级教授，获得过国家教育教学成果二等奖、首都劳动奖章、北京市教学名师奖、北京市师德标兵、北京市教育教学成果一等奖等多项省部级奖励。她组织编写了全国第一套思想政治



治理论课系列教案，以及全国第一套涵盖本科、硕士、博士三个阶段思想政治理论课教学用书，担任主讲教师的《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》被评为北京市和国家精品课。

如何让抽象的思政理论走进学生内心，为他们真正接受，曾被评为北师大“最受本科生和研究生欢迎的十佳教师”的熊晓琳有独到经验。她开设了多门课程，擅长把教学重点、理论难点、社会热点和学生关注点有机结合，“改革开放四十年”“新农村建设”等主

题会用身边例子和网络热门话题来阐述，融合教师的专题讲解、学生的课堂讨论和主题发言，从深度和广度拓展教学内容，通过“讲政治、讲科学、讲故事”方式引导学生树立正确的理想信念，学会正确的思维方法。

她的课还有一大特点，就是把音乐舞蹈素材运用到课堂中，为此她在多年的教学中积累了500多首红歌资料库，让学生眼前一亮。她说：“既然不能让学生变老，那就让我变年轻，用学生能适应的方式去教学。”马克思主义基本原理专业一学生魏爽说：“听

完这些歌，心里暖洋洋的，升起一股干劲。这些历史离我们太久，光看文字无法带人，但通过看视频和歌曲这种鲜活的方式，我更容易理解了。”

在学生葛欣冉看来，“家国情怀本来很抽象的词，但以歌曲来展现具体内涵，易于让我们接受。不仅本专业的学生爱上，很多外系学生都会慕名而来。”熊晓琳讲授的课程是北师大的“抢手”课程，在注册课程时总是第一个被抢完。

“熊老师让人如沐春风，她把深厚的理论用家常话娓娓道来，很接地气，拉近了师生间的距离，沉浸在课堂中。”研二学生王玲玲上过熊晓琳在本科和研究生阶段开的课，感叹“原来思想政治理论课还能这么上，我以后当老师也会借鉴她的经验。”

在教好学生的同时，从2013年起，熊晓琳名师工作室承担了每年北京高校新上岗思政课教师的培训任务，学员们称这是北京思政课的黄埔军校。截至目前，全市已有近500名新上岗教师接受培训，满意率为100%，这些学员已经成为北京高校思政教师队伍的有生力量。

### 【开栏语】

教育作为民生工程，立德树人，培根铸魂。一项项教育民生工程的落实，正是落实立德树人根本任务的生动实践。这些成绩的背后蕴藏着那些教育工作者的不断创新和无私奉献。今起，本版开设《立德树人 培根铸魂》专栏，展示本市部分优秀的大中小学思想政治课教师的事迹。