



2020年,北京市劳动模范、先进工作者和人民满意的公务员表彰大会举行,西城区59名职工分别荣获2020年全国先进工作者和北京市劳动模范、先进工作者荣誉称号,他们的名字被加刻在了“劳模鼎”底座上。本期让我们走近北京市劳动模范潘兵、北京市先进工作者肖存利,了解他们的故事。

## 领略劳模风采 感悟榜样力量

——2020年西城区劳模先进人物事迹选登

□刘祖凤文

北京市劳动模范



### 坚守方寸病床 温暖万千病患

姓名:潘兵  
职务:北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司副总经理

2003年,潘兵从家乡来到北京,先后在多个行业工作,最终加入了惠佳丰公司。他从一线主管做起,逐步从项目经理、区域经理成长为公司副总经理。这一路是他付出心血、探索护理经验的过程,也是他个人不断成长进步的过程。

#### 做有心人 从“生手”成长为“老手”

“2003年,病患陪护行业在我国刚刚起步,没有基本的服务规范、服务标准,也没有可借鉴的工作经验,病区的多科专业护理全靠自己摸索。”潘兵回忆,那时病人生病住院,除了自己家属陪护外,更多的是找个医院附近的临时工帮助照看。

病患陪护工作,除了24小时陪伴在病人身边,还要时刻关注病人因病受到的折磨。潘兵亲眼看到一些临时工因为受不了这一切,刚干一个月就走了。“工作虽然辛苦,而支撑我坚持下来的,是看到病人在我们的护理下,恢复健康时的笑容。每当看到病人在我们的精心护理下一天天地好起来,我也有种发自内心的高兴和成就感。”潘兵说。

从进到病房的第一天起,潘兵就立志做个有心人。他不仅精心服务于病人,善于与患者沟通,还积极向医护人员学习、请教。功夫不负有心人,很快他就从一个初入行的“生手”成为了护理多科病人的“老手”,无论是骨科、老年科、外科还是肿瘤科,潘兵都能找到最适宜的护理方式,给予病人获得最佳的护理效果。

出色的服务与工作表现,让潘兵成为项目的负责人,工作内容也从单一的服务到管理一个团队。针对从事陪护工作的护理员大多来自农村或城镇下岗职工、文化层次低的特点,潘兵带领团队将自己摸索的护理知识,一对一、手把手地传授给其他护理员,在病人接受到良好陪护服务的同时,也

使一批批的护理工从中受益。

#### 坚守初心 探索服务新模式

“坚守方寸病床,温暖万千病患。”就是这个初心和对梦想的坚守,激励着潘兵没日没夜地深入医院、病区,走访病人、护理工,请教护理专家,了解护工、管理者、病人、家属等各方诉求。他还通过不停角色转换让自己亲身体验需求与服务,摸索规范的服务模式、标准和要求。

在挑战面前,“学习”成为潘兵最重要的关键词。工作之余,潘兵通过阅读相关书籍学习护理知识,拿张字条请教护士长、护士、大夫成了他的家常便饭。同时,他也经常把自己学到的知识手把手教给新员工,同事们遇到问题会找他,有困难也会找他。

潘兵的陪护经验和服务态度不仅得到病人的赞扬,在业内也产生了很大反响,多家医院纷纷与其所在的团队合作。短短几年时间,潘兵所在公司与近十家医院签约,他也从一个项目经理,提升为区域经理。潘兵说:“肩上的担子更重了,承担的责任更大了,这就更要求我不能停止脚步。我给自己定下了诺言:凡事要做,就要做得最好!”

为了不断推动护理员管理工作上台阶、有发展,潘兵和同事一起琢磨如何改进服务质量,如何改善护理员的工作条件与强度,如何使烦杂的工作变得更加有序、规范,改革成为他改进工作方法的突破口。从基础调研、需求分析、班次调整、满意度调查,到试点推进、总结经验、持续改进、初现模式……通过潘兵和团队整整两年时间的努力,一个崭新的内外勤护理员服务模式逐渐形成。新模式不仅使病人的安全系数增大,护理员的劳动强度降低,也使医疗环境和医疗秩序得以改善。

北京市先进工作者

### 让心理卫生的阳光洒向全社会

姓名:肖存利  
职务:北京市西城区平安医院院长

“让心理卫生的阳光洒向全社会”,这句话是肖存利20多年医者道路的主题词。就像灯塔,当她仰望星空时,散发光与热;像指南针,当她脚踏实地时,涵养、凝聚着温暖与大爱;更像加油站,是她脆弱时刻的支持力量。

#### 尽职尽责 激活守护力量

让心理卫生的阳光洒向全社会,肖存利的这个愿景,在学习与历练、探索与实践,一次次更坚定。她认为,心理卫生能够传递温暖与关爱,也由此能够激活更多的力量。

传递温暖与关爱,肖存利需要与患者建立连接。“这个过程类似调音师的工作,把音律调准了,把障碍疏通了,就能保证机体正常运转。在这个过程中,我要努力去捕捉患者有感觉却没有说出来的,努力描述和打捞他们的词谱。”肖存利说,她需要通过读心读病人的情绪并传达出来,“对,你也感觉到了吧……”这句话,往往是患者与她建立了连接。在那一刻,被关注,被看到了,患者会感觉到阳光照进来了。

据了解,肖存利所在的平安医院以精神卫生专业为特色,通过建立团队探索实践,可以科学化、精准性地进行心理危机干预。“在危机现场,我们团队第一时间出现,及时解决群体及个人的各种心理问题,被誉为西城区心理危机干预的‘守护神’。这是现在我深以为傲的。”肖存利说。

据介绍,目前通过在西城进行全区级别的架构与建设,精神心理服务能手及骨干得以走进社区、走进家庭,就像近在居民身边的“心理加油站”,更多的人在家门口就能得到指导与救助,更多的团队成员在日常工作中、在心灵驿站,就能对接居民的求助诉求。走得进大街小巷,“守护神”的服务就更到位。

#### 矢志不移 传递成长助力

肖存利告诉笔者,2020年2月,医院门诊来了一位特殊患者。“这位一线工作人员压力大到听到电话铃声就紧张,这让我意识到冲锋在前的战士需要一份‘心理救助单’,我应该尽快为大众开出缓解各类压力的‘心理处方’。”

按照人群特点,肖存利为西城区系统订制心理服务方案,制作系列心理科普作品,书写针对不同群体心理问题如何解决的公开信等,依托心理热线、知名媒体提供心理支持,帮助平复疫情期间焦虑恐慌等情绪,惠及10万人次受众。

“我希望自己成长为一个更加全



面的精神科医生,成为生物-心理-社会新医学模式下的‘心灵捕手’医生。我也运用专业团队、平台、资源等,传递心理卫生理念,释疑解惑助力团队与公众成长。”肖存利说,在乘风破浪的时代中,我们每一个人都需要化解困惑奋勇前行,心理科普传递正能量日益重要。

日复一日,年复一年。肖存利通过在社区、门诊、课堂、电波、云端等多方途径把高深的科学理论变成百姓易接受的知识,增强人们的心理弹性与抗压能力……通过艺术团、心理剧、手工课等,肖存利引导患者组建交流和保护平台,帮助患者减轻病耻感,构建存在感;面向不同群体,科普宣教,消除歧视;在《事说心语》的著作中,用文字记录每一个故事背后的奋斗与成长;舞台上,参演心理剧《我们——今天是冬季温暖的一天》中的精神残疾演员;宣讲中,拍摄多部心理科普微视频,每年主办心理讲座30余场,同时依托融媒体宣传促进大众心理健康,走进电台主持心理科普系列服务节目40余场,覆盖听众10余万人次。

肖存利表示,以心灵与阳光为核心,我们渴望通过救助、康复、干预来响应每一份对阳光的渴望,让曾经沉重或停滞的脚步再次轻盈,让更多的“心灵捕手”活跃在西城区的大街小巷,护卫公众的心理安全,让心理卫生的阳光洒向全社会,促进家庭和谐、社会稳定,形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。