

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

“有病痛，就找李军荣。”这句话在朝阳区八里庄社区卫生服务中心的患者中广为流传。从医30余载，李军荣探索总结出一套“疼痛+骨科”结合的治疗方案，为上千位患者减轻了病痛。她积极推动的北京肛肠医院和八里庄社区中心医联体模式，让许多肛肠疾病患者不出社区就能完成诊疗。她用精湛的医术、高尚的医德，赢得了患者的好口碑，成为百姓健康的守护者。

让社区百姓在“家门口”就医更便利

——朝阳区八里庄社区卫生服务中心外科主任、主任医师李军荣

□本报记者 孙艳

一次“任性” 一级医院有了外科

八里庄社区卫生服务中心是朝阳区最早成立外科的一级医院。不为人知的是，该中心的成立源于李军荣的一次“任性的辞职”。

2008年，李军荣来到八里庄社区卫生服务中心担任全科医生。在此之前，她是朝阳医院第五住院部的一名外科医生。“以前每天都要做手术、学习新的技术，来这里以后只能给病人开药，感觉有股子劲使不出来。”2016年，李军荣向领导提出了工作调动的申请。

“你想当外科医生，咱们这里也能成立一个外科。”当时的中心主任高娟为了留住这员大将，在上级的支持下，很快就采购了外科手术需要的针、线、手术包、无影灯等设备，进行新科室的筹备工作。

新科室刚开诊的那些日子里，患者寥寥无几，只有一些打狂犬疫苗的患者来就诊。为了让科室得到认可，李军荣投入了更大的热情、更多的耐心和更贴心的服务宣传新科室，用她自己的话说就是“病人就是我们最好的宣传”。

日复一日，年复一年，李军荣和团队硬是凭借着高超的专业技能和贴心的服务，一步步地提升患者对这个新建科室的信赖。从患者每次看病前都要询问“真的能缝合吗？”到如今甚至有其他区的患者慕名而来，这其中点点滴滴都是她和团队用辛勤的汗水、忘我的工作换来的。

收获患者的信任只是第一步，持续提升服务能力才是关键。从换药盒、缝合包等常规的外科诊疗器械的配备，到开展伤口换药、拆线、清创缝合、异物取出术等项目，李军荣无不亲力亲为。截至目前，她已成功完成200多例门诊手术，几乎每周都有四五台手术等着她，这也大大方便



了患者就医。“本来打算在其他医院做的皮脂腺囊肿手术，约了快半年都没约上。听说李大夫这里能做，我就慕名过来了，一周后就做了手术。”来这里复诊的患者陈女士告诉记者。

不断学习 为骨关节患者减少病痛

在问诊众多慢性病患者过程中，李军荣发现八里庄地区60岁以上的老年人患者饱受骨关节疼痛的比例非常高。有的老年

人因腿痛长年不能下楼，严重影响生活质量。“有些老年人为了缓解疼痛，不得不到三甲医院做相关的手术或是进行打针治疗，一个疗程下来就是几个月时间，饱受病痛折磨。”李军荣说。

为了实现骨病患者在“家门口”就能缓解疼痛，李军荣通过各种途径学习新知识、新观点，订阅专业杂志开拓视野，利用参会和培训的机会虚心学习请教。在学习过程中她发现，不同专业缓解骨关节疼痛的做法不尽相同。“同样是治疗骨关节疼痛，骨科采取的是增加关节润滑的方法，而疼痛科采取的是消炎止痛增加营养的方法。如果将两种方法融合，就能实现患者在一个科室就诊收获双倍的疗效，那不是更方便了。”有了方向后，李军荣利用自己的休息时间，专程到朝阳医院的疼痛科和骨科分别进修。

在具体实操过程中，为了找准关节腔的位置，李军荣不断在自己及家人的身上练习。如今，无论遇到多么复杂的病例，她都能做到“一针准”，而且治疗效果非常好。“在给患者找关节腔的过程中，我会挨个按压患者的穴位，有些地方可能患者感觉不到疼痛，我也会给他注射相关的药物，因为这个地方对于他疼痛的地方是可以起到支撑作用的。这些都会跟患者解释清楚。”李军荣介绍道。

在开展治疗之前，李军荣总是细致地审阅每位患者的化验报告，并提供详尽的分析。遇到任何不明确的地方，她不仅不会忽视，还会积极联系三甲医院的资深同行，以确保每位患者都能得到最准确的诊断和治疗建议。一名患者在经关节腔注射后收到良好效果，特地送来一份“大礼”——一条亲手制作的板凳。他说：“为了能找准关节腔，李大夫蹲着给我们打针，她的腿都肿了，我无法回报，就做了个板凳想让她少受些累。”

坚持创新 不断引进新技术

近年来，八里庄社区卫生服务中心业务不断扩充，与此同时，李军荣还积极推动“医联体远程业务平台”的建立，以帮助更多患者收获健康。

2022年8月，患者刘女士来到八里庄社区卫生服务中心，为李军荣送上一面写着“医德高尚，服务热忱，尽职尽责，视病人如亲人”的锦旗。刘女士几年前进行混合痔手术后出现了肛门狭窄，大便排出异常困难，经常伴有肛门疼痛、出血症状，需要每天使用开塞露帮助排便。刘女士多番辗转求医未见好转，身体痛苦不堪，精神也有了负担，甚至一度怀疑自己得了不治之症，她抱着试一试的心态，来到八里庄社区卫生服务中心就诊。李军荣通过详查病情后，考虑患者为术后瘢痕所致肛门狭窄，立即启动了医联体的“双向转诊”机制，安排刘女士在北京市二龙路医院肛肠科就诊。在确诊后，刘女士及时得到了住院治疗。最终，在两家医院的共同努力下，刘女士病情痊愈，困扰多年的烦恼得以彻底解决。她激动得双眼泛着泪花：“多亏有了这个‘联盟’，谢谢你们！”

记者了解到，“医联体远程业务平台”的建立实现了社区预约专家、特殊检查、重症转诊、住院手术等绿色通道的畅通无阻，同时为术后下转的患者提供后续的跟踪治疗和换药服务，极大地减轻了患者在就诊和术后复查过程中的奔波之苦。医联体从最初的顶层规划到最终的实际操作，李军荣都全程参与其中，“我们接下来的计划是邀请二龙路医院的专家直接到我们这里为患者进行手术。术后所需的药品，将通过配送服务直接从二龙路医院送到社区，这样患者就可以在不离开社区的情况下完成换药、直乙镜检查以及部分肛肠疾病的诊疗和手术治疗。”

北京农商银行丰台支行营业部个人客户经理方森：

做客户的贴心伙伴与“导航者”

□本报记者 刘欣欣/文 曹立栋/摄

“在担任个人客户经理的这段时光里，我深刻体会到这一角色绝非仅仅是金融产品的推销员，更是客户财富旅程中的贴心伙伴与‘导航者’。”在北京农商银行丰台支行营业部个人客户经理方森看来，每一次与客户的深度沟通，都是一次心灵的交汇。

曾有一位即将退休的客户，对自己的养老生活表示担忧。方森详细了解他的收支状况、生活期望后，为他规划了一份包含稳健投资与长期储蓄的组合方案。看到他眼中的释然与信任，方森说自己真切感受到了这份工作的价值与意义。

“他们带着对未来的憧憬、对家庭的责任和对财富增长的渴望而来，我则肩负着为其量身定制合理金融规划的重任。这

不仅需要精准的专业知识，更需要设身处地的同理心。”方森说。

作为一名年轻的个人客户经理，方森积极学习和运用个人金融部客户全产品营销策略，精耕客户关系，以积极、主动的客户关系维护赋能营销目标的达成和新产品的首发落地。她践行金融为民服务理念，组织并参与反洗钱、反诈骗假币识别等金融知识宣传活动，持续加强金融服务的广度和深度。为了更好地助力居民财富保值增值，她始终专注个人综合素质提升，考取了养老财务规划师、国际金融理财师等资格证书。

“金融市场的风云变幻犹如大海的波涛，时刻考验着我们的应变能力。在市场波动加剧时，客户的焦虑与不安如潮

水般涌来。此时，希望凭借自己扎实的专业素养冷静分析局势，用通俗易懂的语言向客户解释市场动态，为他们调整投资策略，稳定他们的情绪。”方森清楚地认识到，只有不断自我鞭策，持续学习新知识、新政策，提升自己的业务水平，在客户面临风险时，才能为他们筑起坚固的“防护堤”。

在前不久举行的北京市第六届职业技能大赛暨2024年北京市职工职业技能大赛理财规划师竞赛中，方森以总成绩最高分荣获一等奖。她说：“个人客户经理这份职业承载着客户的信任与期望。我将继续把初心写在行动上，把使命落在岗位上，用实际行动诠释金融工作者的责任感与使命感。”

