

服务篇

温情在平凡的岗位上传递



记者走基层

急快忙的“生命守护者”

——走进市人民医院急诊科

■记者 缪星鑫/文 孙熹/图 3月4日 阴有时有雨

17时57分,大雨,一辆救护车在阵阵警报声中停在市人民医院急诊大楼门前,一位40多岁的中年男子被抬下车,只见他双目紧闭,表情痛苦,身后跟着两位焦急的家属。

“人清醒吗?”“‘干’的,‘湿’的?”“抽血检验!”抢救室里,两位护士马上为患者接上血压计和心电图仪器,并立即抽血,同时办理各类手续,医生随即向患者家属询问情况,诊断病情。“立即拍片!”护工将患者送往CT室……整个过程不到10分钟。

“急诊科就是‘急’、‘快’、‘忙’。”护士陈兵说话语速飞快,言简意赅,当手足无措的患者家属跑到抢救室时,她三两句就能告诉他们该做什么。“一人急救,很多家属都会过来,谁拿主意、能签字,我们主要和这个人沟通,避免耽误时间。”同事之间沟通,语言也很简洁,比如描述症状的“干”、“湿”,就是指患者是否有大小便失禁,六个字变成两个字。

“在急诊科久了,我们的说话风格就是这样,一听就是‘急诊人’。”陈兵总结说。

急诊科主任郑旭东在4楼有一间办公室,但安安稳稳坐着的机会很少,4楼的留院观察室、7楼的急诊重症监护室、1楼的抢救室都是他每天必去的地方。3月4日上午,一位30多岁的男子



突发重病被送入抢救室。郑旭东和同事立即轮流进行心脏按压抢救,7分钟后患者恢复了心跳,但仍未清醒。家属们情绪激动,抢救室一下变得嘈杂起来。

“初步检查,很可能是脑干出血,病情不容乐观。”抢救室主任钱松泉神情严肃地介绍病情,用通俗的语言向患者家属们解释大脑的功能,病发可能带来的后遗症。几分钟后,家属们从慌乱中平静下来,患者被送往急诊重症监护室(EICU)后,他们开始冷静地商量事情。

“抢救的时候我们不说一句多余的话,但抢救结束之后,我们会充分和家属沟通,因为他们的理解和支持对救治患者非常重要。”郑旭东说。

晚上18时,抢救室里已经换

了一拨医护人员。一位老人不愿躺下休息,一位护士哄小孩一样劝他,过了好一会儿他终于躺了下来。那场景倒像女儿在劝有点固执的父亲。

其实,在急诊科,这样温馨的画面时常出现。今年1月19日,急诊科抢救室接收了一位心衰发作的年轻产妇,是未婚妈妈且经济困窘,男友也不知所踪。医院为她开通了绿色通道,护士长林少琴为母子俩申请了两位保姆照顾,大家送钱送物送婴儿衣服。去年8月,为了救助一对早产双胞胎,医生们组织了“冰桶挑战”,为其筹爱心款4万元……

“悲欢离合每天都在眼前发生,但我们的心不会麻木。”郑旭东说。

今年创新更多服务项目

——走进市81890社会服务热线

■首席记者 严小章 3月3日 阴有小雨

上午9时许,记者来到81890社会服务热线(以下简称“81890”)办公大厅,墙壁之上,绘有一幅大型的“人”形图案,“便民、惠民、为民、利民”八个大字书于两侧。

“您好,工号某某为您服务,请讲!”采访期间,81890热线电话铃声响个不停,热线一个接一个,10来名受理员一边热情接听群众来电,一边忙碌地记录着。工作人员告诉记者,这个时间点是热线电话最多的一个时段,也是他们最忙碌的时候。

“有81890热线,生活方便多了。”当天,市民金先生通过81890牵线,修好了家中的卷帘门,在接受81890回访时,金先生称赞81890办事效率高,致电才20来分钟,卷帘门就修好了。

81890受理员李聪聪说:“81890就像代表政府的服务员,我们要把服务做好、做到位,让更多的市民享受更为优质便捷的服务。”

据了解,2014年,81890共受理电话56554个,同比增长

143%,日均电话量达到154个,办结率达100%,满意率达98%以上。“受话量的大幅增长,客观上反映了市民对平台的认可。”81890负责人自豪地说。

“今年,我们将挖掘更多服务项目,丰富服务领域,进一步打好81890服务品牌。”该负责人说,目前,81890生活服务项目已走上正轨,下步将发挥自身优势,以群众需求为导向,挖掘扩充服务项目,为市民提供全方位便民服务。

作为温州首个集生活服务、政策咨询、投诉求助、意见建议四位一体的纯公益服务平台,81890自2012年9月26日正式开通,已运行2年多时间,其民生服务类项目深受市民欢迎。目前,已开通家政服务、家电维修、房屋工程、开锁换锁、电力服务、法律服务等22大类159小类服务项目。同时,81890积极

与部门、有关机构合作,整合资源创新服务项目:2013年,开办学生心理咨询专线及电力表后服务专线,去年开设了医生预约挂号、法律咨询、“快递通”、“小家电”维修等特色专线项目。

不久,又一个81890专线将诞生。“我们的‘儿童走失帮扶热线’近期就将正式开通了。”该负责人透露,1月16日,他们已与市星儿爱心社会工作服务中心签署《走失儿童帮扶信息对接合作协议》,3月2日,对受理员进行了培训。

今年,他们还将整合社区服务企业、个人、志愿者等资源,成立81890社区服务站,更好地为社区居民提供无偿、低偿和有偿相结合的生活服务,满足社区居民全方位需求。

这些孩子都是小天使

走进市社会福利院

记者 黄君君/文 王鹏洲/图 3月4日 阴有时有雨

似乎知道孩子们要出行,连续下了几天的春雨难得歇了下来。这一天,我们再次走进了市社会福利院。

“挂在外面的衣服是谁的?赶紧收下来,别忘记带回去。”“收拾好的人,也好好清点一下行李!”“大的帮下小的。”……这一天,儿童部里一阵忙乱——来院里过年的18个孩子要回顺泰上学啦!

楼道里上上下下的都是背着书包、拿着行李的孩子们,他们中最小的上小学一年级,最大的已经是初二学生。虽然老早就已经收拾好自己的行李,但13岁的小瑞却仍然忙个不停,他还要帮着弟弟妹妹拿行李。“你先下楼,我帮你拿!”小瑞跟一个圆脸小姑娘说完,就抱起一个装满衣服的行李箱径直下楼了。

看着小瑞忙活的身影,很难想象这是一个右足内翻畸形的孩子,从2005年开始,他连续接受了3次手术,还打过两年的石膏。曾经,小瑞最向往的事情就是走路和奔跑,可如今,他可以尽情地驰骋在篮球场上。

小瑞的变化得益于2004年开始实施的浙江省“残疾孤儿手术康复明天计划”(简称“明天计划”)。据了解,截至2014年,福利院里共有153人次接受了手术,133人次接受了康复训练。

临走前,小瑞又去看了眼躺在床上睡觉的小媛,2岁的小媛脚上还打着石膏,再过两天,圆圆又要去杭州接受手术了。“我希望小媛将来也能够站起来,这个寒假里,他一有空都会抱着她,带她在福利院里到处走。

福利院医务室主任赵碎燕告诉我们,过些天,她又要带6个

孩子到杭州接受治疗了。“院里的孩子都很坚强勇敢。”但让赵碎燕遗憾的是,孩子们常常会因为身体上的缺陷而被人嘲笑,“一些孩子唇腭裂修补手术过后,还会有一点点瑕疵,可‘明天计划’里并没有整容这一项。”在赵碎燕心中,一直有一个梦想:除了让孩子们能跑能跳,还要让他们有能够发自内心的笑。

“东西都收拾好了没?回去要好好读书,乖乖听奶奶的话,照顾好自己的身体……”看到前来接孩子们的车子开进福利院里,儿童部主任李丹又自动开启了碎碎念模式。看着孩子们默默低着头,李丹又重复了一遍。“嗯,听见了。”她就像妈妈一样,总要听到孩子的一声回答,才会安心。

李丹说,为了让孩子们开开心心去上学,这几日,食堂里的菜单都由他们自己点单。牛排、大闸蟹、炒粉干……孩子们把想吃的菜写在小本上,第二天,菜就上桌了。“现在孩子们的待遇越来越好了。”李丹说,现在政府拨给孩子们的补助每个月有1580元,这让孩子们的生活水平比以前改善了不少。

看着接送车逐渐远去,李丹才松了一口气。“每天像打仗一样,现在可以缓缓了。”刚回到办公室,一个小男孩小心翼翼地探进了头。“怎么啦?”李丹向他招了招手。“老师,给……”小男孩边走边张开紧握着的手掌,里面露出一毛钱的硬币。“哪里来的?”李丹好奇地问。“床下……捡的……不知道……谁丢的……”小男孩声音小小的,轻轻的。“真乖!”李丹抚了抚小男孩的头。得到一声夸奖,小男孩红着脸出去了。

“这些孩子都是小天使,他们拥有世界上最善良的心。”李丹说。

