



核心价值观: 臻德 精术  
院训: 敬业 务实 严谨 奉献

# 浙江医院

第1期  
总第152期  
2018年1月  
内部资料 免费交流

浙企准字第A209号



浙江医院党委办公室编印

地址:中国·杭州 灵隐路12号/邮编:310013/电话:0571-81595035/传真:0571-87976984

## 晓宇, 这个冬天你最美!

“她像蝴蝶一样轻盈,像羽毛一样温顺;

她在没有硝烟的战场上,将每天的简单宁静演绎成无数精彩;

她深悟人生难得,绝不会浪费生命的丝毫精彩;

当掌声和鲜花拥来荣耀与骄傲,她反而会平静而自然;

因为,她神圣的光环像江河一样阔达。”

1月12日,杭州的寿女士手捧鲜花来到我院十九病区,向她丈夫的“救命恩人”——十九病区护士长助理蔡晓宇深深鞠躬:“谢谢你在我最慌张无助的时刻勇敢上前,真的十分感动!”

### 寒雨交加 他从地铁站摔下8节台阶

1月6日晚9点,气温接近零度,寒雨交加。寿女士和丈夫与朋友聚完餐,来到地铁凤起路站准备乘坐地铁回家。在进站口下楼梯时,寿女士的丈夫不慎滑倒摔伤,滚下七八节台阶,导致左侧额头磕破,当场血流不止。“当时我还带着两名年幼的女儿,手上又拎着许多物品,遇到这种情况,我顿时就惊慌失措了。”寿女士说,就在她感到无助时,蔡晓宇恰巧途径遇见,她二话没说,主动上前询问情况,蹲下来帮助伤者止血、清理伤口,并一直陪伴寿女士一家,直到救护车抵达。

寿女士:“你别慌,我是护士”——当场被这句话治愈

寿女士称,她的丈夫事后缝了6针,伤口现已愈合。回忆这起事件,她仍有不少感触。“老公平常不怎么喝酒,当晚因为多年



好友相见,喝的有点多了。朋友开车把我们送到凤起路地铁站附近,因为我们家离地铁出站口很近,就打算坐一回地铁。”

在摔伤之前,寿女士的丈夫已经在电动扶梯上小摔了一回,考虑到安全问题,寿女士让其选择步行楼梯下站。没想到意外还是发生了……寿女士的女儿连忙跑上去,看着爸爸满脸是血,“哇”的一声吓得大哭起来,瞬间引来周围人的围观,也有不少好心人递来纸巾。

寿女士赶紧扔下手中的物品,一边安慰受到惊吓的女儿,一边心疼受伤的丈夫,手足无措的同时,用发抖的手指按了120急救电话。“我当时整个人是懵

的,突然在我身旁冒出一句‘你别慌,我是护士’,我瞬间心里的石头就放下了一大块。”看到蔡晓宇娴熟的止血技巧,寿女士十分感动,然而更为感动的是,血止住后,蔡晓宇仍然陪护在寿女士一家身旁。

“一旁协助的地铁站工作人员一直以为她是我们的亲戚,当我说我和蔡晓宇素不相识时,他们都表示惊讶。”寿女士回忆,“我问她是哪家医院的,她只表明自己是名护士,就不肯说她的名字、工作单位和联系方式,在我和地铁工作人员的反复询问下,她才告诉我们。她当时也是从电动扶梯上下来,很多人下去也就下去了,但

她看到我们以后,以最快的速度又折回到楼梯上来,真的很感动。”

蔡晓宇:没有我,也一定会有其他人站出来帮忙的

与寿女士一样,蔡晓宇也是一名二胎妈妈,她从事护士已有20年。当晚,她在杭州剧院看了一场音乐会,独自一人回家。

“当时我乘扶梯下站,看到有一名男士坐在中间的楼梯上,满脸是血,一旁的女士和两个小女孩吓得不敢动,我觉得我应该可以帮到他们什么,出于职业本能,没想什么就跑过去帮忙了。”蔡晓宇回忆,“伤者额头破了一个口子,出血量其实并不算大,可能摔的幅度比较大,造成满脸是血。”蔡晓宇一边询问伤者有没有出现恶心呕吐的症状,一边为其压迫止血,并做了初步的清创消毒。

“我觉得真没什么,很小的事情。”事情已经过去一周,蔡晓宇一脸平静。救人之后,也有人问蔡晓宇,如今许多碰瓷事件,难道不怕给自己惹麻烦吗?她坚定地说:“不怕,医务人员的职责不就是救死扶伤吗,我相信正能量一定是主旋律。没有我,也一定会有其他人站出来帮忙的。”

### 纤纤一人 温暖全城

也许,对于蔡晓宇来说,这次的伤者并不严重,在其专业领域,止血也只是轻而易举的小事,但对于寿女士而言,当晓宇冷静地告诉她“你别慌,我是护士”七个字时,就已经彻底治愈了她们一家。而这,正是我院医务人员“一分情怀,九九耕耘,百分精术,万分责任,我们必将全力以赴”的精髓所在。

健康管理及宣传中心 郭俊



## 心中装着病人 是解决矛盾的第一要务 ——记我院第十一期文化大讲堂

你知道什么是媒介素养吗?知道如何正确认识舆论危机吗?知道如何避免发言变“发炎”吗?知道如何避免舆论失控造成次生危机吗?知道如何另辟蹊径,化危为机吗?

1月23日下午,为了加深全院职工对舆论影响的认识,提升舆论危机应对能力,我院文化大讲堂邀请浙江大学传媒与国际文化学院兼任专家、浙大新闻系名师“新闻工作坊”名师,《杭州日报》首席评论员,著名杂文家、作家、评论家徐汉雷教授来院分享《舆情应对及危机处理》,他用一个个我们熟悉的网络舆论案例,正反对照分析,提醒我们,要想避免公共事件,先要维护公共利益。

徐教授的讲课,让我们有机会静下心来重新思考信息时代的医患关系维护问题。医和患,应该是一个战壕里的战友,共同面对的敌人是疾病。两者之间的关系,是互相扶持,相互信赖。

但是,不可否认,医生和患者之间的矛盾客观存在,而且在现在的社会形势之下,一个小小的医患矛盾,稍有不慎,就可能演变成一个社会级的话题。一方面,一些患者及家属在网上骂医生黑心,更有甚者打砸医院,伤医杀医。另一方面,在医生群体中也存在一些不理性的声音,对患者或家属的不当行为产生对抗心理,一些自媒体账号写“我的病人是奇葩”“我的病人家属是奇葩”“儿科体系的崩溃,每一个人都是有罪的”之类的极端言论,更为医患矛盾的激化推波助澜。于是,本是同盟军,却在

壕里内斗互殴了。

可实际上,绝大部分病人都是通情达理的,他们只是求医问药。而绝大部分医生也都是兢兢业业,真心希望能妙手回春,救病于水火。那么为什么原本一拍即合的两个群体,却总爆发矛盾呢?不恰当的媒体宣传和舆论引导应该要负一定的责任。

比如看病贵的问题。看病治疗的花费,即使有医保,也肯定不是每个患者都能轻松承受的,承受不了就开始埋怨医生黑心收钱。网上“为了看病花掉了一生积蓄”“儿子卖血救母”之类的新闻满天飞,这些个别的案例却让大众对医院产生了一种血淋淋的恐惧。医生也满腹委屈,一个人的眼球缝合修补才一千多块钱要被说“黑心”,而一条狗摘除一个眼球(还不是修补,修补的技术难度更大)收一万五却没人指责。

医疗本身属于高成本、高花费的范畴,可又需要兼具公益,要让每位老百姓都能看上病,两者之间的矛盾也就成了医患矛盾的根源之一。这其实是全球的问题,比如美国,固然医疗收入丰厚,医疗水平也日新月异,但是美国人民的医疗纠纷和怨念,也是时有发生,他们的医疗模式也不是我们的模板。医疗又具有不确定性,因为医患立场的不同、医疗信息的不对等、医疗结果的不确定,一个通情达理的病人和一个仁心仁术的医生也可能会“掐”起来。所以,医患矛盾的根源往往会超出医疗技术范畴本身,更多的是在于不恰当的沟通和引导,在于因疾病带来的各种不好的感受和体验。

如今是舆情形成和传播从未如此迅速

的信息时代,每个人的手机都可以是一台监视器,网络传播的成本又如此之低,就会导致很多原本只需要深呼吸三秒就能冷却的摩擦经过不恰当的描述和传播后扩大成为舆论的焦点。

一旦当我们被推到舆论的风口浪尖时,我们便开始寻求有效的处理方法。但如同猛药治急症,一件舆论危机事件的处理,无论处理得多么高明,终究还是会给我们内心留下一些阴影,毕竟揉皱的白纸很难再恢复当初的平整。舆情的处理犹如治病,所谓“上医治未病之病”,高阶位的舆情处理正是文章开头徐教授提醒我们的:“要想避免公共事件,先要维护公共利益。”在舆情形成之前,在危机发生之前,我们就预防它们发生。

医和患就是如此。在医疗技术力所不及的时候,我们还有很多可以做,比如我们完善工作流程,提升工作效率,改变沟通方式,让病人看病的时候少些等待和迷茫;我们知道病人的痛苦,体会他的立场,告诉他前方可能遇到的症状,帮助他调整心态,安抚他的家人,帮助他做出合适的决定,让他在面对疾病的时候少些未知的焦躁。

这些无关技术,但依然是一个非常非常重要的素质,心里装着病人,站在医生的立场考虑技术,站在病人的角度思考全局。

这能让医生和患者面对一场苦战的时候,更加默契、更加团结、更加信任。即使,病魔无法战胜,即使,矛盾不能根除,我们依然需要携手努力和坚持。

党办 朱小芳

### 图片新闻



1月22日上午,院党委书记郑公寿带领党办、人事部、离退休科及后勤管理中心一行6人走访慰问我院离休老同志。离休老同志均已耄耋老人,他们在医院建院初期的艰难岁月里,为医院的建设和发展作出了重要贡献,至今他们仍继续关心着医院的未来。郑公寿同志代表医院为几位老同志送上新春的慰问,并祝愿他们健康长寿。

党办 朱小芳



廉政箴言,每月一句

一文虽微,能污清白人格;  
万金价昂,难收公道人心。