

一名护士和她的患者微信群

——海军青岛特勤疗养中心文职人员护士张丹岗位倾尽心尽责的故事

■本报记者 赛宗宝 通讯员 吴双 解孝来

改革潮头

“群主在吗？我喝了两天药，胃痛好多了，可是大腿上出了一些疹子，挺痒的，药还继续喝吗？”

4月13日22时，刚刚洗漱完毕准备休息的海军青岛特勤疗养中心马山诊室文职人员护士张丹，手机里传来叮咚一声响。打开一看，又是患者的咨询信息，张丹赶忙起身回复，并根据患者提供的情况，叮嘱她暂时停药，择日来院调方。回复完毕，张丹看着手机，想调成静音的手指一直没有忍住按下去。

出生于军人家庭的张丹，2007年9月通过公开招聘来到原济南军区青岛第二疗养院，成为康复科一名护士，2013年来到门诊工作，因工作认真细致、表现出色，被评为优秀护士。2015年10月，她被调整到该院享誉的马山诊室工作。这个诊室是全军唯一一个以个人名字命名的中医诊室，也是疗养院一张闪亮的名片。能够成为马山诊室唯一一名护士，张丹备感自豪。

马山诊室的患者来自全国各地，年门诊量达万余名。有的患者为了能够挂上号，往往需要提前一个晚上在挂号大厅等候。为了维持正常就诊秩序，张丹每天早晨七点半前就要赶到挂号处，维持诊室挂号秩序，解决患者矛盾。多年来，她从末到食堂吃过早餐，加班加点是家常便饭。

2016年4月，有名战士第一次服药后就出现腹泻症状，训练时不停地跑厕所。复诊时，张丹了解情况后，主动添加了这位战士的微信，方便以后第一时间帮助他解答问题。康复后，这名战士感动地对张丹说：“多亏有了你的微信，服药后有什么问题可以及时咨询。”

在张丹看来，现在的医患矛盾很多是由医务人员临床工作繁忙，缺乏与患者有效的沟通导致的。患者体质不同，服药后症状也会有些不同，不少患者因为缺乏中医药知识，出现不适症状后感到心慌着急、不知所措。还有很多患者没有渠道及时与医生沟通而错误地停药，失去了治愈疾患的机会。受此事启发，张丹决定建立“马山诊室患者微信群”，搭建起与患者直接交流的平台。

从此，张丹除了上班时间开通8小时咨询电话，下班时间还就挂号、煎药、拿药、服药过程中出现的各种问题，在微信群里义务为患者答疑解惑。为了方便军人和特殊病人看病，她还专门建立了“马山诊室军人专用微信群”。上至机关首长，下至基层战士，都可以直接在群里预约、问询，享受军人优先等服务。截至目前，马山诊室已有15个群，2000多名患者在群里交流煎药、服药经验和预约挂号。

2016年10月，一位外地疗养员在与张丹交流时说，来复诊一次的机票和住宿费需要三四千元，而且如果部队遇有任务就难以按时前来就诊，这样吃药疗程就会中断，影响治疗效果，问张丹可不可以把病历放在她这里，吃完药后通过微信跟她联系，让张丹帮他买药寄药。征得领导同意后，张丹在科室又开展了一项代办买药寄药业务。马山诊室主任马群每次开好药之后，张丹都会详细写好药物的服用方法、注意事项等，联系快递给患者寄药。

由于中药药量大又较重，运送很不方便。有次快递员到了单位大门口，张丹一个人拉着一大车中药，一路上汗流浹背，下坡时突然没把控住，30大包中药从车上滑落，径直砸在张丹身上，把她埋在药堆里，鞋子也甩到一边。有的患者觉得如此麻烦张丹，实在过意不去，药费转账时想

多给她转一点，每次都被张丹婉言谢绝了。

一个工作日上午，张丹正忙着给当天40多名就诊号逐一抄写中药处方，耐心解释煎药服药方法及注意事项，忙得连喝水的时间都没有。这时，一位阿姨急匆匆地跑过来问：“张护士，我的钱包可能在公交车上被偷了，我家住外地，现在回去取钱今天恐怕来不及了。我儿子刚才打电话让我来找你，说用微信把药费转给你，你先帮我支付好不好？”看着阿姨焦急的神情，张丹连忙安慰道：“您别着急，一会开好药我去帮您刷卡支付。”就这样，张丹帮阿姨顺利支付拿药。临走时，这位阿姨拉着张丹的手不肯放开说：“谢谢你，小张，你真是个善良的好姑娘。”

疗养院收费处先前只能用现金和银行卡支付，前来就诊的很多战士平时习惯用手机支付，经常忘记带现金和银行卡。每当此时，张丹都会拿出自己的信用卡帮他们垫付，加上为寄药的患者垫付药费，经常把自己的信用卡刷爆。

群里患者多，张丹的绝大部分休息时间都奉献给了他们，经常是早晨一睁眼就有患者呼她，晚上10点多还要回复患者疑问，即使节假日也不例外。有一天，女儿用张丹的手机做作业，其间有患者咨询，影响了学习进度。女儿不高兴地说：“妈妈，你又来微信了，他们为什么不等你上班时再咨询啊？”张丹笑了笑没有说话。有一次女儿感冒咳嗽，医生给她开了中药。喝了药后她就觉得胃不舒服想吐，追着妈妈问为什么。张丹趁机问：“你喝了药后不舒服，着急吧？”女儿说：“当然着急。”张丹说：“妈妈群里的病人也和你一样着急，所以我们要给妈妈发微信。”从那以后，张丹在家里有时因为忙没听见微信响，女儿听见了也会喊她：“妈妈，你的病人

又@你了。”

去年秋天，正值胃病高发期，每天上午诊室患者多达四五十人，等到张丹下班去食堂，饭菜早就凉了，别人也都吃光走了，张丹经常只能匆匆扒拉几口，导致体重短时间内暴跌，前来诊治的老病号看到张丹免不了关切地问：“小张，怎么这么瘦？一定要好好吃饭啊。”有不少同事也问她是不是在偷偷减肥。因为劳累过度，张丹还患上了严重的颈椎病，长年累月低头伏案工作，处理完一天的病人后就经常颈椎疼得厉害，连带头晕恶心。但是想起外地患者冬夜里在门诊大厅彻夜排队；想起在她的服药指导下，患者病情逐渐好转；想起千里之外的患者顺利收到草药，免除奔波之苦；想起80多岁的患者老奶奶拉着她的手，感激地想下跪；想起官兵们为她无微不至的服务竖起大拇指；想起主任发心绞痛，等待救护车时，仍然坚持为患者诊治……张丹觉得，这一切的付出都是值得的。

让张丹颇感欣慰和温暖的是，有时自己忙不过来，不能及时回答患者问题，群里很多老病号都会主动帮她解答。一次，有名新患者在群里说：“我吃了药怎么不见好，症状还加重了呢？我要退药。”还没等张丹回复，群里老患者薛阿姨便回复了：“当初我刚开始喝中药时也感到不适，后慢慢调理才逐渐好起来的。你一定要听大夫的话，好好吃药。”

第二天，有位患者拿着刚做完的胃镜复查报告来向张丹报喜。原来，经过数月治疗，他已经完全康复了。经患者同意，张丹把他的胃镜报告拍了照片发在群里。之前的那位新患者在复诊时，诚恳地向张丹道了歉，说看了群里发的康复病历后，坚定了治疗信心。一年后，这位患者拿着刚刚复查的胃镜报告和写着“光明天使，济世良医”的锦旗来到马山诊室。

军功章励我去战斗

■陆军特色医学中心文职医师

王玉波

我的文职情

军功章不仅是军人荣誉的载体，也是文职人员崇尚荣誉的具体表达，承载了文职人员精武强军的故事。年初，在陆军特色医学中心总结表彰大会上，我和9名军人干部胸戴红花接受三等功奖章，实现了荣立军功的梦想。

第一次近距离接触军功章，是我上小学二年级。我的父亲是一名军人，那天，父亲一回家就把一个红彤彤的盒子交到母亲手上，“我立三等功了，这是军功章。军功章有我的一半，也有你的一半”。

趁父亲钻进他的科研小屋，我央求母亲看看军功章。母亲一边打开军功章盒，一边严肃地对我说，只看别动，这可是你爸的宝贝。也就是在那时，我才朦胧知晓，得到军功章是一件非常荣耀的事。看着闪光的军功章，我忽然有了长大也要当兵、也要立军功的梦想。

转眼到了高中毕业，我对未来毫不犹豫：考大学就报军校；考不上大学就去当兵！

高考填报志愿，我的第一志愿就是军校。2000年夏天，我被原第一军医大学录取，如愿穿上军装。成为军校学子，父亲那枚军功章成了我学习的动力，我下决心要对军队有贡献，要有属于自己的军功章。

第二次近距离接触军功章是青春绽放的年龄，那年我在原广州军区总医院见习。在总医院抗击“非典”总结表彰大会上，我所在科室的老师荣立军功。在这场没有硝烟却十分残酷的“战场”上，我目睹军队医护人员全力以赴冲锋在前线，把生死置之度外的无畏精神。看着老师们胸前闪烁着光芒的军功章，我暗下决心要成为他们那样的人。

然而，就在面临毕业踌躇满志时，军队调整改革，我脱下了军装。军人以服从命令为天职，我想，脱军装也是在为军队建设做贡献，只是那魂牵梦萦的军功章似乎要与我无缘，心里多少有几分失落。

毕业时，了解到第三军医大学大坪医院向社会招聘专业技术人员，我心中的“军旅梦”再次燃起，并顺利应聘到呼吸内科工作。身处军营，我用军人标准严格要求自己，像军人一样以战斗姿态投入工作，通过军队首批文职人员考试，攻读硕士学位，担任科室住院总医师……

责任和使命催逼我不断更新知识，努力学习技术。我在科室参与了气道介入治疗和肺靶向药物的耐药机制和策略研究，先后获得国家自然科学基金和重庆市科研课题，并在SCI期刊发表论文4篇，在国内统计源、核心期刊发表科研论文10余篇，获发明专利1项、实用新型发明专利2项。

2010年，我登上三尺讲台当上教员。为了更好地与学员沟通，我加班加点钻研教材打磨讲义的同时，始终保持开着课前先留下手机号码、电子

邮箱、办公地点等习惯，成为学员们的知心教员。2015年，单位推荐我参加陆军军医大学教学擂台赛，同全校教学精英赛课竞技，我获得了教学标兵称号，成为全校第一个获此荣誉的文职人员。

军队改革，单位几经转隶，去年夏天，原社会招聘文职人员考核纳编工作开始，我递交申请选择留下。不久，单位又整编为陆军特色医学中心，我穿上了“孔雀蓝”并被任命为科室副主任，分管科室教学工作。虽然肩上的担子更沉了，但我心无旁骛，亦如父亲当年那样。年终总结时，各级党组织报请陆军特色医学中心批准，给我记三等功一次。

当初报考军校是为在献身国防圆自己的军功梦，而今一系列涉及文职人员政策落地，文职人员在军营建功立业的舞台更加宽广，我也将在军功章的照耀下，在强军路上当先锋、打头阵，为军队建设再立新军功。

(谷一、邹春整理)

☆艾清：我将永远恪守南丁格尔的誓言，守候护理事业这份美丽。

☆黄秋瑜：我愿身着燕尾白衣，直到世界不再有病痛。

☆易洪强：用劳累把挽救生命的乐章默默谱写，用微笑把人间真情悄悄传递。

☆严灵：爱心是自己的责任，体贴是待人的美德；付出是关爱的职责，温情是工作的需要。

☆刘菲菲：青春在病床边悄悄消逝，理想在现实中熠熠闪光。

☆李秋洁：用爱心缓解痛苦，用专业维护健康。

☆张伟燕：择我所爱，倾情奉献；交付信任，还与健康。

☆李玲珊：我们是患者的希望，既然

给了他们生的希望，就该为他们搭建生命的绿洲。

☆宋琦：广博慈爱，追求卓越，厚德行医，医德共济。

☆王永红：技术上追求精益求精，服务上追求全心全意。

☆唐瑛：在平凡的岗位上尽职尽责，心怀医者大爱，做好每一件小事。

☆吴妍：温暖的话语解除心底的重重疑虑，热情的微笑拂去身体的丝丝病痛。

——武警四川总队医院肝胆一科 供稿

岗位寄语

实战实训强本领

前不久，空军杭州某特勤中心紧贴实战组织文职人员围绕战场伤员救护开展演练，增强实战保障能力。图为他们正在进行实战考核时的情景。

朱俊山摄



转改回头看

从军5载，初有建树时主动递交转改申请，选择脱下军装，加入文职队伍。战友质疑，是基层太苦太累留不住他？亲戚朋友想不通，放着好好的现役军医不当，为何非得选择转改文职人员？

面对质疑和误解，第926医院现役转改文职医生牛志安却是内心敞亮，“正是因为对部队、战友不舍，才选择换一种方式坚守”。

2013年，牛志安毕业于第三军医大学临床医学专业，按成绩，他本可以优先选择到大城市驻军医院工作。可是，他最终选择到南部战区陆军某边防旅合成营担任军医。他说，那里更需要他。

提及牛志安，曾经的战友都说他踏实肯干、勤奋好学，不但军事素质过硬，医疗技术也让人佩服。当军医期间，战友们凡是头疼脑热、感冒发烧，找到他都能得到有效治疗。时间久了，战友们都称他为“牛专家”。

“牛专家”不是战友恭维、吹捧而来，而是他凭借过硬技术和兢兢业业的工作态度赢得的。

因为不舍，所以坚守

——记第926医院现役转改文职医生牛志安

■刘德贵 本报特约记者 黄翊

“说实话，在边防一线当军医，如果对自己要求不严，思想上有所松懈，专业知识和医疗技术很容易荒废。”勤奋好学的牛志安凭着一股不服输的精神，经过2年多的努力，在锤炼自身硬功的同时，还带出一支技术精、专业强的卫生员队伍，改变了旅里多年来卫生员队伍专业技术不强、保障能力不够的状况。

2016年8月，牛志安所在部队参加某高原实兵对抗演习。导演组为了检验备战打赢能力，在没有预先通知的情况下，给各作战单元出了不少难题。当时，牛志安作为卫生员排排长，负责担任此次演习的前出救治组组长。演习中，随着战况进入胶着状态，前方不断传来“伤员”救治指令。

初次参演，很多战友估计牛志安会拖后腿、出差错。孰料，他果断的决策分工、冷静的伤情处理、娴熟的操作流程，让整个医疗救治秩序井然、无一失误。期间，导演组还模拟了批量“伤员”救治、特殊环境下伤情处置等，牛志安都能从容处置各种突发情况，这让导演组成员、单位领导对这个皮肤黝黑、个子不高、戴着一副眼镜、一身“书生气”的牛志安刮目相看。

随着改革深化，去年，现役干部转改文职人员的消息传来，面对新政策，一些战友持观望态度，有的担心转改文职人员后身份有落差，“换了臂章又脱军装”，今后“矮人半截”；有的担心政策不明朗，配套完善还有一

个过程，将来可能还要二次就业，担有风险。可谁都没想到，牛志安第一个主动递交转改申请。

“如果不是部队培养，我现在就没有干部身份，更没有资格做任何选择。支持改革，选择转身，既是一种责任担当，也是一种感恩回报，更是一种初心坚守。”牛志安说。

如今卸下戎装，牛志安内心虽有不舍，但对自己未来职业发展充满信心。他说：“现在到新单位报到已有月余，虽然身份变了，但岗位没变。我将倍加珍惜，不忘初心，尽快在新的岗位上熟悉业务、练强本领、培养好作风，立起新时代文职人员的好样子，继续为边防官兵服务，做到无愧于组织，无愧于内心。”



第926医院100多名聘用医护人员，踊跃报名参加联勤保障部队首次面向社会公开招聘文职人员考试。为了在竞争中脱颖而出又不耽误正常工作，他们争分夺秒复习备考。图为该院理疗室聘用护士利用休息时间复习备考。

汪学潮摄