



# 一封感谢信讲述医患“连心桥”故事

□记者 姜琰 程兰霞 文/图

对于阜宁县城的祁进和他年过九旬的父亲而言,市第一人民医院呼吸科一病区(以下简称“附医呼一病区”),是一个充满温情的“避风港”。近日,一封饱含深情的感谢信在附医呼一病区激起涟漪,一个充满温情的医患故事也徐徐展开。



医生孙建(右)和护士长张海燕(左)耐心地询问患者别联华的病情

## 一封感谢信

“每次住院,都像回家一样,心里踏实。”3月11日,带着92岁高龄的父亲出院时,祁进眼眶湿润。老人因肺病,要每月住院定期治疗,祁进见证并亲历了无数暖心瞬间。抑制不住内心的感激,祁进写下了一封感谢信,字里行间满是真挚的谢意。

信中写道,“父亲初来时气喘吁吁,大量胸腔积液彻夜难眠。县城医院建议转至盐城。入院当天,医护人员全力投入:抽血化验、插管排液、专家会诊……一切井井有条,尽显救死扶伤之职业道德”。

最打动祁进的,是那些平凡却闪光的细节。他目睹医生孙建值完夜班,第二天奔赴门诊;他感受到医生赵静“大嗓门”背后精湛的医术;他记住了那位小护士,一声“爷爷”后甜美的微笑;他也看到护士长张海燕带领护士们忙里忙外,疲惫却坚定的身影。“夜半值班灯影瘦,晨昏配药鬓丝白。人间大爱谁堪有,一片丹心似暖阳。”他在信中写下这样的诗句,致敬这群默默奉献的白衣天使。

祁进特别提到,老人初入院时因担忧,情绪低落,这一切被

细心的护理团队看在眼里。护士长张海燕第一时间来到床边,用通俗易懂的语言讲解病情,安抚焦虑。“不仅要治疗身体的病,更要抚慰心里的痛。”在她看来,这正是“以患者为中心”服务理念

的落实。温暖流淌在日常点滴:清晨查房的轻声问候,护理操作时的轻柔专业,甚至走廊里一句“出去打饭啊?把棉衣穿好”的暖心叮嘱。正是这种将“主动服务意识”内化于心的文化,让治疗关系变成充满温情的陪伴。

## 一套硬规矩

总有一些温暖,始于偶然,却成于必然,是一种被精心编织进日常的制度。

深化优质服务,让责任精准“落座”。面对高龄与复杂病情的双重挑战,附医呼一病区将责任制整体护理落到实处——不是挂在墙上的标语,而是通过分层管理与弹性排班,真正成为患者的“首席陪伴者”。从入院到出院,全程守护不掉线。

优化就医流程,让便捷真正可感。在医疗团队为患者量身定制治疗方案的同时,护理团队主动拆解壁垒,打通护理与医疗、医技之间的衔接通道。对于

对智能设备陌生的患者,他们手把手协助、耐心引导,让小程序不再是冰冷的入口,而是触手可及的关怀,让就医这件事,悄然变得简单而安心。

闭环管理机制,让改进永不止步。附医呼一病区建立起一套有回响的管理闭环:满意度调查、电话回访、工休座谈会,甚至调阅录像审视每一次护理细节。每月一次的服务剖析会上,哪怕是一个微小的疏漏,也会被摆上台面、追根溯源。正是这种近乎偏执的自我审视,才让每一次服务,都有底气经得起凝视。

创新服务模式,让关爱跨越

病房。依托“互联网+护理服务”,附医呼一病区将专业的触角延伸到患者家中。针对需要长期照护的慢病患者,他们开设呼吸慢病专科医护联合门诊,线上线下融合,把治疗的连贯性从医院带进日常,让康复不再因出院而中断。

打造特色品牌,让照护全程在线。这一切努力,最终凝练成一个温暖的坐标——“护理服务管家”模式。无论患者身处病房、门诊,还是回到家中,总有这样一位无形的“管家”在侧,将高品质、有温度的护理,悄然贯穿始终,让每一次就医都被稳稳接住。

## 一腔真性情

在这方小小的病区里,八旬患者别联华奶奶对贴心服务赞不绝口,那是对温柔与细致的极致礼赞;偶遇的患者家属支一明奶奶会情不自禁地竖起大拇指,那是对应急处理能力的由衷认可;即将出院的患者刘爹爹红了眼眶,紧握医生的手久久不愿松开,那是对生死相托的最深沉回应。“患者的信任是最大的动力。”医生孙建面对

赞誉谦逊地表示。而护士长张海燕则一语道破天机,“我们病区病人高龄居多,最重要的是耐心和责任心,换位思考,解决实际困难。”

这正是附医呼一病区经验模式的核心密码:默默坚守、不忘初心。制度化管理与人性化服务深度融合,并通过技术赋能和机制创新,将“以患者为中心”的理念贯穿于医疗服务的全过程。

祁进父子的感谢信,不仅是对医护人员的赞誉,更是这套经验模式成功的佐证。它证明,在医院这个特殊空间里,完全可以建立理解与信任的医患关系。当专业的技术插上人文的翅膀,当刚性的制度流淌出柔性的关怀,病房也能成为温暖的“春天”,而这套“硬规矩”,正是搭建起通往这个春天的“连心桥”。

## 建议

### 电动自行车充电难

电动自行车已成为市民日常出行的重要交通工具,上下班、接送孩子、买菜办事等场景都离不开它。市民张先生反映,电动自行车充电出现新型难题,给广大车主带来困扰,恳请相关部门关注解决。

此前,全市充电设施建设取得明显成效,从根本上解决了“没地方充电”的老问题。但随着设施普及,新的使用矛盾逐渐凸显,“有桩却不好用”成为当前的新型充电难题。具体体现在:小区充电位供给紧张,非充电车辆长期占位,车主“有桩用不上”;部分充电桩损坏后未及时维修,长期闲置,资源无法有效利用;充电小程序使用过程中频繁弹出广告,车主极易误触,影响正常充电;公共区域、单位内部充电桩大多仅限内部使用,对外开放点位少,市民外出时电量不足,难以找到可用充电口。这些问题让已建成的充电设施未能发挥最大效用,看似“有桩可用”,实则使用体验差、效率低。

为兼顾各方需求,建议对充电难题进行系统梳理与优化,加快完善充电设施配套,及时修复故障充电桩,规范小区充电位停车秩序,优化充电小程序操作流程,同时保障单位内部充电桩能够正常使用。

记者 张咪 整理

### 洗碗海绵细菌超500亿?

盐城晚报讯 市民王祥近日反映,“长期使用”的洗碗海绵或藏百亿细菌”的话题引发广泛关注。许多市民惊讶地发现,这块日常用来清洁餐具的海绵,可能是一个庞大的细菌培养皿。

据公开报道,此前《自然》杂志上发布的一项研究显示,一块长期使用的洗碗海绵上,每立方厘米的细菌数高达540亿个,整块海绵的细菌种类可多达362种。专家解释,海绵疏松多孔的特殊结构容易藏匿水分、食物残渣和油污;加上其使用后常处于湿润状态,且洗碗过程会接触生肉案板、油腻炒锅等不同物品,使其成为一个“细菌收集器”,为微生物滋生提供理想环境。

尽管海绵中滋生的细菌大多不具备致病性,普通人无需过度担忧,但对于家中有孕妇、老人、儿童等免疫力较弱人群的家庭,仍需警惕可能引发的食源性疾病。

面对这一卫生隐患,许多人试图通过消毒来解决问题。然而,据“央视财经”报道,有实验表明,无论是用抗菌洗洁精、酒精浸泡,还是用热水、微波炉加热,都只能暂时减少细菌数量。长期使用的海绵表面会形成保护性生物膜,让抗菌成分难以彻底生效,一旦回到湿润环境,残留的微生物会迅速繁殖。

王祥建议,使用洗碗机是解决问题的根本方法,高温水洗和烘干功能可有效去污并高效灭菌。若家中没有洗碗机,可选用丝瓜瓤、洗碗刷、一次性厨房抹布或新型木浆海绵等不易滋生细菌的清洁用品,并注意勤加更换,以保障厨房卫生安全。

记者 程兰霞