

满意不满意

写在 2021 年“中国医师节”

● 顾海鹰

从 2018 年起,每年的 8 月 19 日是“中国医师节”。在今年“中国医师节”来临之际,写下来到医院看病满意不满意的故事。

我一直在医院工作,耳闻目睹医务人员的工作状态,人们对医务人员的评价褒贬不一,往往自己的就医体验是评价的标准。如同我们的手,伸出来,有长有短,确有服务态度欠佳的,我亲耳听到一位门诊女医生在训斥病人:“你是医生还是我是医生?……”还有一位中年医技人员对不知道如何配合检查的病人大吼:“我怎么跟你说不明白啊!你听不懂啊!”我想,被训斥被吼叫的病人他们这一个人的就诊经历一定是不愉快的,会和我一样留有心理阴影的吧?

一位朋友对我说,她原本想到医院查一项甲状腺的指标是否正常了,结果医生也不多说些什么,给她开了 1840 元的检查,她看后面排队的人蛮多,咽下了想多问几句的话,检查结果一切正常,但是她就是高兴不起来,她说,感觉就是被医院“斩了一刀”……

据资料,由上海医药卫生行风建设促进会和复旦大学公共卫生学院共同开展的独立第三方“2019 年上海市公立医疗机构病人满意度调查”的调查显示:“2019 年上海市公立医疗机构门诊、住院病人满意度和满意率总体保持较高水平,门诊和住院病人的总体满意度评分平均分别为 4.60 分和 4.86 分(满分为 5 分),总体满意率分别为 90.75%和 97.64%,两组指标相比 2017 年、2018 年均有提升。”

数字反映了还有很多不尽如人意的“不满意”,就个体而言,一次就诊体验的“不满意”就是百分之百。我想“不满意”的比例还是少的,更多的是不仅服务态度好,医术好,医德更好的医务人员吧!

如今已经退休的孙志英主任医师的故事一直让我很感动。

还记得那天我去院办,巧遇一中年妇

女来送感谢口腔科孙志英主任医师的锦旗。原来中年妇女是河北省宣化四中的教师,名叫郝玉兰。一开始,她经常牙痛,继而口腔大面积溃疡,牙齿也一个个脱落,疼痛难忍,即使是加倍吃止痛片,用杜冷丁也不管用,她到处求医不见好转。

当地一位江医生告诉她,曾在《一本医学杂志》上看到上海市第六人民医院口腔科孙志英、陈仪两位大夫所写的“关于口腔平苔癣的症状及治疗方法的报道”,鼓动郝老师与之联系。抱着试试看的心情,郝老师寄出了第一封求治信。

很快,孙、陈医生就回了信:“……请将疾病诊断证明书寄来,届时我们附寄药膜……”郝老师将北医口腔医院诊断的“扁平苔癣和白斑”证明书寄出。时间不久,就接到了孙大夫寄来的药膜和信。

信中指出了白斑症的危险性,也说明了药膜的使用方法,并邀请郝老师到上海做进一步的检查治疗,但当时郝老师家中有三个孩子在上学,大女儿正准备考大学,不能到上海求治,她就按照大夫的医嘱开始在家治疗。

郝老师得的是口腔扁平苔癣,这是一种常见的口腔黏膜病,难治,易反复发作。

一天又一天,一年复一年。郝老师用完药膜就寄信给孙医生,孙医生就寄上药膜并嘱咐注意事项,比如少吃酸甜食物,药膜滑面和麻面应该怎么样贴,要注意牙齿间隙上有无病灶,要用苏打水漱口……

远隔万里的诊治延续了整整十年!

郝老师的病情一天比一天轻,她很感谢孙医生,为表心意寄去了一个小皮包,孙医生回信:“为病人治好病,是医生的职责,以后不要送东西。”随信还寄给郝老师一包毛尖茶。

捧着这包茶,郝老师感动得流下了热泪,多么好的大夫啊!但大夫是男是女?多大年纪?长得什么模样?郝老师都不知道,她真想见见这位好大夫。

郝老师终于登上了火车,来到了上海见到了为她看了十年病的大夫。她制作的锦旗上书:德高绝技贯北国,万里锦旗患者心。她把锦旗送到了院办,院部这才知道,孙志英主任医师默默地为病人做好事竟达十年之久。

汉字意境之美

● 王子涵

作为世界上最古老的文字之一,汉字已历经千年岁月,走过满地风霜,却在源远流长中仍旧熠熠生辉。一个又一个方块字,横竖撇捺之间,或气势磅礴、或灵动超然,或典雅端方。优美的形体之下,承载着中华上下几千年来绵长的历史与丰沛的情感。汉字,不仅滋养着我们的文化生活,也能给我们带来意境之美。

“前山极远碧云合,清夜一声白雪微。欲寄相思千里月,溪边残照雨霏霏。”杜牧以一首《寄远》遥寄相思。尽管只有寥寥几句,但字里行间,却勾画出了一幅身临其境的画面——清雅的明月夜里,碧云漫卷,雨雪霏霏,思绪悠远。汉字的魅力在此便可体现一二:在诗人精妙的构思下,它带着其独有的美的意蕴,总能带我们踏入一个又一个山高水阔、余味悠长的意境里。

若是谈到“风”,有六祖慧能得法于五祖,于法性寺感夜风吹刹幡,一僧云幡动,一僧云风动,而慧能云“动自心耳”;若是说到梦,有杜牧“十年一觉扬州梦”,也有苏东坡的“世事一场大梦,人生几度秋凉”;若是说雨,有南宋诗人释志南的“沾衣欲湿杏花雨,吹面不寒杨柳风”,也有杜甫的“随风潜入夜,润物细无声”带来的绵绵春意;因为“柳”音同“留”,诗文中,常将“柳”作为离别的象征,“折柳阳关”成为中国人送别的代名词,柳永一句“杨柳岸、晓风残月”更是将伤怀烘托到了极致。

一首首流传千古的诗词名句,一桩桩引人入胜的动人故事,无不给予汉字以灵魂与血肉。汉字萌生于古老的狩猎文明,发展于日出而作、日落而息的农耕时代,也在现代生活中被不断赋予崭新的意义。它的骨在此期间被造就而成,而它的魂,也深深地镌刻着中华民族的精神气概与精神风貌。汉字不仅仅作为一种符号,指代它所表示的物体,它更饱含着文化的底蕴,与中国古典文学作品与历史典故联系在一起,并在文人墨客的笔下,连句成行,具有了意境之美。

而这些汉字之所以能拥有其独特的意境,并让人感受到美感,正是由于在文化实践的过程中,真正做到了“物”与“我”的交融。俗话说,“艺术源于生活又高于生活”,诗人们若不是由内心对生活的体察与感悟出发,怎么能写下脍炙人口的名篇,而赋予了某种作为意象的汉字以更深层次的文化内涵呢?此外,汉字的意蕴来自生活,又未尝不能回归生活,为生活提供一些指导。“粉身碎骨浑不怕,要留清白在人间”,“石”给我们以稳重与坚定之感。“宁可食无肉,不可居无竹”,“竹”是操守与名节的象征。做人,便要如竹,如石。在当下这个略显浮躁的社会,我们完全可以从汉字中汲取一些文化与艺术的养料,来熨帖自己的心灵与精神世界。

或许,是时候执笔捧书,再一次感受扑鼻的墨香,让汉字清幽的意境浸润我们的心田。



七月·童年·李子树

● 善俊

七月盛夏,田园间山青水绿,一片生机勃勃、绿意盎然的景象。此时,正是李子熟透了的季节。

犹记得儿时,老家的屋前屋后,便栽种了不少的水果树,有毛桃、枇杷和桔子等。那时,物质生活还没有那么富裕,于是,自家栽种的水果树上结出来的果实,便成为了茶余饭后最好的零食。

然而对我来说,那一树酸酸甜甜的李子,才是我最令我心心念念的。从我记事时起,老家的那棵李子树便一直是根深干壮、枝叶茂盛的,它虬枝盘曲,枝干有力,犹如大力士一般托举着枝条与绿叶。

每年新春伊始,李子树在春雨的滋润下,开出白色的小花,芬芳雪白的花瓣,淡黄色的花蕊十分惹人喜爱。李子花绽放时缀满枝头,淡淡的清香惹人陶醉。后来,李子花却尽皆凋零,繁花落尽后,李子树又绽绿吐翠,长出了新的嫩芽,接着开始结出小果。

李子是夏日才成熟的,然而,夏天还没到的时候,每当看见李子树上圆溜溜的李子,孩子们哪里还能按捺得住躁动的心,于是,每日都想想方设法弄下几颗李子,洗净之后迫不及待地放进嘴里。然而,没熟透的李子却又苦又涩,入肚之后,挤眉弄眼间,满脸都是大写的酸涩。

到了七月盛夏,李子树浓密的枝叶把树杈遮得严严实实,郁郁葱葱的李子树结满了果实。其实,这一树李子并没有我们憧憬中的那样饱满,充其量只比成人拇指大一点儿,却也绿中透红,光滑透亮,而且李子树的果实很多,一个个挂满枝头的李子把那厚重的树枝都压得弯弯垂下。

李子熟透了的时候,走近李子树,都能闻到空气中弥漫着的李子清香味。于是,孩子们便迫不及待地蹬着树杈往上爬,然后找一根稳固的树杈坐定,用双手摇晃树枝,将自己那绿中透红的李子不住抖落。

然而,爬树摘果子是有风险的,于是,木棍便成为了孩子们摘李子的新“法宝”,用木棍瞄准自己看中的李子,然后轻轻敲

一敲,随着树叶“哗哗”的摇晃声,大大小小的李子也就伴随着的落叶一起掉落了下来。

刚摘下来的李子,玲珑剔透,握在手里,新鲜李子的那股清香味道足以令人垂涎三尺,洗净之后一口咬下,起初感受到的是略带酸味的李子皮的味道,但李子的果肉却颇为脆嫩,清甜可口,于是在酸中渐渐回甘,整个夏天似乎也洋溢在了李子的酸甜味里。

后来,庭院门口的那棵李子树结的果子越来越少,也越来越小,最后甚至不再结果了,只是光秃秃的站在那儿,显得十分孤寂。据说李子树的结果期至多只有二十余年,老家的那棵李子树自我出生时便一直伫立在那儿了。

转瞬之间,多年过去,老家的那棵李子树早已不知了去向。然而,直至今日,我依旧对酸酸甜甜的李子情有独钟,每当到了夏天的时候,都不由自主地要买上几斤李子解解馋。

酸甜的李子吃进我的嘴里,童年摘李子的情景也随之浮上了我的心头。