

母亲患上胆管癌, 贫困家庭如遭晴天霹雳

# 40岁汉子含泪求助: 请救救我的母亲

阅读提示

正值午饭时间, 黄华锋端着一碗粥, 一边轻轻吹气, 一边缓缓地喂给病床上的母亲。母亲的反应已经非常迟缓, 粥喂到了嘴里却顺着嘴角流了下来, 黄华锋不厌其烦地用纸巾擦着。



□ 记者 朱剑

黄华锋是莲都区碧湖镇红唇自然村人, 今年刚好40岁。我们常说四十不惑, 然而对于黄华锋来说, 生活中的“惑”还有很多。尤其是母亲的重病, 让他不知所措。

## 生活本已艰难, 母亲又患上癌症

在城里当了十几年保安, 至今仍蜗居在单位宿舍里, 因为家庭贫困, 黄华锋直到今天还未娶妻生子。努力挣钱, 买房娶妻, 黄华锋说, 这是自己的心愿, 也是母亲对他的期盼。

天有不测风云, 本已生活艰难的他, 近些日子肩膀上又承担了更多的责任和压力。母亲魏苏桂突然查出胆管癌晚期, 医生告诉黄华锋, 癌细胞已经扩散, 保守治疗风险比较小, 若选择手术、化疗, 对老人家的身体损伤非常大, 而且也不一定治好。

一家人经过商量, 还是决定做手术, 虽然风险大, 但大家都希望母亲能够完全康复。

“开刀之后, 母亲的身体有些恢复过来了, 一家人也都很高兴。但是化疗之后, 情况却急转而下。母亲在第一次化疗过后, 走路都不稳了, 第二次更是躺在床上不能动弹, 昨天夜里还在说胡话呢!” 看着母亲糟糕的身体状况, 黄华锋着急得不行, 却无计可施, 只能悉心照料着。

上周五, 记者来到黄华锋母亲的病房。正值午饭时间, 黄华锋端着一碗粥, 一边轻轻吹气, 一边缓缓地喂给病床上的母亲。母亲的反应已经非常迟缓, 粥喂到了嘴里却顺着嘴角流了下来, 黄华锋总是不厌其烦地用纸巾擦着。

黄华锋告诉记者, 此前一直都是父亲在床边守夜, 但父亲身体本来就不好, 连续几天看护后就头晕眼花。母亲还在病床上, 若是父

亲再倒下, 一家人真是无法想象。

随后黄华锋和弟弟商量轮流守夜照料母亲, 为此, 黄华锋只好选择辞职。当他把这个想法告诉保安队的队长时, 队长既是惊讶又是惋惜, “你已经在这里当了十五年的保安了, 就这样辞职了也太可惜了! 你先安心陪你母亲, 单位这边我再想办法找人帮你代班。” 队长的照顾让黄华锋感激不已。

## 希望母亲康复, 看到自己娶妻的一天

说起母亲的辛苦和坎坷, 黄华锋总是心疼不已。黄华锋说, 父母都是老实巴交的农民, 在乡下靠种水稻、枇杷供养自己和弟弟长大成人。父亲由于以前受过伤, 不能做太多重活, 因此母亲便成了家里的顶梁柱。

“母亲因为经常在田里劳作忘记了饭点, 长年累月下来, 肠胃出了毛病。她不舍得去医院花钱检查、治疗, 就自个儿买点药吃。”

黄华锋说, 今年9月23日, 母亲一个人挑着担子到碧湖镇上卖板栗, 回来之后肚子疼了一夜。第二天实在熬不住了, 她才叫人送她去了乡镇医院, 医生建议转到大医院去做检查。“最后医院检查出了胆管癌, 而且还是晚期。”黄华锋伤心不已。

“母亲现在这样的情况, 显然已经不能再继续化疗了, 医生说需要继续观察。”说到这里, 黄华锋的眼睛已经有些发红。“营养液挂一天就要九百多块钱, 这还不算上其他的。再加上之前手术和化疗的开销, 家里的积蓄早已所剩无几。亲戚朋友那边东拼西凑才凑出来两万五千块钱, 可这对接下来的治疗来说, 也远远不够, 希望大家能够伸出援手帮帮我们, 救救我的母亲。”黄华锋说。

“虽然眼前面临着很大的困难, 但我们一定会坚持下去, 希望母亲可以好起来, 看到我结婚的样子。”黄华锋的语气里充满了坚定和信心。

为了辛劳一生的母亲能够早日康复, 黄华锋和弟弟想尽各种办法给母亲筹集治疗的费用。亲爱的读者朋友, 如果你愿意帮助黄华锋一家, 请致电晚报爱心热线 2151666, 帮助他们走出困境。

我市打造“双下沉、两提升”升级版

## 县里常驻好大夫 百姓看病不远行

□ 记者 李倩

本报讯 大医院牵手小医院, 方便市民在家门口享受优质医疗, 一直是我市近年来的医改方向。2014年年初, 市中心医院与庆元县人民医院开展医疗协作, 开启了我市三甲医院优质医疗资源下沉升级的“开关”, 并帮助庆元县人民医院成功逆袭, “大病不出县”在庆元已成为现实。

“以前要顶着星星起床, 只为赶上到丽水的第一趟车, 排一上午的队说不定还看不上病。”对几年前看专家号的折腾, 家住庆元的吴明记忆犹新。

过去, 尽管山高路远, 但庆元百姓若患重症, 就会直接往丽水市或省城赶。原因很简单, 优质医疗资源, 集中在市里或省城。本应在百姓心中分量很重的庆元县人民医院, 也陷入“既留不住病人、也留不住医生”的两难困境, 后续发展缺乏内生动力。

2014年, 根据浙江省委、省政府“双下沉, 两提升”工作要求, 市中心医院选择了最为偏远的庆元县人民医院作为帮扶对象, 成立丽水市中心医院庆元分院。运用精细化管理理念, 通过采取常驻分院、精准指导、不定期团队指导、设立专家工作站等多种方式相结合, 让一批优秀医生走进了小城庆元。现如今, 庆元当地和吴明一样有“进城求医”经历的患者, 在家门口就能看上三甲医院的专家号。

优质资源沉下去, 基层医疗水平升上来。精细化管理也让庆元县人民医院的发展驶上“快车道”。2017年, 庆元县人民医院先后荣获浙江省心血管病高危人群早期筛查与综合干预项目组织管理奖, 省级优秀临床病理质控中心、先进临床麻醉质控中心, 市级病历、血液透析、超声、重症医学科质控管理优秀单位等13项荣誉, 并取得了全市医疗质量联合检查(县级医院)第3名的优异成绩。

■【全心全意 为您服务】系列报道之三

## 这是一面有魔力的镜子

——能让客户听到我们的微笑

一面小镜子! 居然是中国移动客服10086热线20年来赢得无数好评的“制胜法宝”。究竟有什么魔力?

让我们来揭秘一下! 中国移动10086热线(前身是1860)自1998年投入使用以来, 对坐席服务有着严格的管理规定, 比如说每个坐席代表的工位上不能有装饰品(避免分散工作注意力), 不能有饮水杯(防水杯打翻影响来话接听), 但是, 小镜子作为标准配置出现在了每个人的桌上, 这个“装备”为何这么重要呢?

原来, 在10086坐席代表解答客户咨询的过程中, 不时会扫视一下前方的小镜子, 看看自己是否是在最佳的服务状态, 脸上是不是有笑容, 表情是不是有亲和力。在接电话的过程中, 难免也会遇到客户的抱怨, 有时即使使用了“洪荒之力”, 但客户仍不满意, 努力和善意不被客户理解, 还要忍受各种委屈, 这时候, 神奇的小镜子会提醒它的主人看看自己的表情, 放松下来, 快用微笑化解危机吧!

这面小镜子也是仪容镜。每天上班前,

10086坐席代表都要对着小镜子整理仪容, 力求让自己精神饱满, 以最好的状态投入到工作中。他们说“每日上班时一个笑脸给我增添了无穷的动力”“工作中无论遭遇什么样的困难和挫折, 看看镜子中最美丽的自己, 心情顿时好很多”……

10086热线的每个坐席代表, 平均每天要接话200多个, 平均每次通话90秒, 如何保证他们始终保持“微笑”的心态? 10086热线班组提出“八点服务, 不容易。10086热线班组提出“八点服务,

轻轻松松做一天”, 即精神饱满一点, 认真倾听一点, 头脑灵敏一点, 声音甜美一点, 业务熟练一点, 工作主动一点, 效率提高一点, 客户满意一点, 以此让坐席代表摆正工作态度, 把客户放在第一位, 快速准确地为客户解决问题, 追求客户满意。

微笑服务是一把金钥匙, “让客户聆听我们的微笑”, 让温暖跟着亲切的声音传递到电话的那一头, 我们相信, 用心沟通的魔力! 我们相信, 不止服务, 服务不止! 中国移动将“全心全意 为您服务”!