



## 勇立潮头踏浪行

——记白城医学高等专科学校临床医学系副主任张丽卓

□陈宝林 文/摄



图①张丽卓(左二)在义务培训育婴师。



图②在梅河口市中心医院开展医教融合活动期间,张丽卓在给婴儿做检查。

### 培育和践行社会主义核心价值观

#### 人物写真

她, 1994年毕业于白求恩医科大学临床医学专业, 在白城医学高等专科学校从事教学工作24年, 爱岗敬业, 教书育人, 勇于奉献, 曾担任妇产科教研室主任和临床医学系副主任, 主管教学工作。她多次到临床医院进修学习, 具有扎实的理论基础和丰富的临床经验。在教学中, 她积极探索, 大胆创新, 不断改进教学方法, 注重理论联系实际, 培养实用型人才。她就是医学硕士、校学科带头人、双师型教师——白城医学高等专科学校临床医学系副主任张丽卓。

#### 爱岗敬业 教书育人

作为一名教师, 她20多年如一日, 勤勤恳恳, 兢兢业业, 虚心好学, 积极进取, 始终坚持边工作、边学习。每次接到授课任务, 她总是根据各专业特点, 精心制定教学计划。每讲一次课, 她都悉心准备, 阅读大量相关资料, 科学设计教学程序, 合理使用教学方法, 课后反复总结, 精益求精, 在领导和同事们的帮助下, 逐渐成为科室的骨干力量、学科带头人、双师型教师, 曾多次代表科室参加课堂教学大赛, 均取得优异成绩。“学高为师, 身正为范”, 她以身作则, 行为规范, 将素质教育贯穿到教学当中, 培养学生具有仁爱之心, 教育学生懂得感恩, 在教会学

生知识的同时首先教会学生如何做人。因此, 她总能成为学生的良师益友, 在学生中具有很好的口碑。

#### 廉洁自律 乐于奉献

1994年, 张丽卓参加工作, 2006年入党, 在党组织的培养下, 一步步成长为一名党员干部。在工作中, 她自觉增强廉洁自律意识, 规范从政行为, 做到了以身作则、清正廉洁、艰苦朴素、勤奋工作, 处处以党员先锋模范作用要求自己。在生活上, 她团结同志、乐于助人, 对学生关心爱护, 经常资助家庭困难的学生, 鼓励他们战胜困难, 刻苦学习治病救人的本领, 做一名医德高尚的医者。在繁忙的工作之余, 她还主动承担扶贫任务和社会职责, 2017年利用假期休息时间面向贫困地区免费培训育婴师20人次, 使她们顺利考取了职业资格证书, 开辟了就业渠道, 增加了经济收入, 摆脱了贫困。

#### 履职尽责 严格要求

张丽卓作为主管教学副主任, 在对对自己严格要求、以身作则的同时, 认真履行本职工作, 用自己的实际行动潜移默化地影响身边的每个人。她参加工作24年来, 始终踏踏实实、一丝不苟, 认真检查教案, 逐一审查教学计划、课程标准、试题等各项教学文件。严格检查教学秩序, 杜绝缺课、漏课现象的发生。对刚参加工作的新教师, 她更是倾注了很多心血, 和系主任一道制定培养计划, 通过试讲、听评课、以老带新等方法不断提高教学水平, 每次试讲后认真点评, 然后再试讲、再点评, 直到合格, 并要求每位新教师采用传统教学法熟练讲授第一轮课, 认真

书写纸质版教案, 在她的严格要求下, 新教师迅速成长, 最终完全胜任教学工作。

#### 刻苦钻研 开拓创新

张丽卓在工作中不墨守陈规, 大胆尝试, 坚持改革与创新, 在临床专业教学中, 首先提出并开展“医教融合、校企合作”的教学模式, 采用“医生教学生, 病房即课堂”的教学方法, 并亲自带领深入临床医院实施床边教学, 在梅河口市中心医院她和学生吃住在一起, 和学生一同打扫宿舍、教室、甚至卫生间。为了提高学生适应新环境、新的教学模式, 她首先从提高学生素质入手, 帮助他们制定职业发展规划, 确定学业中的短期目标、中期目标、长期目标, 使每个学生都心怀理想、坚定信心、刻苦学习。在医院里, 她既是老师, 又是家长, 学生半夜生病了, 她马上爬起来带学生去看病, 匆忙之间崴伤了脚, 但是为了学生, 她一刻也没有休息, 结果错过了最佳康复时机, 导致伤脚至今没有痊愈。3个多月时间里, 她言传身教、兢兢业业、率先垂范, 硬是把一群娇生惯养的孩子带成了吃苦耐劳、训练有素、心怀仁爱的白衣天使。她的教学改革经验已在本校及其他兄弟院校推广使用并获得了省级教学成果“三等奖”。在课堂教学中, 她带领全系教师学习并开展课堂教学方法转变, 推行项目化教学方法, 提高了教学效果, 使学生由原来的被动学习转变为主动学习。在教学过程中, 她还积极开展教学研究和科学研究, 5年来, 全系教师科研项目20项, 结项15项, 她的科研课题《对分课堂教学法在高等教育类医学课程教学研究》在国家规划教科重点项目中成功立项。

## 小城大爱让我重生

□本报记者 薄秀芳

### 新闻故事

“在我的人生履历上曾获得过很多荣誉, 但只有这个‘康复之星’最令我感慨万千。现在大家看到的我是一个健康、乐观、重生的我。4个多月前那场车祸, 曾使我一度徘徊在死亡的边缘。”12月21日, 在白城中医院外二病区“康复之星”联谊会上, 李莉动情地讲述着发生在自己身上的那次生死之劫。

李莉是洮北区文化小学五年一班的班主任、语文

老师兼教研主任。今年8月5日, 刚接到孩子大学录取通知书的李莉满心欢喜地开着车, 带着孩子去青山镇亲家。然而意外发生了, 在路上出了车祸。当李莉苏醒过来时, 她已经是一个生活不能自理、随时都有生命危险的人。

据李莉介绍, 8月5日14时发生车祸后, 她被送到白城中医院抢救。医生先行实施了右侧胸腔引流术, 接着进行了左侧开胸探查术。医生发现她胸腔内存积血1000毫升, 左肺破裂, 并多处肋骨骨折, 腹腔内有活动性出血表现, 经过外科主任刘旭东确诊, 她的脾脏和肝脏严重破裂, 修复极为困难。刘旭东果断做出立即切除脾脏和部分肝脏手术的决定, 手术过

程中, 几次出现危急情况, 可谓是命悬一线。刘旭东成功完成了历时4个多小时的手术, 身穿的手术服背部已经完全湿透。由于李莉在手术中大量输血, 刘旭东担心她术后会出现感染、败血症等情况, 做完手术后他没有回家休息, 而是在重症监护室里守护李莉一整晚。此举, 感动了李莉的亲属。当李莉结束了第一天的手术后, 有亲友建议她转到条件更好的医院治疗。她的父亲当即表示, 最危险的时候是中医院的医生以精湛的医术挽救了女儿的生命, 他坚信中医院一定会给予女儿最好的治疗。正如老父亲所盼, 中医院让李莉得到了最好的照顾。

而手术前的一幕幕更令人感动。当时李莉被送到医院时已经失血性休克, 需要立即手术抢救。但医生告知血库的血不够, 需要紧急筹集, 不然手术根本无法完成。情急之下, 家人给文化小学的领导打了求助电话, 校领导立刻发动老师在微信朋友圈转发了李莉急需大量血液的求助信息。此消息发出后, 老师、家长以及社会爱心人士纷纷赶到医院进行献血。虽然很多人的名字李莉不知道, 但李莉的心中充满了深深的感恩之情。

“此生我永远也忘不了挽救我生命的人, 是他们让我再次欣赏到美好的日出日落, 在这样一个好人济济的城市, 我祝愿所有好人一生平安。”李莉说出了自己的心声。

### 周末杂谈

日前, 中消协在京举办新闻发布会, 通报重点服务领域部分企业服务热线体验式调查结果。调查选择与消费者日常生活关系较为密切的银行、保险、电信等8个行业, 47个企业服务热线。在消费者感知评价中, 服务热线人工服务转接等待时长是所有被体验环节中评价最低的方面, 主要体现在电话接不通、坐席忙和转接人工等待时间长。

现在, 银行、保险、电信等行业都开通了客服电话, 方便消费者咨询和办理业务。不过, 虽然客服电话想打就打, 想要接通人工服务却并不容易。想直接和人工客服“对话”, 需要先耐心地听上一大段语音, 好容易转人工了有可能听到的却是对方正忙需“排队等候”。此次中消协的体验式调查中, ofo热线转接人工长达46秒, 在被调查企业中排名垫底。在现实中, 为转接人工听上几分钟甚至几十分钟的等待音乐都是家常便饭。对于客服热线变成“音乐欣赏”, 有网友调侃称, “耐心, 是成功拨打银行客服电话的必备条件。”

要想客服电话转人工服务, 除了耐心还需要有技术。许多企业的客服电话语音系统都层层分级, 项目繁多, 人工服务往往在最后的分级目录中, “养在深闺人未识”。消费者必须仔细听好语音提示, 准确操作进入一连串子目录后才能找到。整个过程就像走迷宫一样, 任何一次操作失误, 都将前功尽弃, 只能退回重来。此外, 还有的银行为人工服务设置限制条件, 持卡人必须输入自己的身份证号码或者卡号, 不仅很不方便, 也给消费者带来困扰。如果银行卡丢失, 自己又不记得身份证号码, 想打电话找客服挂失都没门。

客服电话转人工成为难题, 原因是多方面的。一方面, 随着智能语音系统的发展, 许多企业将精力用于完善客服电话的语音服务功能。人工服务选项设置靠后, 也是为了引导消费者使用语音自助服务。同时, 部分企业为了节省人力成本, 往往只聘请少量的客服人员, 人工坐席远远不能满足实际需求。此外, 一些企业将客服热线当成了免费广告, 客户在被通电话后, 必须收听完事先录制好的广告, 才能选择下一步操作。

自助服务固然是大势所趋, 但人工服务同样不可或缺, 毕竟, 语音服务分类再细, 都无法满足消费者的多样化需求。尤其对于老年人来说, 听不懂语音提示的各种专业术语, 而更习惯于和客服人员直接沟通交流。中国银行业协会发布的《中国银行业客户服务中心服务规范》明确规定: “电话语音菜单应层级简单、描述清晰, 便于客户理解和选择, 人工服务选项便于寻找。”“便于寻找”应是所有客服电话人工服务的基本要求。

有调查显示, 人们在打电话时, 可以承受的等待时间极限是30秒。转接人工服务时频繁的跳转和漫长的等待, 很容易导致客户失去耐心, 留下不愉快的印象, 进而对企业“用脚投票”。转人工服务的等待时长成为消费者对客服系统评价最低的方面, 说明这一问题已经严重影响到客户感受, 成为目前服务热线的短板。对此, 相关企业必须引起重视, 切实予以改进, 方便广大消费者。

## 客服电话转人工不应成难题

□张淳艺

## 市旅游局积极营造文明旅游新风尚

### 深入推进文明城市创建

为深入推进全国文明城市创建, 市旅游局积极开展系列活动, 全力构建全市旅游新格局, 积极营造文明旅游新风尚, 助力我市创建全国文明城市。

自开展全国文明城市创建活动以来, 市旅游局认真研究部署, 积极推进, 确保创建工作层层落实, 同时积极开展文明旅游, 营造氛围。一是在全市旅行社、星级酒店印制发放文明旅游宣传海报、《中国公民出境旅游公益广告》等宣传品。二是在全市所有星级酒店及旅行社均设有两种以上形式的倡导文明旅游的展示方式, 所有涉旅企业公共场所均有禁烟标志。三是完善旅游投诉机制及综合服务投诉机制, 在旅行社、星级酒店、政务大厅等场所设置“12301”旅游投诉标志牌。四是对全市重点景区(点)、星级宾馆、旅行社统一培训, 抓好《国家旅游局关

于旅游不文明行为记录管理暂行办法》落实, 完善游客不文明信息通报机制。五是加大旅游市场监管力度, 建立健全文明旅游黑名单制度和旅游信用公示制度, 对游客失信行为记录及时发布。六是联合各相关部门对游客的不文明行为进行信息通报并公示, 完善游客不文明信息通报机制, 建立游客不文明行为档案。七是在全市旅行社开展“行前教育、行中引导、行后总结”活动。

下一步, 该局将加大文明旅游宣传力度, 引导游客自觉参与文明城创建, 形成全社会齐抓共进的长效机制。加大志愿服务工作的推进力度, 进一步扩大志愿者队伍, 完善志愿者工作规章制度。开展涉旅人员文明礼仪培训, 规范使用文明用语和形态语言, 全面提升我市旅游服务形象。(本报记者 汪伦)

## 奋斗新时代 美丽新白城

——创建全国文明城市