

探访新工种④



1月14日，贵州省毕节市织金县金凤镇卫生院医养中心医护人员，在指导老人进行康复训练。

随着现代医学不断发展，在“互联网+”、人工智能等新技术带动下，健康医疗产业中涌现出许多新职业，可以更好地为社会服务。

近日，本报记者采访了3位智慧医疗时代的“新医护”，他们有的当上了核酸检测员，在寒冬中为人们筑起疫情监测的防火墙；有的成为心理干预指导员，在疫情防控期间为很多心理亚健康的朋友进行疏导和治疗；有的成为社群健康助理员，在互联网社群中接下四面八方的求助信息，为他们寻找解决问题的办法……

尽管职业各不相同，但他们都是在为患者服务。在帮助求助对象解决问题的同时，他们也迎来了自己在医疗领域的发展新机遇。

智慧医疗时代的「新医护」

本报记者 杨俊峰

核酸检测员郑雷刚：“内心被责任和荣誉填满”

“2020年12月27日，我们做了一件了不起的事。”说这话时，郑雷刚完成了一天的核酸检测任务，即便看不到他口罩下的表情，从眼神中也能读出他的自豪感。28岁的郑雷刚是北京中日友好医院西区综合科一名护士，平时主要负责收治肿瘤病人。2020年6月，郑雷刚在护士主业之外，又有了一个新职业——核酸检测员。根据2020年5月人社部发布的信息，核酸检测员是使用仪器和试剂，对核酸样品进行管理、提取、检测并出具相应检测报告的人员。采集、管理核酸样品，是郑雷刚的日常工作。

“针对‘愿检尽检’人群的核酸检测，我们主要通过口咽拭子采集标本，具体操作方法是：让被采集者张口发出‘啊’的声音，将垂上提暴露咽后壁，用拭子越过舌根，快速擦拭两侧腭弓和扁桃腺隐窝分泌物，然后把拭子放入试管中。每10个人的拭子放在1个试管中，如果发现新冠病毒检测阳性的样本，我们就会对这10个人重新检测。这种方法也叫混检采集。”

自从2020年中旬中日友好医院设立核酸检测室后，郑雷刚每周都会有一天被排班进行核酸采集工作。当记者问到为什么身为肿瘤科护士的他愿意承担这样跨专业、强度大的工作时，郑雷刚笑了：“我是党员，凡事就得冲在最前面，人民有需要，我就往前冲。”

2020年2月，郑雷刚参与了中日友好医院的援助湖北战役行动。

“去年2月7日，我在武汉同济医院中法新城院区上岗，这是一家专门收治新冠肺炎重症患者的医院。那时我刚到武汉，去的时候医院里面已经住满了病人。我的内心也比较忐忑。”郑雷刚说。

在与医院的一位保洁阿姨聊天时，郑雷刚惊讶地发现，她在收治新冠肺炎重症患者的医院执勤这件事，阿姨的家属并不知情。郑雷刚问她，为什么要留下来？这里很危险难道她不害怕吗？

阿姨回答说，你们北京的人也来了，全国各地的人都来了，大家来帮我们，作为一个武汉人，我还有什么理由离开？说这话时，阿姨已经在医院里工作了20多天。

“这话就是我的强心剂，后面我就没有顾虑也不害怕了。”郑雷刚说。

无论是驰援武汉，还是报名核酸检测员，中日友好医院的护士们都很积极。“我们科许多同事都报了名，因为我有援鄂的经历，单位觉得我的心理素质不错，核酸采集业务也相对熟练，就先把机会给了我。”郑雷刚说。

成为核酸检测员之后，郑雷刚印象最深的一天，是2020年12月27日。

2020年12月，北京局部地区出现新增新冠肺炎疑似病例和确诊病例。顺义区和望京地区开展了大规模的核酸检测。

12月27日凌晨5点，郑雷刚和其他50名同事接到通知，要紧急集合去参加一次为期2天的核酸检测任务。闻讯而动的护士们只用了1个小时就在医院本部集结完毕，开赴望京西园小区执行任务。

那天北京的气温很低，西北风带着刺骨寒意呼啸在北京的大街小巷，50多位护士顶着寒风在小区的核酸检测点展开工作。

“从早8点到晚8点，人流量没有断过。”郑雷刚说，“当天，我们在12个小时内采集了1万余人的核酸检测样本。”

郑雷刚说，最让自己感动的是小区居民的配合和理解。

“12月27日那天有很多小朋友，他们都特别配合。核酸采集要把棉签放到嘴里，孩子的口腔比较敏感，会觉得难受，但是检测完成之后他们还是会主动对我们说谢谢。”郑雷刚说，社区居民的配合让他感受到中国人的团结和凝聚力。

核酸检测员在采集阶段的工作也是有风险的。“我们直面采集对象，他们张口的时候离我们不到50厘米，如果防护不到位，我们就有被感染的风险。”郑雷刚说，“冬天我们遇到的最大问题还是冻手。在零下几摄氏度的天气里，我们手上只带了2层薄薄的乳胶手套，每检测完一个人我们都要用酒精进行一次手部消毒。乳胶易湿，喷一次酒精之后湿了的乳胶会紧紧贴住皮肤，因此一次2到3小时的检测下来，我们的手都会被冻得通红。”

无论是参与援助湖北战役，还是承担核酸检测员的工作，郑雷刚认为，2020年是他个人迅速成长的一年。

“新的经历、新的职业，不仅让我的内心被责任和荣誉填满，也让我对护



2020年12月27日，核酸检测员郑雷刚（左一）在北京望京西园小区核酸检测点进行核酸采集工作。中日友好医院供图



心理干预指导员梁馨予在广西柳州高级中学普通高班主任心理培训课上授课。资料图片



1月13日，社群健康助理员张唯在北京来广营新氧科技大楼办公室进行日常的医美社群维护工作。资料图片

这一职业的理解更立体。”郑雷刚说，“核酸检测员是去年新出现的职业，大部分由护士参与。国家设置专门的核酸检测员，拓宽了护士的职业空间，让我们的工作不再局限于临床护理，为我们带来更多的职业方向和机遇。”

心理干预指导员梁馨予：“让孩子的内心更有力量”

“这一年，找我咨询的来访者是以前的3到5倍，很多人问的都是同一个问题。”梁馨予对本报记者说，疫情防控期间，应激性的自闭反应成为去年她帮助求助者解决最多的问题之一。

梁馨予是广西柳州市一位资深心理咨询师，从事教学研究17年、实践3年的她，理论知识和实践经验的积累都很丰富。

2020年，梁馨予尝试了一个新职业——心理干预指导员。2020年5月，人社部发文，在“心理咨询师”职业下拟增设“心理干预指导员”工种。中国保健协会心理保健分会会长郑远良说，心理干预指导员主要是针对突发性公共事件、群体性公共事件开展群体心理援助、心理疏导和行为干预工作，以及各类人群的心理健康教育、行为训练、心理督导等，比普通心理咨询范围更广。

“2020年新冠肺炎疫情的出现，打乱了许多人的日常生活，在抗疫期间，如何缓解焦虑、恐惧、压力成了很多人关注的课题。心理健康的重要性备受重视，人们想要进行心理管理的意识也越来越强。”梁馨予告诉本报记者，平时自己的月访客人数正常是20位，疫情防控期间飙增到月均100人左右。

“很多都是家长和孩子，他们咨询最多的问题是居家网课学习给家庭亲子关系带来的挑战。”梁馨予说。

2020年中旬，梁馨予遇到了一个棘手的案例。“求助者是一位临近初三毕业的男孩小林，江苏人。”梁馨予说，“疫情防控取得初步成效之后，学校组织学生返校，小林出现了社交回避的问题——把自己关在房间里不愿出来，也不愿意回学校。”

一开始，小林的家长觉得孩子只是和平时一样跟父母闹矛盾，青春叛逆反，赌气不愿意上学，但当发现他连续几天都不出房间，这才觉得不对劲。“家长认为孩子不懂事，孩子则认为家长不关心自己的心理健康，后来是孩子主动提出要找心理咨询师，他们这才联系了我。”梁馨予说，快到高中出现这种社交回避情况的孩子，往往都有一段相似的经历，就是在初中遭遇了一定的心理危机，告诉家长却被家长否定和拒绝。“这很容易让他们感到受伤，影响他们对家长的信任和依赖。”

梁馨予与小林进行了1个多月的耐心沟通。通过沟通，她发现小林并不是厌学和叛逆，而是因为个人独立意识正在增强，孩子通过这种笨拙的方式为自己争取自主决定和选择的权力。

“他很喜欢‘二次元’（动漫、游戏的文化圈代称），希望以后能去日本留学。”梁馨予说，“我把这个情况告诉了他的父母，他们决定尊重孩子的意愿，把他送到北京的日语学校学习日语，为他以后出国留学做准备。”

来到北京，小林认识了很多优秀的朋友，通过与他们的对话，小林渐渐认识到学习文化课的重要性。2020年下半年，小林与父母和解，重返自己生活的城市，决定好好学习参加中考。

“在咨询中，小林曾经问我：‘老师你说我要不要参加中考？你能帮我做选择吗？我从来没有自己选过。’”梁馨予说，“其实小林的心理问题并不是一种不正常不健康的状态，之所以父母会出现这样的误判是因为缺乏心理学常识。最后他的父母接受了心理学的认知观念，调整了对自己和孩子心理健康的认知，才解决了亲子关系问题。”

据梁馨予观察，在自己帮助的人群中，疫情发生前就参与心理咨询的孩子和疫情发生后出现应激性心理障碍再来咨询的孩子心态明显不同。“坚持进行心理疗愈孩子的内心力量比没有接受过心理调节的孩子更强，不仅没有出现厌学情况，返校之后成绩甚至还明显提高。”梁馨予说，“这说明，适时的心理干预可以让孩子们的内心更有力量。”

“疫情发生之后，由于来访量暴增，让我发现以线下一对一的方式来进行心理干预和服务是远远不能满足需求的。于是我的工作重点就从个案疏导转向线上团体咨询。”2020年，梁馨予和姐姐梁晓玲开设了“‘船长’线上团体心理疗愈航程”，用在线指导的方式帮助更多人解决心理问题。“在线上，我们带领一群团体咨询师，一年可以服务几千人。专业的应用情境可以让更多人得到心理咨询师专业的干预，帮助他们走出当下的心理亚健康状态。”梁馨予说。

社群健康助理员张唯：“我的职业‘转了正’”

“您好！我是新氧社群健康助理员张唯，请问有什么可以帮您？”在北京来广营新氧科技办公大楼内，25岁的张唯又开始一天的工作。

艾瑞咨询发布的2020年《中国医疗美容行业洞察白皮书》显示，2019年中国医美市场规模已达到1769亿元。健康中国的发展让人们对于健康变美的渴求更加迫切，也促进了医美大健康产业蓬勃发展。随着互联网技术的迭代，医美行业打破了过去各自封闭的状态，在网上出现了许多讨论关注“医美”话题的在线社群。人们在社群里分享医美经验、寻求医疗帮助。新氧社群就是其中之一。

2020年7月，人社部联合国家市场监督管理总局、国家统计局发布9个新职业，包括社群健康助理员。社群健康助理员是运用卫生健康及互联网知识技能，从事社群健康档案管理、宣教培训、就诊、保健咨询、代理、陪护及公共卫生事件事务处理的人员。

“我们的医美社群中，有医美达人会在线分享他们的就诊经验，群员成员也可以向我们或者医生咨询。”张唯说，“我们社群的日均活跃人数有上万人，我和同事们就负责为他们提供关于医美的知识和咨询解答。”

沟通是社群健康助理员最重要的工作之一。2020年找自己求助的北京女孩小文让张唯记忆犹新。

“2020年中秋前后，小文做隆鼻手术失败，与医院沟通无果后，来到我们社群求助。”张唯说，“那个时候正值春节，她在北京的出租屋里给我打电话，一个人很孤单很无助。说到难受处，失声痛哭。当时我一边安抚她的情绪，一边帮她想解决方案。我对她说，像她这样的术后问题，类似医患纠纷是有正常解决途径的。第一个方法是通过医疗纠纷人民调解委员会（简称‘医调委’）申请第三方调解，该调解具有法律效力，能帮助她解决问题。如果调解不成，我们就建议她去依法诉讼。后来她采纳了我们的建议，鼓起勇气去解决问题。”

在帮助社群成员时，张唯要先做一些准备工作，比如去看一下成员近期在社群里发表的状态和日记中怎样描述自己遇到的问题，然后张唯会就这个问题做背景调查。平时，张唯会一直关注社区动态，“如果我在站内监测到有的成员遇到了困难或者出现一些心理问题，也会主动给她打电话进行询问并提供帮助。”

2020年，张唯受理了1000多位群成员的咨询，帮助其中的很多人化解了困扰。

“国家出台社群健康助理员这个新职业，帮我‘转了正’。”张唯笑着对本报记者说，“在互联网医疗平台做社群运营，能有一个国家肯定的职业身份，对我和同事们的工作是一种鼓励和认可。这也反过来说明，国家对于每个人的卫生健康、心理健康是非常关心和重视的。”