

让沟通更加顺畅。

在边疆地区，援青干部、医生、教师、志愿者纷纷用各自的方式，融入当地，沟通彼此。

融入，从倾听开始

果洛州人民医院承担着全州20多万人口的医疗健康服务工作，2012年，上海援建了医院现在的住院楼、远程中心、制氧站，其中制氧站承担了全州人民的供氧。

2019年初到果洛，孙金峤第一次走进医院并不是上班。“我刚到州里，还没来得及报到，就陪一名高反严重的老师就医。当时到急救中心一看，重症监护室里边就是一张床、一个氧气瓶，还有一台时灵时不灵的监护仪。”孙金峤回忆当时的想法：“未来三年的路会比想象的艰难。”

孙金峤上任后第一件事便是到基层一线调研，走访了玛沁县、拉加镇、雪山乡等果洛州多地医疗机构。他发现，全州医疗资源相当分散。如何将有限的医疗资源发挥最大作用？孙金峤将上海的先进管理理念结合当地情况，探索创新出新模式——以果洛州人民医院为总院，组建医疗健康集团，大幅提升了医疗卫生资源整体利用率。

所有的工作起始于倾听和沟通。孙金峤告诉记者，医院内职工都能用普通话交流，机关里的公务员也都熟练使用普通话，但当他作为医生接诊病人时，语言成了沟通中的第一道障碍。“我们上海来的医生在看门诊的时候，如果遇到藏族牧民患者，就需要当地同事帮忙‘翻



上图：上海市第四批援青干部、果洛州卫健委副主任兼州人民医院院长孙金峤（中）在病房查房。

译’。如果是到病房查房，也需要当地医生做‘翻译’。”

同样的情况出现在新疆喀什二院孙辉医生的诊室里。上海市肺科医院主任医师孙辉是上海市第十批第二轮援疆医疗专家，担任喀什二院院长助理、医务部主任。上海医疗专家组团式援疆，多年来与喀什当地同仁一起，将喀什二院建设成为当地技术水平、服务能力具有明显优势的三甲医院。上海医生们都要面对一个相同的问题：接诊不会说普通话的少数民族患者时，必须请当地少数民族同事帮助“翻译”。

下图：上海市第十批第二轮援疆医疗专家、喀什二院院长助理兼医务部主任孙辉（右）在当地医院义诊。



“一些年纪大的少数民族患者，来看病时必须要有子女陪着，主要也是怕听不懂医生说话。”

面对这个困难，不少上海援外干部和专业人员会努力学几句当地方言或者少数民族语言，一句简单的“你好”，就能大大拉近医患之间的距离。

最近，一批AI语音转换设备送到了果洛州人民医院，诊室里，上海医生们正在试用设备的即时语音转换功能，辅助医患之间的交流。“不管用什么方法，我们的目的就是要听到当地所需，听懂患者的期待，让上海的帮扶真正适合当地，提高百姓生活的幸福感。”孙金峤说。

科技搭建语言桥梁

正在果洛州人民医院帮助医患沟通的AI语音转换设备，是科大讯飞与新疆大学、内蒙古大学、西藏大学、云南大学、兰州大学合作研