

北京市属医院探索人文医院建设新模式，为患者提供有温度的服务

医生小文章 彰显大情怀

本报记者 熊建

3月14日中午，北京积水潭医院泌尿外科主任医师满立波发了下面这样一条朋友圈，300多人为之点赞。

74岁的老公安，一个月前在外省医院做了前列腺电切手术，同他一起手术的其他3位患者早已痊愈，只有他反复大量出血。虽经反复探查手术、输血，仍不能止血。周末接到外省医院的求助电话，同意接收。经300多公里的路程，来院后患者血色素只有5克，已经休克。

昨天下午急诊手术。膀胱被血凝块填满。周宁、王海医生轮番上阵用了近4个小时才将血块清理干净。这时我们发现，在患者膀胱与前列腺交界的地方，有直径不到1毫米的小动脉随着心脏的跳动，一下一下地涌血。

说句心里话，外省医院前列腺电切手术做得还是相当漂亮的，创面平整光滑，只是出血方向指向膀胱，没有被发现。

今天早上看患者，他双眼含泪说：“已经一个多月没有看过自己清亮的尿液了。”

“这样的小文章，我们科室很多医生都在写。”满立波说，通过这样的写作，能帮助自己梳理诊疗经过，提升与患者的共情能力，为接下来的工作注入更多人文关怀。

把关爱融入细节，让服务增添温度。不光满立波如此，不光他所在的泌尿外科如此，也不光积水潭医院如此。北京市属医院中心近年来把人文建设当作22家市属医院高质量发展的基础来推进，积极探索建立以“完善人文制度与机制建设、培育医务人员人文素养、注重对医务人员人文管理、倡导对患者人文服务、建设良好人文环境”为内涵的人文医院建设体系，推动市属医院人文管理和不断向纵深发展。

坚持创新 回应患者需求

2022年5月，一位92岁高龄的老人不慎摔倒，造成严重的骨盆骨折。老人体弱，有严重的骨质疏松，进行传统的复位把持去实现微创复位几乎不可能，还很容易发生进一步的医源性骨折，加重损伤。因此，当地采取了保守治疗。结果，老人稍微一动，就痛不欲生。

家属带老人来到积水潭医院后，吴新宝教授团队使用上一年才研发出来的骨折复位机器人实施了骨折微创手术。术后第二天早上，老人就说骨盆部位不疼了，自己又“活”过来了。术后1个月，老人能够在助步器的辅助下行走，拍片发现有明显愈合的表现。

“患者的需求，就是医生要做的事情，也是医疗创新的动力。”北京积水潭医院党委副书记、院长蒋协远说，但类似机器人这样的技术创新永远也替代不了医生的作用。因为医生能够提供人文关怀，能够从患者需求生发出理念的革新。

2022年3月，北京积水潭医院作为试点开始探索人文医院建设新模式。“医院应将患者至上的人文理念贯穿医院诊疗全过程，真正做到‘把病人当亲人、把工作当乐趣、把医术当艺术’，打造有品质、有温度的医疗。”蒋协远说。

平行病历▶▶▶

病房里的酥油茶

刘亚杰

没来北京前，在西藏自治区昌都市的一家养老院里，扎西（化名）每天躺在床上望着窗外，30多岁的他显得与这里的一切格格不入。

几年前的一场车祸，让这个正值壮年的小伙子失去了双腿。由于当地医疗条件有限，扎西只能长期瘫卧于养老院的病床上。长期卧床导致他皮肤被压迫，形成了严重的压疮，使这个原本强壮的藏族小伙备受折磨。

如果不改变，余生就将在煎熬中度过。扎西踏上了千里求医之路，辗转于各地医院就治……直到2022年5月，扎西来到了北京积水潭医院。

初见扎西，他皮肤黝黑，身形在长期病痛折磨下非常瘦削，加上这一路长途奔波，让他尽显疲态。

扎西不会讲汉语，医护人员面临的第一关就是语言关。当时正值疫情期间，在请示上级后，决定留下一位能讲简单汉语的陪护人员来充当翻译。即便如此，对扎西无疑要投入更多的耐心和精力。

在数天的住院过程中，医护人员和扎西交流时，一句话需要重复多遍、反复确认叮嘱，还要用手比划着。

入院后，医生在查房时发现他的两腿皮肤被压坏，已形成了很深的窦道。随即，医生便请示皮肤小组来对

扎西的情况进行会诊，并坚持每日给他换药，每2小时帮他翻一次身。慢慢的，扎西的皮肤状况有所好转。接着，扎西很快接受了尿道重建术。术后的他明显放松了许多，心里的石头终于放下了。

考虑到扎西远离家乡来京治病，为了让他在儿也能感受到家一般的温暖，医护人员每日都会为他沏上一壶酥油茶。这项护理工作不曾出现在任何的教科书上，这是一份医护人员对于患者的尊重。生活有剥夺也有馈赠，相信在远离家乡的北京，一杯滚烫的酥油茶能让扎西在积水潭医院等待身体被治愈的同时，也能得到内心的治愈，重拾对生活的信心。

今年春节过后，扎西来到医院进行术后复查。再次见到他，得知他恢复的不错，看着扎西脸上洋溢着笑容，手语、酥油茶……种种过往立刻浮现心头，这是扎西与泌尿外科医护人员弥足珍贵的共同记忆。

作为医护人员，我们面对的每一个患者都是一个真实而独立的个体，他们有思想、有灵魂、有尊严。护理工作应该在满足专业要求的基础上因人而异，应该充满温度，充满人文关怀。

（作者为北京积水潭医院泌尿外科护士）



图为北京积水潭医院小儿内科学科主治医师在为患儿进行检查。
于森摄（人民视觉）

“跟患者的交往中，感动经常发生，可能是因为比较繁忙，大家感动过了就过了。如果经过我们的倡导，推一把，让大家形成习惯，经常记录下来，就能形成一种氛围。”汪蓓说，“写出来并被发布，对作者、对其他人都是一种激励和教育，就会有更多人愿意做这件事。这就是人文情怀在起作用。”

在满立波看来，写作平行病历，是对内心的梳理，是对初心使命和职业规划的反思。“古人讲，吾日三省吾身。这样做有助于缓解医生的职业倦怠，实现不断地提升。”他说。

“人文医院建设是一项事关医院长远发展的系统工程，需要历史的积淀，更需要不断地传承和创新。”李玉梅说，“平行病历是其中的一个方面，不能用它替代所有的内容，但毕竟一部分做起来后，能显著地带动人文医院建设，时刻提醒大家不忘救死扶伤的使命。”

正如该院一篇平行病历所言：“对于患者来讲，他们的愿望就是无忧无虑地、不受病痛折磨地生活。而努力实现每一位患者的愿望，就是每个医务工作者最简单、最朴实的心愿，是我们愿意终生为之付出汗水的信仰。”

双翼齐飞 医疗更有温度

“医学人文是医院发展的内涵，是公立医院公益性的表现。”北京市医院管理中心党委书记、主任潘苏彦说，公立医院发展迈入新时代，更需要建设高质量发展新文化，把人民生命安全和身体健康放在第一位，用心用情解决群众看病就医问题，更加重视患者满意度和改善就医体验。同时，医院回归人文、回归尊重生命也是医改成功的重要标志。

如今，随着医学科技的飞速发展，如何做好医院的人文建设，面临很多新挑战。一是人民群众对医疗卫生服务需求日益增长。人口老龄化，慢性疾病发病率的上升，老百姓对医疗卫生服务的需求日益增长，从治病为中心转向以人民健康为中心，对医学人文提出了新的挑战。二是新技术发展带来新的伦理问题。比如，目前北京市属医院有国家级医学中心、研究中心和实验室22个，国家重点学科、重点专科114个，基因组学、大数据、人工智能等前沿技术快速融入医疗服务中，涉及很多新的伦理问题。

李玉梅说：“医生看病这件事跟其他的劳动不太一样，每天门诊量那么大，一个上午看50个患者，要想都尽心用心地看，必须得真的感兴趣，具有发自内心的向善动力，光逼他是没有用的。”

如何与不同患者打交道，满立波很有经验。“先定好调，我们的目的是怎么才能让患者满意。如果感觉和患者沟通不顺畅，如果感觉患者特别挑剔，那就换个思维方式，找找他不满意的原因，可能是我们的问题，也可能是患者的问题，但大部分都是我们的问题。找出来，解决掉。”他说。

“无论技术怎么发展，医疗技术还是要为人服务，是有温度、有情感的。医学有两只翅膀，一只是技术，一只是人文。患者不仅需要疾病的救治，更需要得到精神上的尊重、心理上的关怀。只有将医学人文与医疗技术高度融合，才能推动医院高质量发展。”潘苏彦说。

健康中国 奋发有为

“你讲重点，我还有好多事”“这是医院的规定，有意见我也没办法”“不要插嘴，听我讲”……

不久前，江苏省常州市第二人民医院通过网络面向全社会征集服务用语和服务禁语，即患者在来院就诊过程中最愿意和最不愿意听到的话语。上面几句话是征集到的部分服务禁语。该院希望通过这次活动促进医护人员及行政后勤人员使用文明用语，提供优质服务，提升患者就医体验。

此举值得提倡。我们常说，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。在日常交往中，用语不慎还会伤人呢，更遑论在医院提供医疗服务时，患者本来就受着伤病折磨，特别需要医务人员的帮助和关心，如果再听到类似的服务禁语，想必身心痛苦会雪上加霜，进而影响医患关系，甚至可能引发摩擦。

有网友留言也说，理解医生有时因为患者多，无法特别细致地回答每个患者的提问，但粗暴、冰冷的说话方式还是会让他难以接受，让他感到被羞辱和不受尊重。

如何与患者沟通，怎么选择语词，其实并不难做到。此次常州这家医院征集来的服务用语和禁语，都在待人接物的常识范围内，只要稍加留心，就能做到或者避免做到。但为啥还会引发大家的热议呢？对此，应当辩证地看。

在医疗技术突飞猛进的今天，医院提供服务更加追求效率优先。无论是就医流程的升级，还是诊断技术的进步，都在朝着一个“快”字而努力。很多时候，医生用语简洁，正是不断改进流程环节、不断提升诊疗技术的结果。一个有经验的医生，借助先进的检查仪器，可能真的只花几分钟的工夫，只用三言两语，就能确诊，就能开出对症的药或者做出适宜的治疗方案。这对患者来说，不是好事吗？

但是，在这个医疗服务供给效率不断提升的过程中，有时候就会忽略患者的身心感受，所谓“萝卜快了不洗泥”。患者认为自己不受重视或者不受尊重，也就在情理之中了。曾有医生开玩笑说，医患纠纷为啥多发生在西医身上，很少发生在中医身上呢？因为中医看病慢，先把脉就好几分钟，跟患者还会多问一些问题，比如大便怎么样，饮食如何啊。既有肢体上的接触，又有拉家常式的问答往来。这就让患者觉得受到了重视，受到了尊重，满意度就高。

抛开这种说法里的戏言成分，其实说明了一些道理。医疗服务的对象是活生生的人，医院要对付的是疾病，但不能先盯着疾病，要能看到病后面的人。这要求医务人员除了加强技术的磨炼，还要增加人文情怀的涵养，与患者沟通时多用情、多用心，体现在服务用语上，就是少用点机械式的话语，多来些春风化雨。在冷静理性的技术与温暖舒心的关爱帮扶帮助下，患者更满意了，配合度就高，依从性就强，诊疗效率也会随之上升，何乐而不为呢？



时代需要 白求恩精神

94%的疾病都可在县域内诊治

本报北京电（邱煜雯）社会评价科技推动公立医院高质量发展交流会暨县域医院高质量发展研讨会，日前在北京举行。与会人士分享了县域医院在高质量发展背景下所进行的探索实践。

本次活动由人民在线主办、默克中国医药健康支持。会上发布的《县医院综合能力社会评价结题报告》指出，从社会层面看，县医院占到全国医院总数的47%，基本接近一半。但是它所承接的县域就诊率达到94%，分级诊疗取得了一定的成果，94%的疾病都可以在县域内完成诊治。

对此，报告认为，县医院应以人为本，构筑人才平台、完善培养机制。要结合实际的情况和特色，以及在县域群众的就医需求，发展强势学科。各科室之间要融合发展，形成中心化的发展模式。利用互联网医院、互联网诊疗、远程医疗等手段，更好推动优质医疗资源下沉基层。

冯振首：24年献血12万毫升



冯振首是山东省东营市东营区龙居镇中心学校教师，自1999年至今，献血300余次，捐献血小板500个，献血总量超过12万毫升，相当于把自身血液捐献20多次。他不仅自己长期坚持献血，还带动了家人、同事及学生200多人加入到献血队伍。

上图：3月21日，冯振首在山东省东营市中心血站献血。

左图：3月21日拍摄的冯振首的部分献血证。

刘智峰摄（人民视觉）