

大健康观察·聚焦人文科室建设⑦▶▶▶

云南省第一人民医院将人文关怀落实到细节

是患者，也是亲人

本报记者 叶传增

在云南省第一人民医院老年医学科护士站，有一本厚厚的册子。

册子第一页是一幅水彩画。温暖的色调里，几朵玫瑰花绽放开来，白色的花瓣层层叠叠，黄色的花蕊娇艳欲滴。画旁有一段话：“在你们的精心护理下，我的耳疾已康复。千言万语难表内心的感激之情，谨以此画，寓意你们白玫瑰般纯洁的心灵！——患者张馨文。”

翻阅册子，一页页纸张写满了患者和家属对医护人员的感激之情，诉说着医患之间的感人故事。“这本册子原本打算做成患者的意见簿，没想到最后成了表扬本。”老年医学科主任万革说，“患者的鼓励让科室的医护人员充满力量，也激励我们在工作中继续加强人文关怀，打造有温度的人文科室。”

云南省第一人民医院老年医学科是云南首家获批国家级老年病重点专科建设单位。注重学科发展的同时，科室也在积极推进人文科室建设，出院患者满意度逐年提升。

尝试了解和倾听，给予病人温暖和共情

“江奶奶，您血压正常，别担心。最近有啥想吃的吗？”

“我呀，最近馋饺子了。”

“今天食堂有饺子，中午我带一份回来，您尝尝有没有山东老家的好吃。”

“谢谢李医生。”江奶奶脸上露出了笑容。

早上9时，温暖的阳光透过玻璃洒进病房。医生李文琴给江奶奶检查完身体后，和她唠起家常。在老年医学科，医生查房时除了系统检查患者的疾病情况，还会和患者聊聊天，如此一来查房的时间就要久一点，一般需要30到40分钟。

“老人们疾病缠身，难免脾气急躁。查房时和老人们聊聊，可以让他们的心情舒缓一些。”李文琴告诉记者。

问诊又问情，是老年医学科所有医护人员工作的基本准则。万革表示，老年医学科收治的患者全是65岁以上的老人，对待老年病患，除了提供优质、高效的医疗手段，还要关注他们的情感，“有时候，聊天也是一种治疗方式”。

去年8月，监护室医生李奕玉收治了一名呼吸困难的患者张奶奶。救治过程中，张奶奶表现出明显的排斥。李奕玉发现，患者的左侧手腕处有一道深深的伤口，这让她不禁怀疑，患者是否有厌世的情绪。

为了摸清情况，李奕玉在查房时主动和患者及家属沟通。原来，张奶奶长期受到呼吸困难的困扰，多次就医均未改善症状，而家属忙于工作对她关心不够，导致她对疾病治愈失去了信心。

写病历历时，李奕玉想起了平行病历的写法。“一行写病，一行写情，将患者的病情和情感通过平行病历立体呈现，阐释疾病背后的故事，或许更有利于治疗。”

身骑牦牛，放牧高原，用潇洒俏俊来形容索南仁青，一点也不为过。他来自青海果洛，刚及弱冠却已是患者之身——感染了泡型包虫病，俗称“虫癌”。这种病不痛不痒，但危害很大。索南仁青的村子，就发生过全家11口人有9口逝于虫癌的案例。去年12月，索南仁青同13位老乡一道，来寻求北京清华长庚医院院长董家鸿团队的救治。

第一次见到董家鸿院士，索南仁青是陪床家属。他的弟弟因为包虫病，经过达日县、果洛州两级转诊，至青海大学附属医院住院治疗。2023年11月25日，赴青海帮扶清剿包虫病的董家鸿院士团队，为其开展了精准肝切除手术。帮助妈妈照顾弟弟的索南仁青，表面看似风平浪静，却是包虫病发病6年之久。

“我每天跟着哥哥嫂子一起放牧牦牛。”索南仁青说，初中毕业后，他就开始参与集体放牧工作补贴家用，身体一向很好，直到2017年，“感冒得难受，就去县医



了解了张奶奶的经历后，李奕玉开始不停地鼓励张奶奶。进行左侧胸腔闭式引流术前，李奕玉反复告诉她，这是一个很常规的手术，只要把胸腔积液抽出来，呼吸困难就会减轻。手术成功完成，张奶奶的症状逐渐好转，对康复也恢复了信心，越来越配合医生的治疗。

“奶奶会主动反馈治疗效果，还对我们讲她的兴趣爱好，甚至约着出院后一起打麻将。她说，是我们的安慰和鼓励让她重拾信心，不再逃避疾病。”这次经历让李奕玉感触颇深，她在平行病历里写道：“医院里人来人往，每位患者的背后都有不为人知的故事。尝试了解和倾听，给予患者温暖和共情，是一名医生应有的责任。”

只要能方便患者，自己麻烦点也没关系

许多老年患者除了生理疾病外，还伴随着心理和精神方面的问题。老年医学科住院医师邵恒擅长老年人心理和精神疾病治疗。在他接触的患者里，超过一半存在老年抑郁的问题。

邵恒告诉记者，老年抑郁症的表现主要是睡眠不好，身体疼痛，同时伴有强烈的孤独感，脾气多变。“有时候家属将老人的反常表现归结为年纪大了脾气差，爱找茬，根本没往精神问题方面想。有些老人和家属对精神疾病有强烈的病耻感，不愿意承认患有‘精神病’，主动找医生求助的更是少之又少。”他说。

面对老年患者，邵恒常说的

一句话是：“爷爷、奶奶，哪里不舒服告诉我，让我来帮助您。”用语言安抚患者，减轻患者的焦虑，是邵恒做的第一步。接下来，便是和患者详细交流，在交流中判断患者是否有抑郁或者焦虑方面的问题。

“和老人说话一定要通俗易懂，少用专业术语，说太多他们理解不了，反而会加深焦虑感。但和家属交流要面面俱到，把老人的病情病因、治疗方案和药物可能产生的副作用说清楚。”工作中，邵恒总结了一套有效的沟通方式——和老人说“白话”，和家属讲道理。

2022年，马继武的母亲因心脏病住院。在家时，他就发现母亲爱发脾气，经常因为一点小事和家人甚至邻居争吵。入院后，经邵恒诊断，母亲患有老年抑郁症合并焦虑症，这让马继武有些手足无措：“难道说我母亲是精神病吗？”

邵恒耐心解释：“奶奶年纪大了，大脑老化的过程中，原本该正常分泌的神经递质分泌紊乱，我们可以通过药物调解，不要担心。”邵恒的话给马继武吃了一颗定心丸。

经过治疗，老人的心脏病得到控制，但精神问题则需要长期用药调养。出院前，邵恒将自己的微信留给了马继武，叮嘱他按时给老人服药，注意观察老人的精神状态变化，定期向医生反馈。

医生主动把联系方式留给家属，这让马继武着实没有想到。实际上，邵恒的微信好友里有超过100名患者和患者家属。此外，他还建立慢病管理群、心境和认知障碍管理群等多个病患群，经常在群里为患者答疑解惑，做健康科普。

“患者来趟医院不容易，有的还是从昆明之外的地州专程过来，出院后有些小问题可以通过电话或微信沟通，省得再跑一趟。”在邵恒心里，只要能方便患者，自己麻烦点也没关系。

“这里的医生护士像家人一样亲”

2023年10月19日，重阳节前夕，云南省第一人民医院内干党总支和老年医学科党支部组织开展“敬老助老·情暖重阳”开放日活动，邀请住院患者和家属欢聚一堂，共庆重阳佳节。

做手指操、吹乒乓球、健康知识小问答……一系列有趣的互动游戏加深了医护人员和患者之间的感情。患者米爷爷说：“这里的医生护士像家人一样亲。”

把患者当作亲人一样对待，是老年医学科全体医护人员的共识。万革介绍，尽管老年患者性格各异，但他们有一个共同点——渴望得到关心关爱。老年医学科以党建引领人文科室建设，从细节处落实人性化、多元化的人文关怀举措，让医学更有温度。

患者江奶奶住院期间，大儿子因病去世。噩耗传来，江奶奶悲痛万分，夜深人静的时候经常一个人偷偷抹眼泪。那段时间，护士黎蕊对江奶奶格外关照，每隔一小时便巡查一次江奶奶的病房。看到老人在床上辗转反侧，黎蕊来到床前抚摸着她的额头，轻声说：“奶奶，我们都是你的亲人。”等到老人入睡后，她才悄悄离开。

“江奶奶的情绪低落，胃口不好。我们担心她营养跟不上，就给

她准备了营养液。”黎蕊说，刚开始江奶奶觉得味道寡淡不愿意喝，她就往里面加蜂蜜，江奶奶喝了几次之后很喜欢，最后主动要着喝。

护士长窦薇在老年医学科工作近30年，刚参加工作接触的一个患者，让她至今难忘，也坚定了将人文关怀融入护理的信念。

那是一位癌症晚期的阿姨，入院后，窦薇很少看到有家属前来探视。彼时，窦薇是她的责任护士。交谈中窦薇了解到，阿姨的子女不在身边，夫妻关系也不和谐。出于对阿姨的心疼，工作之余，窦薇只要有空就会找阿姨说说话，家里做了好吃的也会带到医院和阿姨分享。久而久之，两人成了莫逆之交。

“阿姨离世那晚，弥留之际，我拉着她的手，跟她说‘阿姨别怕，小窦在。’话音刚落，阿姨紧绷的肌肉一下就松弛了，急促的呼吸也逐渐放缓，最终安静地离开。”窦薇红了眼眶，“那一刻，我想阿姨把我当成了亲人。”

“无论医学发展多么迅速，人们也不得不接受医学不能治愈一切疾病的现实。但作为医护人员，我们可以通过人文关怀，尽可能地帮助患者和家属减轻痛苦，减少负担，无论是身体上还是精神上。”窦薇说。

图①：万革（右一）查房时给患者检查身体。

图②：护士正在为患者剪指甲。

图③：邵恒给患者做心理疏导。

图④：重阳节期间，医护人员和患者一起做游戏。

本文配图皆为李毅杰摄

北京清华长庚医院董家鸿团队成功挑战“虫癌”诊疗极限——

救治索南仁青

韩冬野

院检查。”最终，索南仁青被确诊为肝包虫病，病灶尚小，先服药治疗。隔年，他感觉上腹部有痛感，再行检查后，被转诊至南宁市接受检查，结果已经严重到当地无法手术。同时，就读高二的弟弟也被确诊肝包虫病，给一家人带来双重打击。

前往青海开展医疗帮扶的董家鸿医疗团队，为这个高原上的游牧家庭重新点亮了一盏灯。董家鸿在为索南仁青弟弟查房时，顺便查看了弟弟的影像，明确表示还有手术机会。最终，在当地政府和青海大学附属医院的联合保障下，索南仁青一行13名在当地已经明确无法救

治的包虫病患者，被转诊至北京接受诊疗。北京清华长庚医院社会服务部联合同心共铸中国心基金会等社会资源，为他们解除了费用之忧。

北京清华长庚医院为分级转诊的包虫病患者开通了住院、检查绿色通道。索南仁青的术前结果很快反馈回来，肝胆胰中心副主任医师王良查看影像数据后，眉头紧锁——包虫已经侵犯了门静脉主干、左支、右支，造成了门静脉海绵样变。“最凶险的是，包虫侵犯了下腔静脉，只差一层薄膜，就侵透了。”王良说，棘手的问题还包括侵犯右肝管、胆管汇合部、右肝整

体被包虫侵蚀了。

两次多学科联合讨论、大查房后，董家鸿团队最终拟定了离体肝切除余肝移植的手术方案——这一世界级难度的手术于2011年首次被应用于治疗终末期肝包虫病患者后，成功挑战了“虫癌”诊疗的极限，为生命带来一道曙光。

“手术最大的难点在于血管重建，手术团队不仅要精准地离断包虫病灶与肝脏的主干血管，还要对血管进行重建，对胆道进行重建。这好比房屋的四梁八柱破损了，要重换一批，同时要地和基吻合上。”肝胆胰中心执行主任卢倩说。手术由董家鸿、卢倩主刀，副主任医师徐光勋、王良等配合，进行了17个小时，顺利完成。

“妈妈，我没事了。”手术后3天拔除气管插管后，索南仁青接通了妈妈的视频电话，报平安。今年1月12日，索南仁青登上了回青海的火车，他说：“我的普通话不好，感谢的话说不出来，都在心里了。”

全国医政工作暨全国护理工作会召开

不断壮大护士队伍 持续优化护理服务

本报北京电（记者熊建）2024年全国医政工作暨全国护理工作会日前在北京召开。会议梳理了全国医政工作进展成效，分析了医政工作面临的新形势新任务，研究部署了下一阶段重点工作。

会议强调，要持续推进优质医疗资源扩容和区域均衡布局，继续推动公立医院高质量发展，全面提升医疗质量，不断优化群众看病就医感受。

会议肯定了全国护理工作取得的成绩，总结经验，分析形势，明确了下一步护理工作发展方向和重点任务。要求不断发展壮大护士队伍，持续优化护理服务，完善激励保障措施，进一步增加多元化护理服务供给，全面推进护理高质量发展。

平行病历▶▶▶

那天，在病房里，发生了这样一幕。

“为什么是我？为什么手术都做了，还需要化疗？”陈姐很不理解。

我赶忙走到陈姐身边，轻轻拍着她的肩膀，安慰道：“陈姐，不用怕，现在咱们术后不是恢复得挺好嘛？看看隔壁床的阿姨，积极配合治疗，保持好的心态，已经快要出院回家了。”

“您要对自己有信心，我们会尽最大的努力帮助您。”我试图打开她的心结，“现在最重要的是调节好自己的心态，配合我们的治疗，这样才能快点康复出院，对不对？”

见我这么说，隔壁床的阿姨也跟着一起安慰她。得到病友的鼓励后，陈姐慢慢安静下来，问我：“能不能不化疗？我听化疗会很痛苦，会掉头发，会很丑。”

原来陈姐是担心头发掉了就不漂亮了。“咱们目前计划化疗用的这个药，确实会对头皮的毛囊产生一定的毒性作用，影响毛囊内头发的生长。但是，不需要过度的焦虑和紧张，药物治疗结束后会逐渐恢复，到时候会长出一头乌黑亮丽的秀发。”我拉着她的手说道。

“真的吗？小郭，我怕头发全掉光，那就不敢出门，不敢拍照了。”她说。

“咱们可以去挑选假发或几顶漂亮的帽子，随时变换造型，而且您的爱人和孩子是多么爱您。为了家庭为了孩子，咱们也得振作起来，化疗可以更好地帮助身体恢复，一定要配合治疗。”我劝说道。

听到这里，她点点头。

“家庭是一棵根基牢固的大树，您和您爱人就是根，孩子是枝叶，而眼下的疾病好比是一场12级台风。”我对陈姐说，“如果想要把台风的伤害减到最低，树根必须坚韧，这样才可以抵御风雨。”

陈姐说：“谢谢小郭，我明白了。只有我自己足够坚强、足够勇敢，这个家才不会因此倒下。我一定好好配合治疗。”

接下来，化疗的副作用让陈姐的身体极度虚弱，同时也给她的心理带来了巨大压力。在输液时，她会死死盯住液体的输注速度，身体有一点异常，就会把我叫过去询问。这透露出她内心的恐惧和不安。

每当这时，我会用温暖的语言表达对她的理解和关心。安排好日常护理工作之余，我会陪伴在她身边，跟她一起回顾她在生活、工作中的一些成就和快乐时刻，让她意识到自己仍然是那个坚强而有价值的人。情绪慢慢稳定下来后，她还会跟我分享她对家人的爱和对生活的期望。

第一个疗程结束后，陈姐要出院了。“陈姐早上好，今天吃过早饭了吗？昨天睡得怎么样？”交班前，我习惯性地来到陈姐床边跟她打招呼。

陈姐回答：“小郭，我吃过了，今天的胃口不错，昨晚也睡得很好。今天我就要出院回家了，感谢您这段时间对我的特殊照顾，让我重拾了信心和希望，我要以积极的心态面对后面的治疗。”她同时做了一个紧握拳头、加油打气的手势。

离别时，我们约定好14天后见。看着她远去的背影，我意识到，心理因素在健康中起着非常重要的作用。我们不仅要重视药物治疗的效果，还要重视非药物——心理护理干预的治疗效果，做好患者的心理疏导。通过倾听患者的故事，理解他们的情感和体验，从而提供个性化的支持，帮助患者认识和处理好负面情绪，鼓励他们保持积极的态度和信心。

护理不是人说话，而是话对人。要发扬“人本位”为中心的护理理念，必须注重人文关怀，做到及时、到位、专业、规范、安全、舒适的护理。叙事是改变的开始，行动是结果的导向。以心为灯，用心呵护。护士需要更加关注患者的情绪、感受、体验，用心去发现他们的故事，发现故事以外的事件，从而做个会聊天、有温度的护士。

（作者为北京朝阳医院普外科护士）

要化疗，也要『活疗』

郭霁萱