

通过「接诉即办」推进人文建设，首都医科大学宣武医院神经内科

以「化在骨子里的温柔」对待患者

本报记者 熊建

“我们是三甲医院，每天都要面对来自全国的患者，面对各种疑难杂症。那么多疑难杂症我们都能攻克，为什么在与患者的沟通上会出现问题？如何从根本上化解这些问题呢？”首都医科大学宣武医院神经内科门诊组长宋玉娟一度曾受到这些问题的困扰。

如今，她的困扰解除了。2021年《北京市接诉即办工作条例》颁布以来，宋玉娟所在的宣武医院神经内科实施了一系列举措，坚持以党建引领，坚持以人文科室为抓手，综合运用科室支部、党政联动工作机制，分层分片推进，努力打造有温度的医疗，确保“事事有着落、件件有回音”，响应率、解决率和满意率不断提升。

更重要的是，在“接诉即办”工作中，医院发现，在医学人文建设的浸润下，医务人员逐步站在患者角度思考问题，推动患者诉求稳妥有效解决。结果，在投诉数量下降的同时，对医院工作表扬工单则在上升。这种表扬更加鼓励医护人员更好地服务患者，营造了良好的医患关系氛围。

“对于‘接诉即办’，医务人员经历了‘抵抗—委屈—无奈—接受—反思’的变化过程。大家已经形成了共识，就是只有真正将人文精神内化于心，以‘化在骨子里的温柔’面对患者，才能从根本上改变服务态度，提升患者就医体验。”宣武医院党委书记岳小林表示，“‘接诉即办’工作也是医务人员自我提升和自我完善的过程，不仅局限在技术提升，还能够更加关注患者需求，同时也推动了医院提高医疗服务水平，推动了医院的高质量发展。”



图为神经内科主任郝峻巍（右）正在指导急性脑梗死患者进行超早期神经功能康复训练。宣武医院供图

健康中国 奋发有为

倾听是医者仁心的第一步

“我为我们同事让您感受到的不愉快就医体验道歉，请问您后来的看病问题解决了吗？”

“解决了，看得很满意。您是宋主任吧？就是您给我看好的！”

有一次，宋玉娟在回复一通投诉电话里得到了这样的反馈，既惊喜又欣慰。

投诉人是30多岁的筱筱（化名），当时来医院就诊的时间是11时10分。接诊医生出去拿午饭，再回来接诊时态度不好，开始表现出不耐烦。筱筱因为经历了长时间的等待，比较焦虑。俩人就你一言我一语地呛起来，矛盾升级。筱筱打了12345热线电话投诉。

后来，筱筱找到宋玉娟问诊——她因为脑内一个点缺血灶而焦虑万分。宋玉娟解释说，人脑有860亿个神经元，这一个点不过是几千个神经元，而且还是非功能区，完全不影响任何功能。

筱筱反复问了好几遍，宋玉娟一直耐心解释。最后筱筱出门离开时，突然回头说：“你是在宣武医院遇到的最好的医生。”当时宋玉娟有些丈二和尚摸不着头脑，现在回复了这个投诉电话才明白。

“很多医患矛盾其实是双方的沟通问题。”宋玉娟说，“医生忙碌了一上午，本来想吃饭休息一下，却不得不再次接诊；而患者是第一次来看病，内心充满了焦虑和紧张。医生没有好好听，是导火索；患者也没有好好说，就推波助澜了。”

“医疗服务的专业性很强，患者满意永远是我们的目标。”岳小林说，从一开始医护人员对于“接诉即办”工作的各种不满，到现在坦然接受并自我反思提高，是各界努力坚持不懈的结果。

针对“接诉即办”工作，宣武医院神经内科开过多次科内专题会议，从职业荣誉感的角度去做医护思想工作。“核心思想就是，作为国家神经疾病医学中心，在这里工作的医生都是专业领域的翘楚，这里是患者就诊神经内科的‘最后一站’，必须要有‘所有神内问题到我为止’的勇气和担当。”宣武医院副院长兼神经内科主任郝峻巍说。

要实现这一点，“需要有高超的医疗技术，精准诊疗的能力。但是医疗包含人文精神，真正站在患者角度思考问题，让患者感到满意，能接受，才是完美的诊疗过程”。郝峻巍说：“医疗技术的提高并非一日之功，但是医疗服务和态度问题，是转变医务人员思想认识就能有所改观的。宣武神内的医疗服务一定要对得起‘国家队’这个称号！”

疾病无情，但医疗有温度。那个投诉的患者居然来诊室向我道歉了，您是怎么做到的？”有一次，一位年轻医生问宋玉娟。这是一位家住北京通州的老先生，因头晕神经内科就诊。由于医生没有交代清楚，造成缴费预约等延误，导致患者反复奔波，非常不满意，所以投诉了。

接到投诉后，宋玉娟给老先生重新诊治了一番，发现他得的是比较罕见但是可以被治愈的“脊髓亚急性联合病变”，只需要肌注维生素就能明显改善头晕症状。年轻医生经验不足，只是按照头晕的常规开检查，沟通也不充分，所以导致了一系列的后续矛盾。经过宋玉娟的解释后，老先生不光释然了，还特地找到年轻医生道歉。

事后，宋玉娟跟这位年轻医生说：“患者有不满意，甚至产生了投诉纠纷，咱们是不是可以转变角度看？他是病人，身体不舒服，精神情绪自然好不了。咱们作为神经科大夫要是真有本事，就去解决疾病，把身体疾病解决了，患者心理焦虑就会好转。”

“我相信，来医院看病的都是真的不舒服，没有人来医院是故意找茬的。医生要做的就是解决问题，不断精进技术，更全面地评估患者病情，努力治疗患者的疾病，帮助患者解决病痛。”宋玉娟说。

在宋玉娟看来，医生通常在高压环境下工作，要处理各种各样的病情，包括许多高难度的病例，同时还要应对繁重的医疗教学和科研工作。

“面对众多患者，他们可能无法给每一位患者充分的关注和解释，这可能导致医患关系紧张。”她说，“其实有时候患者的需求，说难也难，说简单也简单，就是希望听到医生给他们提供‘讲到心坎里’‘能听得进去’的医疗方案。因此，医疗过程是综合了科学与人文的复杂过程，良好的沟通能力是医生医疗服务的一部分。”

梳理投诉内容，宋玉娟发现，许多患者对医院和医生有很高的期待，尤其是像宣武医院这样的知名三甲医院和国家医学中心。但当医疗结果未能达到他们的期望，或者他们觉得医生没有给予足够的关注和解释时，就可能产生不满。此外，医疗费用和医保政策也是患者关心的重要问题。

对此，岳小林表示，医学本身具有局限性，仍然有很多目前医学技术不能解决的疾病。这时候医生的亲切态度、暖心安慰更为重要。无论何时都要让患者感到温暖和希望。得病是不幸的事，但是医疗的“暖”能融化寒冰，抚慰人心。

以人文架起医患之间的桥梁。当被问起有没有什么投诉印象最

医院人文建设：做好“接诉即办”的金钥匙

潘彦彦

新视野

3年多前，北京市贯彻以人民为中心的发展思想，深入推进“接诉即办”工作，兴起了一场以市民诉求驱动超大城市治理的深刻变革。

医院“接诉即办”工作直接关系到民生。作为北京市属医院管理者，对此不能有丝毫马虎和懈怠。如何把这项工作做实做细、做到群众心坎上，是我一直思考和紧抓不放的问题。

3年多来，我的办公桌上每月都会有一张“接诉即办”工单报表，全面分析诉求内容，了解百姓就医需求。

令人欣喜的是，通过不懈的努力，北京市属医院“接诉即办”成绩持续向好，响应率、解决率、满意率不断提升，表扬工单大幅增长。一份份“问题清单”变成群众的“满意清单”。

通过对投诉内容进行分析，我们发现，百姓投诉大多聚焦在医院流程、医院管理、患者服务、医疗质量以及其他医疗、医改政策等方面，其中因服务态度、信任不够等医患沟通问题引发投诉的占比始终较高。这背后反映的是医院管理和

服务等方面存在的不足。从患者方面看，某种程度上反映了百姓的健康需求正从“看得上病”向“看得好病”、从“住得上院”向“住得好院”转变；从医院方面看，某种程度上反映了医学人文精神的缺位，具体讲，就是还要持续将坚持以人民为中心、以患者为中心的理念贯穿到医务人员日常诊疗行为中，渗透到医院服务、管

理的方方面面、各个领域。

我深刻认识到，医院良好的人文环境犹如空气，无处不在，缺一不可，受益而不觉，失之则难存。这几年，在抓“接诉即办”工作中，我们始终坚持以医院人文建设为抓手，从端正对患者的根本态度入手，努力打造有温度的医疗。坚持以“群众诉求”为出发点，以“群众满意”为落脚点，把“问题”当作“课题”解，通过狠抓医院人文建设，为推进“接诉即办”工作找到了一把金钥匙，也让群众从加强医院人文建设中收获了一个个“小确幸”。具体做法主要有：

首先，必须坚持把患者需求作为改进工作的第一信号，作为推动医院人文建设的动力源泉。坚持党建引领，弘扬职业精神，充分发挥基层党组织和一线党员干部贴近群众、了解患者需求的优势，推动问题在基层发现、在一线解决。

比如，号召干部职工走进12345市民热线服务中心进行现场观摩、接听体验，兄弟医院之间交流取经、取长补短，开展院内“接诉即办”工作岗位互换体验，举办医患沟通技巧培训、人文医学培训、政策法规宣贯、接诉案例剖析、流程体检、隐患排查等活动。

其次，坚持把“接诉即办”与改善医疗服务行动计划相结合，与服务品质提升行动相结合，系统谋划、一体推进，努力使医院人文建设工作具体化。

一方面，将“接诉即办”作为“我为群众办实事”实践活动的重要抓手，推动北京市属医院各级党组织聚焦群众反映的突出问题和全市工作中的焦点高频问题，制定民

生项目清单，逐项推进落实，让群众看到变化、得到实惠。

另一方面，聚焦群众反映的共性需求，举一反三，推出改善医疗服务行动计划和服务品质提升行动方案，引导北京市属医院优化服务流程，提升服务效率，深化服务内涵，主动延伸为民服务触角。

一个个急难愁盼、问题瓶颈变成了一个个创新举措、改革亮点。互联网医院线上诊疗、门诊脱卡就医、夜间门诊开设、双休日全天门诊不停……市民们从一件件看得见、摸得着的民生实事中，感受到了温暖、得到了实惠，患者满意度逐年上升。

再次，坚持将人文科室作为市属医院人文建设的重要抓手。一所医院强的学科、强的科室，必须是人文的学科、人文的科室，没有人文精神的灌注就不可能有发展的精神动力。宣武医院神经内科就是北京市属医院人文科室的一个代表，把人文精神作为高质量发展的目标。

这几年，我们始终从建设制度与机制、提升医务人员人文素养、关心关怀医务人员、丰富患者服务内涵及增强社会影响力等5个方面指导科室开展人文建设，建成了一批患者满意、医务人员舒心、社会认可的人文科室，发挥引领示范作用，将人文理念融入医院管理和

服务各个环节，以“接诉即办”小切口撬动医院治理大变革，带动市属医院人文管理和

服务水平整体提升，为人民群众提供更高水平、更加满意的健康服务。（作者为北京市医院管理中心党委书记、主任）



图为神经内科门诊组长宋玉娟为患者诊断病情。宣武医院供图

深刻时，宋玉娟想起，有一年“十一”假期期间，她接到过一位北京阿姨的投诉。

电话里，整整40分钟，这位阿姨一直在控诉、抱怨、批评，完全容不得宋玉娟作任何解释。

原来，这位阿姨照顾老年痴呆的母亲10多年了。她来医院帮母亲开药，但是因为赶上节假日医生少，没有加上号，所以她就各种投诉。

虽然被批评了足足40分钟，但宋玉娟很快就调整好心态，进行了充分的解释，并提出了解决方案。“阿姨也是被生活重担压得没办法，需要有个发泄渠道。有时候倾诉一小时，顶得上吃一个月的抗焦虑抗抑郁药。”她说，“医生有时候也会感到委屈，但是医疗是特殊的服务行业，我们是国家培养、财政支持

的队伍，就得扛起各种社会矛盾压力。”

在开展“接诉即办”工作过程中，宋玉娟常常想起科室老主任的话：“你的一切都是国家培养的，你

的医疗本领是患者用血肉之躯信任你、让你在摸索中逐渐炼成的，你怎么能够不对患者好？”

“面对患者的需求、医生的压力以及全社会对医疗服务的期待，我们应当更为积极地投身于医疗改革和提升服务质量的伟大事业中。”岳小林说，“今天的医疗不再只是单纯治疗疾病，更包含了人文关怀和服务意识。以医学人文提升职业素养，以‘接诉即办’作为医患沟通的桥梁，提高服务水平、质量和效率，是每一位医务工作者的责任和追求。”

岳小林表示，同时也应看到，医者仁心，虽然疾病无情，但医疗是有温度的。用心去倾听，用行动去关怀，用专业去治疗，就能焕发出医疗的温度，真正实现医患和谐，共创美好明天。“这正是新时代医疗服务的初心和使命，也是每一位医务工作者的理想和目标。让医疗更具人性化，有助于让我们的社会更加和谐美好。”她说。



图为神经内科技师正在对患者进行脑磁图监测。宣武医院供图

河北省晋州市

构建干部心理健康服务体系

本报电（邵闻喙、孙腾飞）日前，河北医科大学第一医院精神卫生科主任李幼东，在河北省晋州市委党校的专题培训班上，面向晋州市44名选调生和部分社区干部，开展了一场“将健康融入所有工作”的职场心理健康专题讲座。

本次讲座由晋州市委组织部主办，河北经贸大学管理科学与工程学院承办，以小测

训、互动游戏的方式帮助学员获得对自身心理状况的深入认知，并介绍了咨询、冥想等多种心理健康的管理方式，帮助学员培养健康心理状态、树立正确价值观。“这堂课是我们年轻干部的一场‘及时雨’。我们入职年限短、心理也不够成熟，容易因社会影响造成情绪或心理上的压力，很需要这样的心理健康课程。”一位参加培

训的学员说。

心理健康是干部健康成长的基石。自2020年以来，晋州市构建干部心理健康服务体系，已开展线下心理健康讲座13次、线上心理健康专题学习班5个。

晋州市委组织部副部长崔彦永表示，今年以来，聚焦干部心理素质提升，晋州市开展“晋心知性”团体心理互助治疗，通过小组互助、正向学习、感情支撑等方式，有效帮助干部处理情绪、缓解压力、构建心理认同感和正确价值观，同时鼓励干部通过“职工健步走和工间操”“小微运动会”等活动实现身心健康全面发展。



“罗氏正骨”进社区

日前，在北京朝阳区清友园社区文化广场，航空总医院开展“我为群众办实事”暨纪念“双桥老太太”罗有明逝世15周年主题义诊活动，为深受骨关节损伤疾病困扰的居民施以罗氏手法检查、诊断与治疗。活动现场，8名罗氏正骨医师为居民解答常见骨科病症及预防中老年骨折、扭伤等各类咨询问题，发放健康资料。

图为国家级非物质文化遗产（罗氏正骨法）代表性传承人罗素兰（右二），为骨关节损伤居民施以罗氏手法检查、诊断与治疗。

张建房 郭风伟摄影报道