

北京积水潭医院多年以来坚持以人为本,以患者为中心,提供有温度的医疗服务,构建和谐医患关系

这里的医生会“聊天”

本报记者 熊建

大健康观察·聚焦人文科室建设①▶▶▶

人文关怀是患者的基本需求之一,也是优质医疗服务和护理服务的重要内涵。

《“健康中国2030”规划纲要》《医疗纠纷预防与处理条例》《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》《全国护理事业发展规划(2021—2025年)》……近年来,中国推出一系列政策文件,提出加强医疗服务人文关怀,为患者提供全面、全程、专业、人性化的医疗护理服务。

医院科室是面向患者服务的一线阵地,也是医院人文建设的重要抓手和基本单元,医院人文建设当从科室抓起。对此,本版今起推出“大健康观察·聚焦人文科室建设”系列报道,介绍各医院在推进科室人文建设方面的做法与经验,敬请关注。

编者

“我跑了4家医院,数您名头大,还就是您捏了我的脚,不嫌我臭。”那天患者的一句话,让武勇深受触动。

作为北京积水潭医院足踝外科主任、知名足踝外科专家,武勇接诊最多的一天看了126位患者,“回到家整个人都瘫了”。

“每天医院其他门诊患者都走了,我们足踝外科门诊总是最后一个还在开着。”武勇对本报记者说,“虽然累,但我看病就得摸摸患者的脚,确认痛点。在骨科,‘望触动量’中的触诊是必需的诊疗过程,是物理体检的重要方面。要是离患者老远连摸都不摸,就把病看完了,肯定不全面,所以那位患者当时跟我说的那句话对我触动很大。”

摸脚这一行为,虽然在一些医生看来,随着辅助诊断技术的发展,用机器扫描一下就能代劳,但武勇认为,此举包含的人文关怀是无法被机器替代的。

“为患者看病是医生的天职,而照顾患者的内心,提供人文关怀,同样是一位医生、一个科室应该做的。”武勇说,“积水潭医院足踝外科虽然年轻,2018年3月才成立,但我们在科室人文建设上的努力从未松懈。”

“人文医院的建设已经成为医院高质量发展的重要支撑,而人文医院的建设又是以人文科室的建设为基础的。”北京积水潭医院党委书记李玉梅说,“医院多年以来重视党建引领,坚持以人为本,以患者为中心,提供有温度的医疗服务,构建和谐医患关系,在患者满意的同时让医务人员有归属感和幸福感。在这种要求之下,我们围绕精诚精心的办院理念,大力推进人文医院和人文科室的创建工作,强化人文管理和人文素养的养成。足踝外科就是这项工作的缩影。”

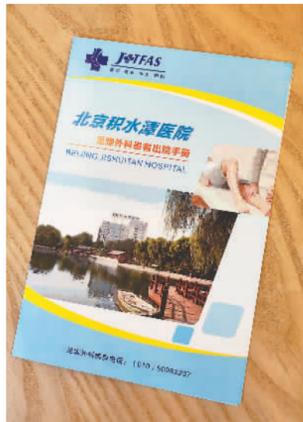
聊天作用可不小

把人文关怀注入日常诊疗服务工作中,已经成为积水潭医院足踝外科的共识。

在该科室的各个门诊,最多的场景之一,就是医生托起患者的脚,边按压边询问“这里疼吗?”“这里呢?”“这里疼不疼?”在查体上,这里的医生似乎都有着超乎寻常的耐心,宁可时间长一点,也要尽量详细地进行检查。

副主任医师杜辉来足踝外科之前,是在矫形骨科工作。因为对足踝领域更感兴趣,当足踝外科刚一成立,他就申请调来。

“我从他身上首先学到的,就是在对患者诊疗过程中的人情味。这一点,年轻医生往往不具备。”杜辉谈起武勇时说,“我们可能更多关注专业,跟患者聊,主要聚焦在如何治疗上。但是武主任不管是查房还是门诊,他很多时候会去关注患者的个人情况、生活背景、兴趣爱好,问一些



图为足踝外科为出院患者准备的 服务手册。 本报记者 熊建摄

看似跟病情无关的社会联系情况。”这种好像是“废话”的聊天,发挥的作用可不小。

比如在查房过程中,不少患者见到医生会比较紧张。“我们给患者查体,往往一上来就说病情。有的患者尤其是年龄比较大的就容易紧张。我们越说放松,患者越放不下来。”杜辉说。

而武勇的做法是,先跟患者闲聊两句。这样,患者自然就放松了,心理压力减轻了,眼神都不一样了。医患沟通起来就顺畅高效许多。这样的聊天和触诊一样,起到的都是难以言表的抚慰作用。

在积水潭医院足踝外科,这种对患者关怀,还体现在很多细节上。门诊的每个诊室,科室自费配有1米见方的儿童爬行垫——需要患者光脚站着的时候,有了这个垫子,患者的脚就不会弄脏,也不会凉着;专门用于给患者放脚查体的小凳子——上面铺着很软的硅胶垫子,脚放在上面非常舒适;还有特制的玻璃灯箱——患者站在上面,医生可以看到其脚底负重的着重点和位置。

这些设计会让患者一方面看到自己受到了专业的诊断,一方面感受到了贴心的关怀。“经过一系列的问诊查体后,很多患者的信心就建立起来了,配合度和依从性就会比较高。”杜辉说。

治“心”跟治病一样重要

医学的人文关怀,只有建立在精湛的医术基础之上,才会绽放夺目的光芒。积水潭医院足踝外科团队深知这一点。

不久前,足踝外科应用重建距骨以及3D打印全踝置换技术,成功为一名复杂全距骨缺如患者完成全踝关节置换术。

这个病例有两个技术要点:第一,要将3D打印的距骨与跟骨、舟骨相关联,围绕3D打印的距骨重建



图为武勇(左一)在为患者进行诊断。 北京积水潭医院供图



图为杜辉(右一)在贵州医院为当地医生讲解诊疗技术。 北京积水潭医院供图

后足和中足;第二,要处理好缺如的内踝。

“这一技术为合并复杂骨缺损而又想保留踝关节功能的患者送去了福音。”武勇说,“足踝外科全踝关节置换团队,对复杂的足踝关节畸形有着系统的认知,在3D打印方面已形成术前设计、规划、辅助的完整流程。通过患者侧足的3D重建,能够完成很多以前无法实现的全踝手术。”

这台手术完成之后,患者看着被重建的右脚说:“我能靠自己的双脚回家乡了!”对于患者的喜悦,武勇感同身受。

足踝外科的门诊量平均每年达到1.4万人次,年手术量约1800台。对于这些患者,不良于行不光带来生活、工作的不便,还会造成心理上的压力和负担。

“足疾分两种,外伤和非外伤。外伤是应急的,需要快速处理。足踝的病是非外伤的,是慢病。很多患者心理上很纠结,需要疏导和排解。”武勇说,“所以我们深深地认识到,治‘心’跟治病一样重要。”

以足踝外科的常见病拇外翻为例,“患者经常纠结,做手术还是不做手术?疼了,恨不得马上就做;过两天不疼了,就觉得做手术又难受又有风险,又不想做了。”武勇说,“对此,我们特别注意治疗的一体化,首先加强术前教育,通过各种方式帮患者了解自己的疾病,包括为什么发生、怎么治疗。患者心中有数了,恐惧感等不良心理反应消除了,心情就平复多了。争取患者从我这里出去时,一定要是一个躯体和都健康的人。”

术后随访和康复是足踝外科人文关怀链条上的重要一环。“我们建立了

一套随访系统和相应的数据库,患者出院后,什么时间去随访,什么时候做康复,都是程序化安排。”武勇说,“这样一来,患者发现出院后不是没人管了,康复起来积极性会很高。”

为了做好随访工作,足踝外科会给出院患者一本出院手册,包括患者信息、足踝知识、患肢护理、康复提示、支具护理等内容。还开发了小程序,供患者查阅门诊出诊信息、反馈康复情况、咨询是否来院等。“这些设计会让患者感受到,随时有人在关心自己,就像得到了终身保修服务一样。”杜辉说。

传播“积水潭经验”

足踝外科刚成立时,武勇还担心患者会不会太少。结果一开诊,简直看不过来。杜辉出上午半天门诊,往往要到下午四点半才能看完患者,午饭只能草草吃两口。

研究表明,足疾患者多,是经济社会发展、生活方式改善的结果。“一方面,在经济发展水平较低的阶段,脚疼不是需要优先处理的疾病,在家别出门得了。另一方面,现在人们追求健康的生活方式,运动人群扩大,脚伤的概率就高了。”武勇说,“学科的发展,对应的是社会的需求。比如,不少年轻人爱滑雪,半蹲的姿势对脚要求的应力很大,就容易出问题。”

除此之外,山区的足疾患者也是比例较高的。据统计,积水潭医院足踝外科每年的患者70%来自外地。武勇发现,这些外地患者中,来自贵州的最

新视野▶▶▶

最近,北京市属医院人文科室评比正在进行中,来自首都高校专家学者、北京市属医院人文讲师与媒体记者一同走进北京市属医院人文科室评比现场,通过实地查看、专家访谈、群众满意度测评等多种形式,对今年申报的人文科室进行了全方位考核评比。这种以评促建的方式,正推动着北京积水潭医院足踝外科等新一批申报科室不断加入北京市属医院人文科室建设队伍。

科室强则医院强,科室兴则医院兴。强科室的建设各有各的做法,但从人文建设抓起、把人文工作做细做实,是他们的一个共性特征。

北京市属22家医院学科种类齐全,有的学科、科室工作建设处在全国前列。努力把这些优势的科室打造成人文科室,用人文建设引领科室建设、用科室建设推动人文建设,让医疗更有温度、让百姓就医体验更好,一直是北京市医院管理中心奋斗的目标。

人文对于科室而言,是一种“软实力”。人文科室至少有4条标准。首先,人文理念必须根植于心。始终坚持以患者为中心的服务理念,坚持人文关怀,提高医患沟通和互信水平,真正把“观察患者作为医生最基本的职责”。医学人文不是医疗的“附属品”,已经成为医疗的重要组成部分。

其次,人文服务要见诸于行。医学专科化或专门化是医学的巨大进步,在推动一批医学研究成果产生的同时也带来了某种程度上医学人文的缺失。高水平的科室、高水平的医疗,不仅要看设备和技术的服务,更要看患者、生命在科室、在医生心中的位置。比如,能否重新定位医学的服务目标,在消除疾病、延长寿命的同时,更加注重患者身心的健康和生命的质量;再比如,能否全面转变治疗观念,探索更为人性化的治疗理念和方法,尽可能减少对机体的损伤。

再次,温馨和谐的人文环境,要符合卫生、整洁要求,为患者提供舒适的就诊环境,减轻患者心理压力和疾病负担。

第四,加强对医务人员的人文管理,尊重员工价值,激发员工潜力,调动员工积极参与医院管理与发展。

如何才能建设好人文科室?

一靠党建引领。加强公立医院科室党支部建设,是全面加强公立医院党的建设、始终保持公立医院公益性方向的关键。医院人文建设,本质就是在丰富的医疗实践和医院管理中,能否始终坚持医院的公益性方向,始终坚持以患者为中心的理念。这一点,必须靠党建引领,坚持人民至上、生命至上,把医学科学的求真务实与人文科学的求美求美结合起来,传承发扬医学人文精神,在努力为患者提供人性化服务的同时,增强医务人员的责任感和获得感。

二要靠文化培育。要从医院传统文化中汲取精神力量,形成与自己科室、病种特点相吻合的科室文化,用先进的文化去熏陶人、感染人、鼓舞人。北京市属医院有的科室建有自己的文化长廊,有的科室有自己的荣誉墙,有的科室还开展“互夸”大会……丰富多彩的科室文化已经成为科室建设发展凝聚力的重要组成。

三是靠事业凝聚。医院重点科室大多面向临床一线,有大量的临床问题需要研究探索,有大量的患者需要服务,广大医务人员经常加班加点。作为科室负责人,一定要始终坚持以崇高的卫生事业激励人,鼓励广大医务人员扬起激情的风帆,不忘医者初心,在医学道路上不断前进和探索。

四是靠制度管理。近年来,北京市医院管理中心在总结多年人文科室建设经验的基础上,形成了一整套人文建设制度,有效地把科室人文建设“软”要求变成了“硬”指标,同时把绩效考核引入人文建设,为市属医院人文科室建设提供了坚强的制度保证。

五是靠领导带头。医院科室负责人作为医院中层领导干部,既是科室的行政管理,有的还是某个领域、某个学科的带头人,一定要把主要精力放在管理上,加强自我管理和自我约束,以自身的领导力、公信力和学术影响力,为科室人文建设创造风清气正的良好氛围。

(作者为北京市医院管理中心二级巡视员)

医院科室强, 必须人文强

徐长顺

少,不是因为那里的患者少,而是贵州多山,很多患者出行不便,难以获得规范化治疗,多选择硬扛,结果小病拖成大病。杜辉对此体会颇深。

“就像踝关节普通的骨折,在北上广深地区,及时送医治疗,大部分会恢复得非常好。但是在贵州,有的患者会先选择硬扛,扛不住抹点草药。”杜辉说,“事实上,骨折以后复位是错位的话,如不复位的话,草药起不了作用。结果,本来复位打完石膏就可以了,却拖到需要施行难度很大的手术,术后效果也不一定好。”

贵州因独特的地势、海拔、气候、光照等原因,足踝疾病的发病率较高。对此,北京积水潭医院通过国家区域医疗中心项目建设,促进优质医疗资源持续下沉扩容,把自身成熟的医疗技术和经验输出到贵州医院,让当地群众在家门口就能享受到国内顶尖的医疗服务。

在积水潭医院的支援下,2022

年12月12日,贵州医院足踝外科成为贵州省首个独立的足踝专业科室。今年4月,杜辉来到贵州医院,任该科室第二批副主任。

“用优质的医疗技术造福更多的患者”是杜辉来这里的初衷和目标,工作安排得满满当当,“我只要不出差,都会安排门诊和手术。”

为做好同质化医疗服务,派驻不到半年,杜辉就主刀完成了数十例高难度手术,同时也带来了“积水潭经验”。近期他正在向科室的年轻医生传授新技术。“要教会3个主治医师能做基础的微创支架手术,能用电脑出具处方。”杜辉说。

“专门的足踝外科医生,中国才几十人,美国有2000多人,日本有1800多人。他们多少人口?我们多少人口?所以,足踝外科的发展前景十分广阔。”武勇说,“但是,发展必须建立在人文关怀同步提升的基础上。这一点,很重要。”

了一个新的阶段。

中国针灸学会副会长夏有兵认为,浮针技术基于传统理论,在针灸的技术上以及临床思维方面,都有大量的拓展。在进一步发展的同时,一定强调多学科交叉融合,才能发展得更好更远。

南京中医药大学副校长曹鹏表示,浮针从当初一个单纯的针刺方法,发展到现在兼具诊断作用的浮针医学,成为现代针灸的一个重要分支。专委会的成立,将进一步推动浮针医学的研究和应用,加强浮针人才培养交流,促进浮针医学的发展。

中国针灸学会浮针专委会成立

本报电(陈得)中国针灸学会浮针专委会成立暨世界中联浮针专委会2023年会日前在南京中医药大学召开。会议由中国针灸学会和世界中医药学会联合会浮针专业委员会主办,南京中医药大学承办。

中国科学院院士韩济生表示,浮针作为一种独特的中医疗效方

法,在临床疗效方面取得了不小的成绩,发挥了重要的作用。但其发展除了有效还要“有理”,这个“理”就是通过科研来实现。要用这些新成果、新理论来推动中国医学的发展,扩大影响。此次中国针灸学会浮针专委会成立是个新的起点,标志着浮针的研究和发展进入



唐远震摄(人民视觉)

浙江省平湖市将健康融入现代社区建设,广泛组织开展群众喜闻乐见的体育健身活动,加大全民健身及体育场地供给,让运动、健身更便捷、更安全。比如新仓镇,围绕“篮球运动小镇”特色IP品牌,已建成智慧体育社区4个,完成10个村社区水泥篮球场改造。

图为不久前,新仓镇开展首届长三角“田园五镇”农民篮球邀请赛,“运动员”们在球场上激烈角逐。