

大健康观察·聚焦人文科室建设③▶▶▶

北京友谊医院加强人文关怀构筑和谐医患关系

用好沟通这个治疗法宝

本报记者 熊建

老王终于答应切除自己的膀胱了——距离他确诊膀胱癌已经3年了。

这期间，牛亦农一直在做老王的思想工作。

作为北京友谊医院泌尿中心主任，牛亦农很看重和患者的沟通。“老王才50多岁，一开始就够手术标准，应该切掉膀胱，再在原位利用肠道重建一个膀胱。”他说，“我把切和不切有什么后果，都跟他讲清楚了，可患者出于某种心理原因就是不愿意。”

就这么迁延了3年，牛亦农一直关注着老王的病情。“中间我曾通过微创手术把他膀胱上的肿瘤切掉，但切完过了几个月又长出来了，又给他切，再加上放疗化疗，患者能维持一段时间。然而肿瘤第三次长出来后，情况更严重了，把一侧好的输尿管给侵犯了，导致肾脏积水，失去功能。经过反复沟通，他这才同意了之前的手术方案。”牛亦农说，手术很成功，能像术前一样排尿，生活很便利。老王迎来了新生。

“患者对手术方案有不同意见很正常。”牛亦农说，“目前的医学模式早已从‘以医生为主导’转化为‘以患者为中心’。在这一原则下，医生需要认识到，我们是提供医疗服务的专业技术人员，属于特殊服务性行业。服务内容的专业性要求医护人员在提供专业服务之前，向被服务方解释专业问题，使被服务方自愿接受医疗相关的专业建议和诊疗活动。这是医学人文素养的基础。”

“患者除了病情之外，还有思想、还有感情、还有其他方面的问题。这就要求我们得关注患者的心理情绪。”友谊医院副院长李鹏说，“从医护人员来讲，对患者从病情解释，到心理疏导，都要细致地做工作，要把患者放在同等的对话地位上，不是说我告诉你怎么着，你就得怎么着，而是我们站在一起共同面对病情，一起克服困。这样，患者就会觉得非常舒服，愿意配合治疗，对病情恢复就特别有帮助。和谐的医患关系也构筑起来了。”

温暖的语言是催化剂和润滑油

在友谊医院泌尿中心，和患者保持良好沟通，是科室人文建设的重要内容。

“希波克拉底说，医生有三大法宝，即语言、药物、手术刀。这体现了语言和沟通的重要性。药物和手术刀固然可以治病，但是要救人，语言同样是不可或缺的。”牛亦农说，“尊重患者，需要付出更多的真心与耐心，与患者多沟通、多解释、多谈心、多开导，取得患者的信任，提高患者对治疗的信心。”

最近几十年，医学技术迅猛发展，有的临床医师更专注于追求技术和学术上的精进，花费更多时间埋头于手术室或实验室，觉得用技术解决了患者躯体的疾病，其他所有问题就都会迎刃而解，从而忽视了患者非常需要的人文关怀。

“良言一句三冬暖，恶语伤人六



图为牛亦农在翻看泌尿中心的
历史资料。 本报记者 熊建摄

月寒。温暖的语言能让患者感知医生的关怀与用心，化解医患之间的误会，拉近医患之间的距离，增进彼此的信任。它就像催化剂，能倍增药物和手术刀的治疗作用；它也像润滑油，能减少医患之间的摩擦，让医生和患者的心靠得更近，贴得更紧。”牛亦农说。

为了让患者感受科室的温度，为患者提供更优质、高效、贴心的服务，泌尿中心将人文关怀理念融入到医疗护理工作的各个环节。

比如在礼貌用语上，“我们要求必须用尊称，‘您’也好，‘叔叔阿姨’也好，不能说‘3号’‘5床’这种不太礼貌的称呼。”泌尿中心一科护士长石蕊说，“我们梳理了规范用语，做成小册子，包括患者入院后，术前要怎样沟通，术后再如何沟通等，并不断优化和调整。”

“从患者的角度来说，我们说话的方式、语气、表情、态度等都会影响到他/她的心理。我对护士们常说一句话，笑着说和冷漠地说，对患者的感受是不一样的。”石蕊说，入院后医护人员向患者介绍泌尿科疾病治疗的特点及已出院患者的情况，使患者对治疗、预后及可能出现的并发症等有一个初步的了解与认识，从而消除焦虑、紧张的心理问题。

“很多患者对疾病充满恐惧感，需要安慰和鼓励，增强战胜疾病的信心。”石蕊说，“一方面，我们注意避免在患者面前过多谈论病情，使患者产生不必要的担心；另一方面，对家属的情绪也会给予安抚，多与家属沟通，使家属密切配合。”

减少患儿痛苦，给患儿充分尊重

患者中有一个特殊群体，增加了沟通的难度系数。这就是儿科，古时候被称为儿科。患儿难以配合医疗，医生如果只按医疗原则进行治疗，不考虑孩子的感受，并且视家长为第三者，而非服务对象，那么，这种“强制”医疗带



图为石蕊在护理患者。

北京友谊医院供图

来的痛苦就会使孩子哭闹、挣扎、反抗和惧怕，家长心疼只能强忍。本应是白衣天使的医护人员，在孩子眼中变得不受欢迎。

作为全国最大的儿童结石治疗中心，友谊医院泌尿中心在国内较早开展儿童尿路结石的诊疗及一系列前瞻性研究工作，拥有一支经验丰富的儿童尿路结石的诊疗医护队伍，形成了一套成熟的儿童泌尿系统结石微创治疗体系，特别是针对婴幼儿结石的全程治疗管理方案。人文关怀也是方案的重要组成部分。

“首先，努力提高医疗服务水平，这是提供人文服务的必备条件。手术或护理操作更精确、更细致，尽量减少患儿痛苦。”泌尿中心党支部书记、三科副主任李钧说，“其次，给予患儿充分的尊重。医护人员不仅要向家属自我介绍，更会对患儿进行自我介绍。把孩子放在首位，重视孩子的感受，满足他们的治疗需求，尽可能诚实地告诉患儿当下的身体情况。”

另外，泌尿外科还开展了无痛外科治疗方案。比如，抽血、打针前1小时在相应部位皮肤涂抹利多卡因凝胶，通过玩具、讲故事分散儿童的注意力。操作完毕后，给予小礼物作为奖励，颁发勇敢证书，极大地缓解了患儿的紧张感，减轻了疼痛。

在手术室，为了避免孩子着凉，消毒的碘伏、治疗用的盐水都加温到37摄氏度；麻醉前会跟孩子解释如何进行麻醉，对于不愿带吸氧罩的孩子，用玩偶进行示范，同时会用儿歌或故事伴患儿麻醉，直到麻醉成功。

“小儿的手术都需要全麻，而禁食水的时间又有严格要求。因此，我们会把小儿的手术放在当天手术第一台，并且提前查房，以便更早进入手术室，减少孩子挨饿的时间。”泌尿中心三科副主任王文营说。

很多结石患儿来自全国各地，疾病的复查和随诊成为难题。对此，科室建立了微信群——“结石宝宝群”，在群里开展疾病的介绍和饮食的建议。家长可以在群里咨询和结石病相关的各类问题，由经验丰富的医生第一时间回复。另外，还有专人长



图为泌尿中心的护士在引导患者
扫码关注该中心设计的科普公众号。
北京友谊医院供图

期电话回访，及时了解孩子的情况，避免因家长的疏忽而耽误孩子的复查。

关注患者心理健康，提供个性化医疗服务

对于患者而言，尤其是初次确诊癌症的患者，心态是复杂多变的。

“患者的精神心理状态对于诊疗非常关键，良好的精神心理状态有助于建立综合的治疗计划，提高患者的治疗效果和生活质量。如何与他们做好沟通，是科室每一位医生需要考虑和研判的。”牛亦农说。

刘先生是一位70岁的前列腺癌患者。初来诊室时，他对接诊的张建中医生说：“大夫，我和其他老头儿一样，有点尿频尿急，您看着开点儿药就可以了。”

尿频尿急在老年男性中十分常见，良性前列腺增生是老年男性的常见疾病，多数患者只需口服药物即可得到有效的治疗。但药物治疗是针对已经明确诊断的患者，有一些潜在的

平行病历▶▶▶

今年2月份，中国存活最长的肾移植受者、肾移植术后存活45年的杨运胜，不幸去世。

40多年前，杨运胜因为尿毒症而濒临死亡，而肾移植成功地挽救了他的生命，也改变了他的命运。可以说，杨运胜是我国肾脏移植事业发展的见证者之一。

1977年10月19日，对于杨运胜以及他的家庭而言，是个终生难忘的日子。这一天，由北京友谊医院的于惠元教授主刀，杨运胜接受了同种异体肾移植手术。

从保留至今的手术记录可以看出，红蓝色油笔手绘的图示非常准确地标明了血管以及输尿管的吻合方式。从这份堪称精美的手术记录中可以看出，当时的医疗团队十分严谨。

虽然手术十分顺利，但是由于缺乏高效的免疫抑制剂，杨运胜术后恢复之路充满了各种考验。在友谊医院肾移植团队的精心治疗下，杨运胜闯过了一关关考验，近1年后顺利出院。

在此后漫长的术后持续抗排斥治疗的保护下，杨运胜的移植肾功能一直保持良好，也因此恢复了正常的生活。直到2000年，因为移植肾功能减退，杨运胜再次住院。

除了慢性排斥反应引起的肾功能减退之外，杨运胜的那个在23年前就失去功能的左侧原肾发生了癌变。虽然最终恶性肿瘤被切除了，但是杨运胜的移植肾在工作了20多年后，在多重因素的影响下，功能越来越差。

2002年，杨运胜再次接受了同种异体肾移植手术。另一枚肾脏被安置在了他左侧侧窝。这25年后的另一次肾移植手术，仅仅用了1个多小时的时间。

这两场成功的肾脏移植手术，让杨运胜收获了美满的家庭和幸福的生活。在世时，他喜欢摄影、旅游，甚至还参加过移植患者运动会……他见证的不仅是医学的进步，更是医患情深。

正如友谊医院泌尿中心前主任、主任医师田野所说，40多年来，该中心的医生换了几批，专家更迭了几代，但不论老中青医护人员，都从未停止对杨运胜的照顾、随访，对生命的呵护始终如一。“我们一代代的专家在最困难的时候也没有停止探索，才让今天的肾移植达到世界领先水平。40年中，肾移植术后存活率从当年的40%提升到了现在的98%以上。”他说。

与此同时，友谊医院也发生了巨大的变化，不仅肾移植病房搬进了现代化的外科大楼，而且在外科手术技术、免疫抑制的个体化应用、预防肾移植术后各种并发症方面都有了巨大的进步，更是引领了国内整体肾脏移植技术的提高与创新。

随着器官捐献工作的开展，肾移植数量大幅增加。自2018年起，友谊医院泌尿中心连续4年肾移植数量稳居北京市前列，人与移植肾存活率位于国内前列，成为亚洲最大的肾移植中心之一。在这些变化之中，不变的是友谊医院和杨运胜、与广大患者之间日益深厚的情谊，以及肾脏移植团队继承传统、持之以恒救治尿毒症患者的医者仁心。

（朱一辰为北京友谊医院泌尿中心泌尿二科副主任，林俊为该中心主任医师）

老杨的故事

朱一辰
林俊



近年来，浙江省台州市路桥区聚焦群众养老的急难愁盼，多举措持续推进健康养老提质升级。针对“做饭愁、吃饭难”这个不少老年人的烦心事，路北街道在摸清辖区老人助餐需求后，积极链接社会资源，目前辖区内10个村（社区）13个老年助餐点均已建成并对外开放，满足老年人个性化、多元化用餐需求。

图为路北街道党员志愿者为养老服务中心的老人提供助餐服务。
杨思远摄（人民视觉）

数字化赋能“健康中国”

武慧敏

互联网医院、线上问诊、智能健康管理……近年来，随着互联网、云计算、5G、人工智能、物联网等技术发展，数字化为健康行业发展增添动力的同时，也给医疗健康企业带来新思路。企业的视角从原先只专注于生产开始转向为“以患者为中心”，从注重“治已病”到注重“治未病”，将大健康理念融入生产经营全过程。

一枚戒指大小的指环，只要戴在无名指上，监测到的脉搏、血压、生理周期等数据就会通过里面的芯片同步到壹健康的微信小程序或旗下APP上。10多年前，壹健康还是一家传统的“卖产品”的公司，但随后其顺应健康行业数字化发展趋势，从“卖产品”到“卖服务”，从“销售驱动”到“数据驱动”，实现了健康管理行业的数字化与标准化转型升级。壹健康创始人、董事长皮涛涛表

示，公司基于AI大数据，打造了一个为员工分级、用户分级的全新智能化服务平台，为用户和服务人员创建“画像”，从而更科学、高效地为智能匹配相对应的服务人员，并提供最适合用户的健康管理方案。目前壹健康已形成以数字化驱动为核心，覆盖全生命周期健康维度，实现全健康需求管理的业务模式，成为一家基于大数据的“全过程健康管理”公司。

为推动数字化进一步赋能医疗健康行业发展，近年来政策红利不断释放。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》，提出发展“互联网+医疗健康”，建设面向医疗领域的工业互联网平台，加快推进互联网、区块链、物联网、人工智能、云计算、大数据等在医疗卫生领域中的应用，加强健康医疗大数据共享交换



图为解说员向来访客户介绍壹健康i37智能指环。

壹健康供图

与保障体系建设。

专家表示，未来要进一步撬动数字健康行业发展，需要优化发展思路，充分开发市场潜力，打造中国特色的数字健康模式。清华大学学术委员会委员、自动化系学术委员会主任张学工称，企业要面向人民生命健康，立足

中国医疗健康事业特点，找准“痛点”，开创适合自己的技术路线，加强数据、理论、算法等方面基础性工作，将智能技术、信息技术和生物技术结合发展，形成以“数基生命系统”为核心的智能医学学术和产业生态，助力“健康中国”目标的实现。