

大健康观察·聚焦人文科室建设

西藏自治区人民医院 ICU 深化人文关怀

为患者提供更贴心的服务

本报记者 琼达卓嘎 文/图

“这是一名被牦牛顶伤的患者，肠道破裂，全身多处受伤，病情很严重。”西藏自治区人民医院重症监护室（ICU）内，北京大学人民医院的援藏医生王斌当天正好值班。王斌知道这一类病情一点都不能耽搁，便急忙把患者推进了手术室。

“在现代医疗体系中，重症监护室作为救治危重患者的关键场所，其医疗服务质量直接关系到患者的生命安全和康复效果。”王斌说，“同时，随着医学技术的进步，我们不仅要关注患者的生理治疗，更要关注患者的心理需求和人文关怀。”



图为王斌在为患者查体。

获得患者对医疗团队的信任

ICU 人文科室建设的核心目标是提升医护人员的人文素养，优化患者关怀措施，构建和谐医患关系。通过加强医护人员的培训和教育，使他们掌握更多的沟通技巧、情绪管理方法和同理心，从而能够更好地理解患者的需求和痛苦，为患者提供更为贴心的服务。

被牦牛顶伤的卓仁（化名）在治疗了一个星期之后希望顺利转出 ICU。大家正充满信心时，家属突然找到医生，表示要带着卓仁一块回家。

对于家属的意愿，科室医生们很理解。因为在前端治疗过程中，已经得知这是一个十分困难的家庭，情况紧急，所以医院先行垫付了治疗的费用，对患者及时进行了治疗，怎么突然就要回去呢？王斌经过和家属深入交流才得知，该患者来自偏远的牧区，现在连饭钱都没有了。

得知这个消息，科里的桂喜迎大夫等人自掏腰包，给患者买来了糌粑并给患者 1000 元的资助。在这些帮助下，卓仁很快便痊愈出院了。

“在患者关怀方面，ICU 人文科室

建设注重提供个性化、人性化的护理服务，我们会力所能及去帮助需要帮助的人。”王斌说，“我们还设置了家属探视时间，让患者感受到家人的陪伴和温暖；开展心理咨询服务，帮助患者缓解焦虑和恐惧；组织康复活动，促进患者身体功能的恢复。这些措施不仅提高了患者的生活质量，也增强了他们对医疗团队的信任和满意度。”

尊重患者的知情权和选择权

“这两天她就可以去普通病房了，需要随时观察腿部有没有肿起来，注意活动患者关节……”王斌事无巨细地嘱咐着患者家属。与王斌站在一起的还有年轻藏族医生卓玛次仁。王斌交代完后，卓玛次仁对他们进行翻译。“怕他们听不懂，每天跟患者家属沟通时我都会带上卓玛次仁。”王斌说，“这边整体的医患关系很和谐，我们会充分尊重患者及家属的知情权，让患者能够参与到自己的

治疗方案中。”

为及时解决医患矛盾，防止因误解或沟通不畅而引发的纠纷，该科室制定了每天与患者及家属的沟通机制，不仅家属随时可以来找医生跟进情况，医生查完房也会主动与患者（家属）交流。

西藏自治区人民医院 ICU 每年都会收到十几面锦旗，多年无不良医德医风投诉、无医疗投诉。“作为医务人员，应当及时了解并满足患者被理解、被重视、被尊重的需求，同时也应掌握患者对医疗服务的期望。”王斌表示，良好的医患沟通有助于医务人员调整自己和患者的医学观念，也有助于医患相互正确理解对方，协调关系，保证医疗活动的顺利进行。

增强医务人员的职业荣誉感

29 岁的卓玛次仁是王斌的徒弟，2021 年成为一名 ICU 的医生。“新医生来到重症科室，最怕面对突发状

平行病历

从“凉爽”的手术室出来，赶到喧闹的神经外科门诊，并不宽敞的走廊两边坐满了候诊的患者。

“请 10 号德蓉患者进诊室。”一位皮肤黝黑、表情淡漠、两眼发直的年轻姑娘被家属领进了诊室。

“赵主任，您还记得我吗？两年前您给我哥哥做过手术，现在家里凑够了钱，我们想给姐姐再治一下。”德蓉的弟弟说。

“你哥哥恢复得怎么样？”

“非常好，他已经停用药物了，癫痫一直没有发作，现在跟着我在拉萨做生意。我姐姐的病，跟我哥哥一样，也是隔三差五就抽搐，而且她犯得更厉害。”

德蓉的弟弟不断叙述着，姐姐面无表情地坐在那里，一旁站立的妈妈不停抹眼泪。

经验告诉我，兄妹俩患的病都是内侧颞叶癫痫，而家族性内侧颞叶癫痫并不多见。曾有一篇意大利文献报道了 15 个患有家族性内侧颞叶癫痫的病例，是由遗传基因缺陷造成的，通常患者在新儿或少儿期有过高热惊厥的病史，一般十几岁开始癫痫起病。

伴随着频繁的发病，患者的记忆力、学习能力，甚至生活能力都受到严重的影响。影像学检查头颅磁共振可表现为海马萎缩硬化（正常人海马与情感、学习和记忆等高级神经活动密切相关，由于其形态似海马而得名）。脑电图记录可捕捉到癫痫样的放电，多来自于一侧或者双侧海马。很多患者即便服用两种以上的抗癫痫药物，平均每个月还会有 2~3 次的发作，临床上称之为药物难治性癫痫。

此类患者适合手术前评估，寻找引起癫痫的病灶。手术就像打靶一样，如果术前能够看到、寻找到十环的靶心，再加上医生的手术经验和技巧，就有可能打到满分，即手术后癫痫症状完全消失，患者不再服用药物。

德蓉很快住进了病房。在繁忙的工作之余，我尽可能多与患者的妈妈和弟弟聊天，了解他们内心的感受。

德蓉一家来自江西抚州的农村，靠种一年两季的水稻为生。现在村里的年轻人全都到外地打工了，剩下的都是老人和儿童，还有就是不能外出的患者，德蓉就是其中之一。

德蓉妈妈告诉我，德蓉和哥哥小时候都发育正常。不知什么原因，20 年前的一天，他们两个人同时发高烧，持续了 3 天高烧不退，出现了高热惊厥。在当地的医院治疗一周后，兄妹俩都脱离了危险，此后也都出现了癫痫发作的毛病。

家里的顶梁柱是最小的儿子德义，他最近 3 年到拉萨卖手机和配件。我问过他，为什么到拉萨做生意？德义回答说，主要是那里能够多挣一些钱，贴补家用，攒钱给哥哥姐姐看病。两年前，哥哥手术成功，使他看到了希望。现在哥哥跟他一起在拉萨做生意。

前颞叶切除手术对我来说已是轻车熟路，但此次德蓉的手术让我更加仔细。一定不能出并发症，一定要把癫痫病魔去除，这种想法一直萦绕在我的脑海里。显微镜下放大的不仅是迂曲的大脑皮层和跳动的血管，仿佛还有放大的一张张德蓉家人的面孔、焦虑期盼的眼神与信任。

手术后，德蓉的精神明显好转，性格变得像换了一个人，更容易与人沟通交流，癫痫也未见发作，远期的效果还有待进一步观察。巧的是，德蓉的手术部位与哥哥的相同，都位于右侧颞叶和海马。

兄妹 20 年前同一天高热惊厥，患相同的癫痫疾病，接受同一部位的手术。而作为经治医生，我庆幸能够尽自己之力，消除疾病给他们带来的痛苦。

每个疾病的背后都有一个触动心灵的故事。通常情况下，医生更多关注患者的疾病症状，而忽视患者的个人心理、家庭环境、社会影响。医生在诊疗当中不能只把患者看做患病的器官，而是要关心照顾整个“人”。现代生物—心理—社会的医学模式要求医生应该更加关注社会和心理因素对于患者疾病的影响，而体现人文关怀的医疗照护则是整个治病体验的核心与精髓。

（作者为宣武医院党委副书记、院长）

要关心照顾整个「人」

赵国光



今年 29 岁的王世界是安徽省亳州市一家药膳餐厅的药膳制作师。药膳制作师是 2015 年被列入国家职业分类大典的职业工种，从业者要能够运用中医药基础理论，以食药物质和食材为原料，使用工具、设备和烹调技法制作药膳。食药物质是按照传统既是食品又是中药材的物质。药膳制作师不仅要有基础的中医药理论知识，而且要对所添加药材的性、味、配伍、炮制方式有所了解。近年来，亳州市大力推动药膳产业发展。全市共有 200 余人取得药膳制作师技能证书。

上图：王世界在搭配制作药膳使用的食药物质。

右图：王世界在制作药膳。

新华社记者 黄博涵摄



药膳制作师——
餐桌上的「养生达人」

“这下好了，今后我两口子的慢阻肺疾病复发了，就再也不用跑几十公里路到县医院去，不仅在我们镇卫生院就能得到从县人民医院派来的副主任医师的诊治，而且乡镇医院比县医院的报销比例高，给我们节省了不少费用。”不久前，四川省眉山市丹棱县张场镇廖店村村民侯开元和爱人因慢阻肺疾病复发被送到张场镇中心卫生院，经丹棱县人民医院内二科主任、副主任医师黄勇等人一周多的诊治后得以康复。

近年来，丹棱县通过加快县域紧密型医共体建设，成立县医院集团，将乡镇卫生院全部纳入集团，实行人、财、物集中统一管理，扎实开展人才、技术、硬件“三大行动”下沉服务基层，让村民在家门口就能实实在在获得优质医疗服务。

在人才下沉服务基层中，丹棱县医院集团首批从县人民医院、疾控中

四川省丹棱县推动人才、技术、硬件下沉 村民在家门口就能看好病

姚永亮

心等县级医疗机构组织 6 名业务骨干，到乡镇卫生院担任院长或业务副院长，从医院管理、学科建设、业务发展等方面进行全面帮扶。

张场镇中心卫生院是全县最偏远的乡镇卫生院。2022 年 10 月，丹棱县疾控中心干部金仲寨和丹棱县人民医院内二科主任、副主任医师黄勇，被选派到该卫生院分别担任院长和业务副院长后，两人通过强管理、抓业务、抓技术、引进人才等措施，很快扭转了医院的被动局面。

在选派业务骨干下去任职帮扶的

同时，医院集团还抽调县级骨干医师 73 名，组建家庭医生服务团队 50 个，调配“全科+专科”慢病家庭医生管理重点团队 21 个，在乡镇全覆盖实施慢病管理“综合+”服务和家庭医生签约服务，全县慢病规范管理率和家庭医生有效签约服务率分别达 90.9%、97.23%。

在技术下沉服务基层中，由医共体牵头医院与成员单位组建联合门诊，在科室设置、医疗质量控制、人员培养等方面给予指导和帮扶，同时选派专家定期到基层坐诊、带教，推进县

乡医疗服务同质化。目前医共体内已经组建联合门诊 7 个，选派内科、康复、口腔等执业方向的专家到基层坐诊。

在硬件下沉服务基层中，县医院集团从所成立的医共体“资金池”提取部分用于信息化建设，搭建起县人民医院与乡镇卫生院远程会诊中心和影像诊断中心的同时，充分发挥中医药优势，投资 270 余万元开展乡镇中医馆建设，实现乡镇卫生院中医馆全覆盖，推广中医适宜技术 10 项。

“通过加快县域紧密型医共体建设，开展‘三大行动’服务基层以来，丹棱县不仅率先在全市实现‘优质服务基层行’国家基本标准达标创建 100%，全县达标乡镇卫生院、达标村卫生室覆盖率 100%，而且也较好落实了首诊在基层、小病在乡镇、大病进县城、康复回基层的总体方针，实现乡镇医院和县级医院同步发展。”丹棱县卫生健康局党委书记、局长曹华说。

清华国际肝癌诊疗论坛暨钇 90 国际交流论坛举办

本报北京电（甄文）2024 清华国际肝癌诊疗论坛暨钇 90 国际交流论坛日前在北京举办。论坛由清华大学主办，清华大学临床医学院、清华大学附属北京清华长庚医院、中国研究型医院学会肝胆胰外科专业委员会共同承办，邀请了不同国家和地区的肝癌专家，围绕肝癌治疗创新技术钇 90 应用等主题，共享最新的研究成果和先进的临床经验。

北京清华长庚医院董家鸿院士、山东省肿瘤医院于金明院士、上海交通大学附属仁济医院夏强院士分别发表致辞，寄语同道齐心协力，加强肝癌基础研究和创新诊疗技术，以期实现提高肝癌五年生存率、改善患者生存质量的目标。



日前，山东省东营市东营区辛店街道胜凯社区智慧健康驿站，居民在医护人员指导下使用 5G 智能健康一体机体检。该站免费为居民提供身高、体重、体脂含量等基本身体素质项目及血压、血氧、血糖、尿酸等生化指标检测，自动生成体检报告，建立个人电子档案。刘智峰摄