

大健康观察·聚焦人文科室建设①

北京大学肿瘤医院致力于推进以患者为核心的医疗

# 为患者打开希望之门

本报记者 熊建

“这里就是患者温馨的家，有了您们给予帮助，我们重新充满希望。”北京大学肿瘤医院胃肠肿瘤中心一病区的“心语墙”上，一位患者写下了如上“心语”。看看这面五彩斑斓的墙吧：给自己加劲的、感谢医护人员的、为亲人祝福的……殷殷情深的“心语”写在心形的字条上，汇聚成一个大大的心形图案，给来来往往的患者、医生、护士传递积极的情绪价值。

“心语墙”作为胃肠肿瘤中心一病区，以及北京大学肿瘤医院重视、加强人文建设和人文关怀的缩影，曾被著名医学期刊《英国医学杂志》(BMJ)旗下网站The BMJ opinion介绍过。“‘心语墙’是根据患者的需求、受患者启发设立的，广受欢迎，成为患者、家属、医护人员沟通交流情感的一片小天地。”The BMJ当时的编辑尹道馨评论说，“以患者为中心”是实践的艺术，同时也是科学，如何与患者合作、共同决策，实现以患者为核心的医疗，始终都是各方高度关注的问题之一。

“‘让患者满意、员工高兴、政府放心’，是几代北肿管理者不变的坚守，也是推动医院新质生产力发展，厚植北肿文化根基的源动力。”北京大学肿瘤医院院长、党委副书记李子禹说，“每一位北肿的医者都致力于为为患者打开希望之门。在这里，患者不仅会得到专业的精心治疗，还会在细微处感受到医者传递给他们的信心、勇气、关爱和鼓励。在这里，他们除了收获健康，还有对生命的感恩与感悟。”

## 四“心”联动 温暖患者

“心语墙”的灵感源于患者。几年前，北京大学肿瘤医院时任院长季加孚在进行术后例行随访时，一位患者告诉他，手术前，她的孙子去看她，并带着一颗心形的字条，上面写着：“我爱你，亲爱的奶奶。你会很快康复的。”她说：“我永远也忘不了在阅读甜蜜字条时被人关心和支支持的感觉。”

正是患者这句话启发了季加孚。2017年9月，在季加孚的倡导下，胃肠肿瘤中心一病区举行了“心语墙”启动仪式。“心语墙”开始在全院各个科室开花。“我们从关注疾病，到关注生病的人，再到关注患者的感受，关注家属的感受。”季加孚说，“每个疾病都像是一堵墙，需要我们共同跨越，有的患者跨越得快，有的跨越得慢。在跨越的过程中，我们送上祝福和希望，让患者有信心早日恢复健康。”

“心语墙”是传递医学正能量的一种缩影，体现了为患者“打开希望之门”的人文理念，是医患互动的一种呈现形式。类似形式，在北大肿瘤医院还有很多。诉诸视觉的有希望之路。北京大学肿瘤医院四层，有一条连接主楼与外科楼的通廊。为了优化通廊内环境，缓解手术前患者紧张焦虑情绪，尤其是要照顾到躺在运送床上患者的感受，增强他们战胜困难的信心，该院打造出一条洋溢着希望和温暖的生命通道。通道的顶部和围墙加装了帷幔，一只只鸟儿在墙上展翅飞翔，“乐观”“坚强”“信念”“希望”等文字环绕四周。

诉诸听觉的有希望之声。2015年末，康复科创建了“心音坊”，由康复科的肿瘤心理医生和音乐治疗师牵头，招募了100余位志愿者。他们中有斩获国际大奖的声乐教师，有普通退休职工，有职工子女，有假期中



图为李子禹在出诊。  
北京大学肿瘤医院供图

的学生，联手开展助力患者的志愿服务。每天上午和下午两个固定时段，志愿者演奏的舒缓音乐萦绕在大厅。有的志愿者还不时和患者交流，根据患者的要求演奏曲目，送上祝福和希望，用音乐抚慰患者的心灵。”李子禹说。

诉诸触觉的有希望之墙。在北京大学肿瘤医院学术报告厅外，有一面由院工会设计的“心空间”展示墙，医生可在这里分享自己的从医经历和对医学人文的深入思考，呈现丰富的内心世界，诠释医学人文精神。

诉诸味觉的有希望之园。去年11月，位于医院中央的休闲花园——馨园以全新的面貌亮相。这里亭台亭静，花香四溢，漫步其中，能感受到放松和舒缓。馨园从环境上，与“心音坊”“心语墙”“心空间”实现了“心”的联动。

“北京大学肿瘤医院的文化，就是播种爱、凝聚爱、传递爱的文化。我们的理念是以患者为中心，建设患者首选的国际化肿瘤集团中心。我们要在攀登医学科学高峰的路上，用人文塑造员工、培养员工、鼓舞员工；用人文疏导患者、温暖患者、感染患者。”李子禹说。

## 双翅振飞 方便患者

传统印象中，病房对于患者来说是活动受限的地方。胃肠肿瘤中心一病区在采光良好、宽敞明亮的科室一角设有患者休闲区。在这里，病床被舒适的沙发取代，铺有地毯，有茶几，有电视。“这里可能是全病房最受患者欢迎的地方——大病初愈，午后时光，在此一坐，品味时光。”胃肠肿瘤中心一病区副主任陕飞说。

“我到这个医院来，一进病房，看见还有沙发，有‘心语墙’，感觉这里不像一般的医院病房，给人很温暖和谐的感觉。”患者霍先生说，“我住院期间，每天早晨6点大夫们就到病房了。看着他们忙碌地工作，我心里觉得特别踏实，真的看到了希望。”

患者的希望，一方面来自治愈的希望，一方面来自人文的关怀。二者就像一对翅膀，不可拆分。“人文越来越重要的前提是治疗效果越来越好了。”陕飞说，“一些过去没有机会的患者，现在有了治疗或者手术的机会。配合新型的药品，过去生存期只有一年的患者，现在可能延长到三年甚至更长的时间。”

从建科元老徐光炜，到季加孚、李子禹，再到如今的陕飞，在他们薪火相传的带领下，胃肠肿瘤中心一病



图为关鑫在整理心语墙。  
本报记者 熊建摄

区以个体化治疗为宗旨，积极推广胃肠肿瘤的规范化手术，实现了胃癌领域的多个首创：率先在全国推广胃癌D2根治术的标准化手术；在全世界率先发起了新辅助治疗研究-RE-SOLVE，并首次证实新辅助化疗可以使患者有生存获益；建立了国内一流的胃癌临床数据库，具有国际标准的大型生物标本库；可以完成全腔镜下胃癌根治术、全腔镜下直肠癌低位前切除术等高难度手术。

同时，科室将人文建设视为发展的重要部分，不断将其融入外科诊疗，一步一个脚印地走出了扎实的人文印迹。“说到我们的人文实践，可说是润物细无声。”胃肠肿瘤中心一病区护士长关鑫说，“我们将患者置于核心位置，进行全程管理，在流程上尽可能方便患者。”

由于就诊人群中外地的比例占到70%—80%，复诊、检查、化验等环节往往推高他们的就医成本。对此，北京大学肿瘤医院一方面加强互联网诊疗的建设，在线上提供预约、分诊、咨询、送药、报销等服务——“北大肿瘤医院”APP自2020年7月启用以来，患者线上复诊总量超过34万人次，占同期全院门诊总量的12%；一方面，优化线下流程。

胃肠肿瘤中心一病区党支部书记薛侃是北大临床的博士，工作后又读了清华大学的管理学硕士。“管理上的细节，反映的就是医院、科室的人文关怀。我希望把学到的先进的人文技术，应用到诊疗活动中，理顺流程，提升患者的就医体验。”他说，“比如化疗患者，隔一个半月做一次复查，CT很难约。我们去联系影像科开好单子，复查的患者不用来医院预约，到时候直接去做检查就行，省得多跑一趟。”

## 深入沟通 共同决策

“人文就是以人为中心，体现在重视人、关心人、爱护人和尊重人上。”关鑫说，“我们每天围绕着患者人群，感受着他们在肿瘤治疗过程中面临的诸多身心挑战。他们渴望我们能够提供沟通平台，表达自己的感受和需求。因此我们应该通过人文建设，在一个开放、平等的环境下对患者进行全程照护，让他们对肿瘤外科的印象不再只是冰冷的手术刀。”

对此，胃肠肿瘤中心一病区医疗组组长王胤奎也有同感。“肿瘤医院以科技为内核，以人文为外衣。我们

一直把对于患者的人文关怀融入到工作中的点点滴滴。其中很重要的体现就是把医患共同决策这种沟通模式应用到肿瘤患者身上。”他说。

什么是医患共同决策？王胤奎解释说，诊疗决策模式分三种：一种是医生主导，告诉患者干什么，患者执行；第二种是患者主导，提要求，医生去满足；第三种是医患共同决策，医生需要告诉患者病情现状、可选择方案、每一种方案的优劣，然后倾听患者的诉求。“临床上不是所有问题都有明确答案。很多时候，同样一个问题，每个人做出的选择完全不一样。所以在医患共同决策模式下，把所有已知信息告诉患者，这也是给患者一个深入了解自己内心需求的机会。”他说，“这种深入沟通过程，更容易建立起医患互信。”

因此，在胃肠肿瘤中心一病区，对患者并不隐瞒病情。“人越是在困难的时候，越需要家人的心理支持。如果家属隐瞒，导致患者需要的支持得不到，除了承受着病痛，还要再承受一份情感上的孤独。”陕飞说，“所以首先要明白患者的需求，再依照这个需求制定相应的治疗方案，这对于患者来说才是最合理的，而不是只要是瘤子，我就给你开一刀，可能给患者带来很多问题，跟其初衷完全相反，所以我们希望通过医患共同决策避免这种情况。”

但是，如何让患者更好更多参与到诊疗过程中？如何共同决策？沟通的难度比较大。对此，关鑫表示：“家属是基石，由于国人的照护模式以家庭为单元，告知方式以家属为首选，治疗决策以家属为主导，所以我们将家属纳入患者的疾病管理体系，进行同质化管理，提高应对疾病、居家护理和抗压能力。”

“我们的患者往往得病以后，会把治疗的决策权交给家庭里最权威的人。这种文化背景对整个沟通过程、看护模式产生了不可小觑的影响。”王胤奎说。

对此，胃肠肿瘤中心一病区将推出新举措，对肿瘤外科患者和家属召开多学科家庭会议。

“目前，国内外对家庭会议的研究主要集中在ICU和安宁疗护阶段，希望我们科室能带领大家跳出对家庭会议的固有思维，提高对肿瘤外科患者和家属的关注，讨论疾病信息、患者的需求和期望，明确家庭在手术期间的角色和责任，提高康复效果。”关鑫说，“同时，还可以鼓励患者和家属提出问题、分享意见和经验，我们提供个性化指导，让外科变得真正富有温暖和情怀。”

# 20余省份实现医保个人账户省内异地家庭共济

本报北京电(陈得)医保个人账户里的钱，能不能共济给省内异地参保的家人使用?近期，个人账户家庭共济相关问题引发关注。国家医保局近日表示，目前有22个省份和新疆生产建设兵团已经实现医保个人账户省内异地家庭共济，9个省份将于今年年底前实现医保个人账户省内异地家庭共济。

医保个人账户家庭共济是指参保人在参加了职工医保后，通过办理职工医保个人账户家庭共济，将个人账户授权给已参保的父母、配偶和子女使用，比如用于支付合规医药费用中的个人自付部分等。

目前，共济人和被共济人在同一个基本医保统筹区(通常是同一个地级市)可以共济；实现省内异地共济是指共济人和被共济人在同一个省份参保，但在不同统筹区，也可以共济给亲属。

当前，已经实现医保个人账户省内异地共济的地区为：北京、天津、上海、重庆、河北、山西、内蒙古、吉林、江苏、福建、江西、湖南、广西、海南、四川、贵州、云南、西藏、甘肃、青海、宁夏、新疆以及新疆生产建设兵团。其中，在河北、江苏等地，职工参保人个人账户的余额不仅能共济给省内异地参保的直系亲属，而且共济的资金还可以跨省使用。

据国家医保局介绍，浙江、河南、山东、广东部分实现了省内共济，将于今年年底前全部实现，安徽、陕西近期将实现省内共济，辽宁、黑龙江、湖北将于今年年底前实现。

国家医保局介绍，医保个人账户家庭共济需要满足两个前提：一是参保人的父母、配偶、子女参加了基本医保(包括职工医保和居民医保)；二是参保人办理了职工医保个人账户“家庭共济”。

参保人可通过国家医保服务平台APP地方专区、当地医保部门微信公众号、官方网站等的“职工医保个人账户家庭共济”功能模块，实现线上办理，具体途径由各统筹区医保部门向社会公开，同时线下医保大厅也可办理该项业务。



近年来，安徽省阜阳市加快推动医保经办服务末端延伸与便捷利民，建立“县有大厅、乡有窗口、村有柜台、组有网格员”的四级基层医保管理体系，打造“城乡15分钟医保经办服务圈”。图为阜阳市市民在中铁阜阳医院医保住院窗口办理医保结算手续。

王彪摄(人民视觉)

在成都市医疗组团式帮扶下

# 德格县医疗卫生水平大幅提升

本报记者 王明峰

在四川省甘孜藏族自治州德格县人民医院血液透析中心，许多尿毒症患者正在透析。短短4个小时，就能在家门口完成治疗。血透室医生青麦拥措说：“以前县里没有血液净化方面的医疗机构，本地患者只能奔波外地接受透析治疗。现在，依托成都市第一人民医院组团式帮扶、‘传帮带’工程医疗队，我们还可以开展除常规血液透析技术外的血液灌流、枸橼酸抗凝、SLED透析等技术，造福了无数患者。”

德格县地处高原寒旱地区，高血压发病率高，德格县人民医院高血压达标中心从2023年6月启动建设，最大限度地降低心血管发病和死亡的总体危险。

2023年8月，德格县人民医院急诊科接诊了58岁的扎西，心电图检查提示为“急性广泛前壁ST段抬高型心肌梗死”，合并频发房性、室性早搏。经过充分溶栓治疗以及药物综合抢救后，扎西胸痛症状明显减轻，生命体征趋于平稳。经过12个小时的转运后，成都市第一人民医院心血管介入中心副主任医师刘童为患者实施了溶栓后补救性PCI术，患者最终完全脱离危险。

“这样凶险的心脑血管疾病患者，并不是我在德格县遇到的个例。或许我们可以做得更好、更好，从源头来预防、控制急性心脑血管病。”德格县人民医院心内科医生张珍珍说。

“我们引入了多项先进医疗技术和设备，举办了一系列技术培训课程，确保本地医护人员熟练掌握，以最大努力保障患者的就医质量与安全。”成都市第一人民医院组团式帮扶队长兼德格县人民医院院长杨杰介绍。

跨越800多公里，组团式帮扶将成都市和德格县紧紧联结在了一起，让更多先进的医疗技术在川西高原创造更多的生命奇迹。截至今年3月21日，德格县人民医院接待门诊6546人次，住院769人次，手术总数49台(三级手术19台，四级手术11台)，医院救治能力及医疗服务质量不断提升，患者满意度持续改善。



近日，中建八局承建的合肥质子治疗系统医疗验证基地项目正式交付。项目位于安徽省合肥市高新区，建筑面积约1.4万平方米，地下一层、地上三层，建设内容包括地下车库、质子治疗区、质子功能配套区、办公区等，致力于打造未来国产质子装备走向市场化的“样板间”。

图合肥质子治疗系统医疗验证基地项目全景。 余庆玲摄

新视野

# 人文关怀，春风化雨润物无声

李子禹

科室人文建设是医院文化建设的重要组成部分，是科室生存发展的根基和动力，对提高医院核心竞争力起着推动作用。

在北京大学肿瘤医院，各个科室都以患者为中心，秉持“偶尔治愈，常常帮助，总是安慰”指导思想，竭尽全力为患者打造一个良好舒适的人文环境。

一方面，从自身出发，提高团队自身建设，端正科室作风，提高团队学术水平和业务能力，把医疗安全、医疗质量永远放在人文建设的最前列，把为

患者看好病、治好病视作最大的人文关怀。

另一方面，注重医患互动，从人文角度为患者着想，把医疗活动从医生为主导转变为医患一体。同时，在科室人文建设中，极力避免形式大于内容，搞作秀式的文化活动，而是与科室特色相结合，立足长远，春风化雨，润物无声。

医学是一门充满人文精神的科学，除了具有科学技术的一般属性以外，还在于医学是一门直接面对人的科学，既以人为研究客体，又直接服

务于人。因此，医学比其他任何科学都更强调人文关怀。

西方医学之父希波克拉底认为，医术是一切技术中最美和最高尚的。我深以为然。严谨的科学态度、精湛的医学技术和温暖的人文关怀，从来就是医疗服务中不可或缺的重要组成部分。

当下，医务人员的人文素养直接影响群众就医体验和改革“获得感”。坦率地讲，一些医患沟通上的问题甚至医患矛盾的发生，与有的医务人员人文素养不足有直接关系。因此，加强医学人文建设，弘扬医学家

文精神，已成为保障医疗卫生事业健康发展、推进健康中国建设的一项重要工作。

我们深知，患者得到家人和医护人员的耐心倾听、情感上的关爱和支持，以及医患之间相互理解和信任，并获得合适的治疗药物一样，对于患者恢复健康都是至关重要的。

近年来，从“生命通道”到“井盖文化”，从“心音坊”再到“心语墙”，北大肿瘤医院不断推进人文建设，创新人文品牌，最后凝结成一个字，那就是“爱”，对患者的爱，对医院工作者的爱。而这些爱的归根结底，就是要用阳光般的心态对待每一位需要帮助的病患，为更多患者打开生命的希望之门。

(作者为北京大学肿瘤医院院长、党委副书记)