

大健康观察 ▶▶▶

新疆伊犁奎屯医院将人文关怀融入医疗服务

# 在疆，有一家温暖的医院

蒋云龙 特列克·团结

在新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州奎屯市，奎屯医院的患者可不只是奎屯人，还有伊犁州、塔城地区、阿勒泰地区、博乐市各县市以及新疆生产建设兵团第七师、第九师各团场和克拉玛依市独山子区等多个地区的患者。在疆，作为一家集医疗、科研、教学、预防保健和急救为一体的综合医院，奎屯医院的作用尤为突出。

“自2015年被评为三甲医院以来，我们迎来越来越多的患者。”奎屯医院副院长杜宗新介绍，“近年来，我们致力于将人文关怀融入诊疗的每个环节，努力创造温馨舒适的就医环境，让每一位患者都能在我们医院感受到尊重、关怀与理解。这不仅增强了患者对我们医院的信任感和归属感，也促进了医患之间的和谐关系。”

## 治病先知心 治心助治病

“对老年患者来说，很多慢性疾病难以根治。药物治疗只是一部分，关心他们的精神健康也很重要。”奎屯医院老年医学科主任杨鸿英说。近年来，该院摸索出一条“治病先知心，治心助治病”的路子。

杨鸿英曾收治过一名患有冠心病、高血压的患者，情况非常稳定。经检查，老人的病情是稳定的。但综合评估显示，老人存在明显的抑郁倾向。在开展抗抑郁的治疗中，这位老人表现出强烈的排斥和不配合。

为了摸清情况，杨鸿英在查房时主动倾听患者的想法，并与家属进行了沟通。原来，患者不仅担心抗抑郁药物有副作用，也害怕因为精神疾病遭人歧视。

“作为主治医生，我主动跟患者交流，打消他的疑虑，还指导家属如何协助，以安抚好老人心情。”杨鸿英在精神科医生的指导下，结合中医、康复和营养等学科为老人制定了副作用较小的综合治疗方案。

经过一段时间的治疗，患者配合度高了，症状也逐渐好转。在患者出院时，杨鸿英将自己的联系方式主动留给家属，并多次电话随访，和患者交流。患者儿子感触很深：“没想到老人住院，还交了一位医生朋友，现在我爸就听杨医生的话，我们很感谢杨医生。”

另一名患者则享受到了“走读式住院”的特殊服务。

“一开始，我们发现这名患者很不一样，情绪总是特别急躁，老想着赶紧出院。”老年医学科护士李艳丽说，“我们科室经常跟大家强调，不仅要关注老年人的身体状态，也要注



图为奎屯医院老年医学科主任杨鸿英（右一）和医生王岩龙（右二）查房时与患者交流。魏嘉慧摄

重满足他们内心的情感渴望。”

于是，李艳丽专门和这位患者进行了沟通。这名患者才不好意思地讲清楚了自己的情况：儿女不在身边，老伴常年卧病在床，还需要他照顾。

针对这样的特殊情况，科室决定为这位患者提供“走读式住院”的服务。患者用白天时段治疗，并尽量减少治疗等待时间，让他能够早点回家陪伴老伴。

“我们也没有做什么特别不一样的事儿。但是对每一位有困难的患者，我们的人文关怀都没有停留在简单嘘寒问暖上，而是深入研究，尽可能提供个性化诊疗方案。”李艳丽说。

对“症”下“药”，关注每一位患者特殊的诉求，并提供相应的服务，正是伊犁州奎屯医院人文关怀的重点。一年来，600多位老年患者在奎屯医院逐步康复。

## 治疗小患者 家长是关键

6岁的小花病情出现了好转。但小花奶奶第一次带她来看病的情形，奎屯医院儿童康复中心康复治疗师夏珊珊至今都还记得。

“我们要求小花完成一个简单动作，孩子反应迟缓，奶奶就大声呵斥小花，催促她快点完成，语气非常激动，成年人听到也会不适，更不用说年幼的小花了。”夏珊珊说，她用和小花奶奶进行了一对一的深入交流，告诉她这种行为对孩子疾病的影响。

在医生的不断提醒下，小花奶奶这才慢慢纠正了自己的言行。

“和别的疾病不一样，治疗儿童自闭症，要先‘接受治疗’的是家长。他们往往有一定的抵触心理，甚至不承认

自己的问题，这种心态会耽误孩子的最佳治疗窗口期。”夏珊珊说。

奎屯医院儿童康复中心副主任医师吴野说：“儿童心理疾病的治疗不仅需要医院和医生的努力，更需要家长的配合。我们在治疗中，不仅要治好孩子身体和心理上的疾病，还要治好家长们的‘心病’。”

儿童康复中心的“家长课堂”便是这一理念的体现。

今年夏天，夏珊珊接诊了一名1岁9个月的小男孩。孩子在语言发展方面明显落后于同龄人，但家庭内部对于孩子的发育情况出现了意见分歧。孩子奶奶认为这只是暂时现象，不会影响成长；而母亲则感到十分担忧，希望尽早得到专业的帮助。

夏珊珊对孩子进行了全面的语言发育评估，确诊孩子为语言发育迟滞。为此，夏珊珊组织了一次家长课堂，邀请所有家属出席。

通过这次课堂，孩子奶奶对病症有了客观的理解，并与孩子妈妈达成了共识，一致同意配合医生采取积极的治疗方案。经过9次治疗后，孩子的语言表达能力显著进步，可以清楚喊出“妈妈”。这一刻，孩子的母亲和奶奶喜极而泣。

“‘家长课堂’是我们与家长交流孩子病情及后续治疗的重要场合。在完成评估后，医生和康复治疗师会尽快制定专业的治疗方案，组织‘家长课堂’，并希望所有家庭成员都参加。通过这样的课堂，可以帮助孩子对病情和治疗方案有明确的认知，消除疑虑，并积极配合治疗。”作为援疆医生，来到奎屯医院仅6个月的吴野已经先后组织了7场家长课堂。

一年来，100多名患儿在奎屯医院逐步康复，阳光再次照进他们的生活。



图为奎屯医院儿童康复中心医生对患儿进行康复训练。魏嘉慧摄

## 锦旗挂满墙面 微信充满祝福

在奎屯医院妇产科护士站，锦旗挂满了墙面。“这些锦旗只是一部分，还有一些放在办公室里。因为确实没地方挂了。”妇产科主任任翠婷说。

“这些都是患者家属发给我的各种祝福和问候，让人感动。”儿童康复中心副主任护士吴慕君拿出手机，展示着自己收到的一条条微信。

“人文关怀不仅让患者感动，也一点一滴让医院工作向前进步。”李艳丽说，“过去我们的病房号都是数字，有些老年人记不住，容易迷路。现在病房用水果名称来命名，老人们很喜欢，也记得住。”

在妇产科刚刚顺利分娩、初为人母的王婷婷，真切地感受到了妇产科的温馨氛围。“护士不仅细心照顾我，还时刻关注我的心理状态。他们跟我像朋友一样聊天，降低了我对分娩的恐惧心理。”她说。

为了便于患者就诊，奎屯医院采取了一系列具体措施，将人文关怀融入医疗服务的每一个环节：超声科和影像科根据人流高峰动态调整值班人员数量；检验科打造开放式采血窗口，缩短预约就诊时间；医院还推出了床旁入院和床旁结算等医疗服务。

“在医学技术迅速发展的今天，人文关怀的重要性日益凸显。”吴慕君深刻感受着人文建设带来的积极效果，“通过‘家长课堂’为代表的的人文关怀建设，医生和患者以及患者家属消除了可能产生的隔阂，节约了交流的成本，患者和家属都越来越理解和支持我们的工作。”

（文中患者均为化名）

新视野·聚焦医学人文 ⑥ ▶▶▶

# 加强人文关怀，驱散病耻感的阴霾

在医学的广袤天地间，“病耻感”如同隐匿的阴霾，悄无声息地侵蚀着患者的心灵世界。“病耻感”是一种复杂的心理现象，主要是指患者因患有某种疾病而产生的羞耻感。“病耻感”在不同层面对患者群体产生着潜移默化的深远影响。

首先，在自我认知方面，患者可能对自身疾病存在负面的自我认知。例如，抑郁症患者可能会因为对疾病的羞耻感而拒绝服用精神类药物，从而酿成严重后果。他们很多时候会认为自己的情绪问题是一种软弱的表现，是不应该出现的，从而产生羞耻感。

第二，在社会观念影响方面，人们可能会对某些疾病存在偏见和歧视，这会加重患者的“病耻感”。以传染病为例，社会上可能会对艾滋病患者存在误解，使得艾滋病患者在面对社会时，承受着巨大的心理压力，产生“病耻感”。

第三，在生活影响方面，“病耻感”会让患者在社交生活中退缩。患有慢性疾病如肾衰竭需要定期透析的患者，可能会因为担心他人知道自己的病情后投来异样的眼光，而减少社交活动。他们害怕被朋友、同事同情或者嫌弃，逐渐与社会隔离。

我曾邂逅一位年轻的乙型肝炎患者，在病房的狭小空间里，他宛如一只受伤的雏鸟，小心翼翼躲避着他人的视线，除了至亲家属，拒绝任何人的探视。即便是医护人员进行的正常诊疗操作，也会招致他强烈的抵触情绪。患者害怕被他人异样的目光所歧视，担忧自己原本充满无限可能的未来会被这无情的疾病彻底摧毁。

因此，“病耻感”不仅仅是患者个体内心的挣扎，更深刻地反映出整个医疗行业在人文关怀维度所面临的考验以及应当肩负的责任和使命。如何更好地帮助患者获得内心的安宁，更好地引导社会公众正确看待疾病和患病之人，减少恐惧、不安和抵触，让他们获得公平、公正和友好的待遇，是需要努力去实现的目标。在这方面，我们进行了积极的探索和实践。

比如在肿瘤科，众多患者在被确诊癌症的瞬间，便不由自主地陷入了深不见底的自我否定之中。他们在内心深处笃定地认为自己已然成为家庭沉重的负担，对未来充满了绝望与无助。对此，具有丰富经验的护理团队在给予患者专业的医疗护理之外，往往还会精心地为患者安排心理疏导和芳香呵护疗法，让患者在宁静、芬芳的环境下接受专业的心理疏导治疗。同时还会组织丰富多彩的小活动，让患者在治疗之余能够一起动手写“福”字、剪窗花、做手工，畅谈自己的人生感悟。在病房环境的营造上，我们也摒弃传统医院那种冰冷、单调且充满压抑感的布置风格，取而代之的是温馨宜人的装饰画，一幅幅色彩斑斓、充满生机与希望的画作仿佛在无声地诉说着生命的坚韧与美好；摆放生机勃勃的绿植，为这一方小小的空间注入了源源不断的生命活力，让患者在不经意间便能感受到生命的蓬勃力量与温暖慰藉。

此外，在精神科，为了应对“病耻感”现象，通常会制定并实施一系列充满温度的人文关怀措施。他们专门为患者打造温馨私密的一对一诊疗空间，从环境设置上充分尊重并保护患者的隐私。同时，积极投身于社区精神卫生知识普及的公益活动中，通过举办内容丰富、形式多样的社区讲座、健康咨询以及公益宣传等活动，向广大公众深入浅出地宣传精神疾病的成因、症状表现以及现代医学在精神疾病治疗方面所取得的显著成效和较高的可治愈性，纠正社会大众对精神疾病患者长期存在的错误认知与偏见。

未来，我们将更加关注医学人文建设，通过改善医疗环境、优化诊疗流程、加强心理支持等措施，为患者提供更加人性化的医疗服务，逐步形成浓厚的医学人文氛围，让医学人文的光辉真正照亮每一位患者的心灵深处，使他们在与疾病顽强抗争的荆棘之路上，不再孤单，不再被“病耻感”的阴霾所困扰。同时，我们将更加积极主动地联合社会各界力量，广泛传播正确的疾病认知和就医理念，与社区组织紧密合作开展形式多样的健康公益活动，全面深入地开展疾病知识宣传教育活动，以科学的知识、真实的案例和温暖的故事，逐渐消除社会对各类疾病的歧视与偏见，重塑大众对患者群体的理解与包容，向着构建更加和谐的医患关系、提升全民健康福祉的目标稳步迈进。

（作者为首都医科大学附属北京佑安医院医患关系协调办公室主任）

本报北京电（记者熊建）日前，由人民日报社《民生周刊》杂志社主办、人民康养承办的2024人民康养大会在北京举行。大会以“聚焦中国特色康养 赋能人民美好生活”为主题，就发展中国特色康养新模式、新产业、新业态开展交流、研讨。

中国工程院院士张伯礼表示，康养是“维护健康、养生保健”，健康是目的，养护是方法，主动参与是基础，品质是关键。他提出，“按照年龄分类”和“按照职业分类”的“多元化养老

## 2024人民康养大会举办

模式——分类指导”，建议老年人根据不同年龄段和不同职业、兴趣爱好与社会角色，以及身体状况、科学精准分类指导养老。

在谈到“轻量化养老”时，张伯礼表示，要利用AI技术为老年群体提供便捷高效精

准的服务。“老年人可以通过智能设备、互联网手段获取各种养老资源和服务，包括健康管理、社交娱乐、医疗服务等。与传统养老模式比，轻量化的养老更加注重个体、智能化和便捷化，符合老年人的需求。”他说。

中国社会工作联合会党委书记周惠表示，伴随人口老龄化程度持续加深，社区康养的市场需求日益呈现多元态势，对康养模式的创新和专业化服务的细分要求更高，建设中国特色社区康养服务体系已成为当务之急。

“社区康养潜力无穷。”周惠说，从文化传统与现实需求的维度考量，社区康养是应对老龄化压力的关键形态，“在我国源远流长的文化传统中，家庭和社区一直是老年人心灵的归宿。社区康养模式恰好契合了这一传统观念，让老年人能够在熟悉的环境中安享晚年。同时，社区康养还能充分整合社区内的各类资源，为老年人提供全方位、多层次的

服务，实现资源的高效配置与利用。”大会发布了“大国康养——创新引领中国康养事业/产业高质量发展”典型案例，从不同角度展现了中国康养领域的新产业、新业态、新模式，充分展现了各地区各部门积极应对人口老龄化、构建中国特色康养体系的有益探索和宝贵经验。

# 公告

被征收人王明仁户：因公共利益需要，上海市复兴中路1262弄1号被纳入张家弄片区旧城区改建项目范围。2024年11月23日，上海市徐汇区人民政府颁发了该项目的房屋征收决定（徐府房征[2024]10号）。

为保护你户权益，现发布公告，请王明仁户携带资料前往征收实施单位现场办公地址（办理相关事宜。自公告之日起至本地块房屋征收补偿签约期限内，如你户未及时向征收实施单位申报权利，征收实施单位将依法予以处理。

另，项目《房屋征收与补偿方案》《房屋征收补偿安置房选房办法》《安置房源公示清单》等均在房屋征收范围内予以公布，相关签约事宜已经启动，你户可至现场了解相关情况并就近签约事宜做好准备。

特此通告。

征收实施单位地址：陕西南路360弄9号

联系电话：(021)66567989

征收实施单位：上海徐汇第三房屋征收服务事务所有限公司

吉林省长春市中级人民法院公告 尹兵：本院对原告通化葡萄酒股份有限公司与被告尹兵侵害名誉权纠纷一案已立案受理。现依法向你方公告送达(2024)吉01民初273号开庭传票、起诉状副本、诉讼权利义务告知书、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员通知书等材料，自公告之日起经过60日即为送达。提出答辩状、举证的期限为公告期满后30日内，并定于2025年5月9日9时在长春市国际商事法庭第二法庭开庭审理，逾期将依法缺席审理。

中华人民共和国四川省渠县人民法院公告 NGUYEN THI TUYET(中文名：阮玉燕)：本院受理原告张藤与被告 NGUYEN THI TUYET(中文名：阮玉燕)离婚纠纷一案，现依法向你方公告送达(2023)川1725民初2768号民事判决书。限你自公告之日起60日内来四川省渠县人民法院领取民事判决书，逾期即视为送达。如不服判决，可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于四川省遂宁市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

吉林省高级人民法院公告 韩金彪、朱彩琴：本院受理原告杨明海诉你们民间借贷纠纷一案，现依法向你方公告送达(2024)吉0722民初3238号民事判决书。自公告之日起60日即为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后30日内，并定于举证期满后第3日8时30分(法定节假日顺延)在本院506审判庭开庭审理，逾期将依法缺席判决。

中华人民共和国吉林省长春市中级人民法院公告 越丰商事株式会社：本院受理原告长春市日增轨道汽车配件厂、长春泰恒房地产开发公司、越丰商事株式会社、吉林银行股份有限公司长春西安大路支行、吉林银行股份有限公司长春亚泰支行、大连泰恒房地产开发有限公司房屋买卖合同纠纷一案，现依法向你方公告送达(2023)吉01民初153号民事判决书。自公告之日起60日即为送达。如不服判决，可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于吉林省高级人民法院。

北京市西城区人民法院公告 钟莹：本院受理原告钟莹、钟安玉、被告钟敏与你继承纠纷一案，已审理终结。现依法向你方公告送达(2023)京0102民初21487号民事判决书，判决如下：一、潘美蓉名下北京市西城区新街口外大街7号楼1单元201号房屋归钟莹所有；本判决生效之日起三十日内，钟莹给付钟安玉、钟敏、钟莹房屋折价款每人各87000元；二、钟莹将北京市西城区新街口外大街28号院新6楼2门111号房屋由钟莹、钟安玉、钟敏、钟莹继承，按份共有，各占四分之一份额；三、本判决生效之日起三十日内，钟莹给付钟敏、钟安玉、钟莹每人各27714.52元；四、驳回钟莹、钟安玉、钟敏的其他诉讼请求。案件受理费116037.19元，由钟莹负担57937.39元(已交纳)，钟安玉、钟敏各负担58099.80元(于本判决生效之日起七日内交纳)。评估费41500元(钟安玉已垫付)，由钟莹负担25610元(于本判决生效之日起七日内自行给付钟安玉)，由钟安玉负担11030元，由钟敏、钟莹各负担2430元(于本判决生效之日起七日内自行给付钟安玉)。自本公告送达之日起60日内向本院领取民事判决书，逾期即视为送达。如不服判决，可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于北京市第二中级人民法院。逾期上诉，本判决即发生法律效力。

辽宁省高级人民法院公告 孙莹：本院受理原告孙莹与被告孙端宏离婚纠纷一案，原告张强的诉讼请求：一、请求判令原告与被告离婚。二、请求判令原告与被告婚生女张悦归原告抚养，由被告支付抚养费。三、请求判令原告与被告婚生女张悦的抚养费由被告承担。自公告之日起经过3个月即视为送达。提出答辩状和举证的期限为公告送达期满后30日内。本院于举证期限届满后的第3日9时30分(遇节假日顺延)在北京市海淀区人民法院复兴路人民法庭第24法庭开庭审理，逾期将依法缺席判决。

江西省弋阳县人民法院公告 阮玉燕(NGUYEN THI NGOC THANH)：本院受理原告阮玉燕与你方离婚纠纷一案，已审理终结。现依法向你方公告送达(2024)赣0126民初38号民事判决书。自公告之日起30日内来本院领取民事判决书，逾期即视为送达。如不服本判决，可在公告期满后30日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于江西省上饶市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

北京市第四中级人民法院公告 JAY ALAN LIGHT(杰·艾伦·莱特)：本院受理申请人杰·艾伦·莱特与申请人JAY ALAN LIGHT(杰·艾伦·莱特)申请承认美国硅谷公司得克萨斯州约克郡县地区法院D201500550号离婚民事判决一案，已审理终结。现依法向你方公告送达(2024)京04协外认61号民事裁定书。自公告之日起60日内来本院领取民事裁定书，逾期即视为送达。如不服本裁定，可在公告期满后10日内向北京市高级人民法院申请复议。

中华人民共和国北京市海淀区人民法院公告 四中中美：本院受理原告高华诉你债权人代位权纠纷一案，原告诉求：1.请求分期判令林永均名下位于北京市海淀区甘家口街道阜成路南12号楼1层45门地下室103号房屋，由林建华继承十四分之一份额；2.请求判令被告承担诉讼费1万元；3.诉讼费由被告承担。现依法向你方公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过60日即为送达。提出答辩状的期限为公告送达期满后30日内，举证期限为公告送达期满后30日内。本院于举证期满后次日9时30分(遇节假日顺延)在北京市海淀区人民法院复兴路人民法庭第34法庭公开开庭审理，逾期依法缺席判决。

北京市门头沟区人民法院公告 李斌：本院受理(2023)京0109民初2621号中国工商银行股份有限公司北京门头沟支行与被告李斌、冯乃鹏、北京金水房地产开发有限公司金融借款合同纠纷一案，现依法向你方公告送达民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书，逾期即视为送达。如不服判决，可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于北京金融法院。逾期本判决即发生法律效力。

辽宁省丹东市中级人民法院公告 袁光玲：本院受理上诉人丹东信融担保有限公司与你、丹东融隆置业有限公司、丹东融隆贸易有限公司、张振宇、袁光玲委托合同纠纷一案，现已审理终结。现依法向你方公告送达(2024)辽06民终953号、1049号、1233号、1235号、1236号、1746号、1748号、1749号民事裁定书。限你自公告发出之日起60日内来本院领取民事裁定书，逾期即视为送达。本裁定即发生法律效力。

辽宁省丹东市中级人民法院公告 曲辉：本院受理上诉人丹东信融担保有限公司与你、丹东融隆置业有限公司、丹东融隆贸易有限公司、张振宇、袁光玲委托合同纠纷一案，现已审理终结。现依法向你方公告送达(2024)辽06民终1235号民事判决书。限你自公告发出之日起60日内来本院领取民事裁定书，逾期即视为送达。本裁定即发生法律效力。

辽宁省丹东市中级人民法院公告 袁光玲：本院受理上诉人丹东信融担保有限公司与你、丹东融隆置业有限公司、丹东融隆贸易有限公司、张振宇、袁光玲委托合同纠纷一案，现已审理终结。现依法向你方公告送达(2024)辽06民终1236号民事判决书。限你自公告发出之日起60日内来本院领取民事判决书，逾期即视为送达。本判决即发生法律效力。