

建设有温度有质感的人文医院

医师报讯 (融媒体记者 刘则伯)

建设人文医院是现代医疗发展的重要方向,不仅能够提升医疗服务的温度,还能增强患者的就医体验和医护人员的职业幸福感。通过优化就医环境、提升医护人员人文素养、强化人文管理等措施,能够为患者提供更有温度的关怀,增强医患信任,有助于医护人员的职业成长,促进医院的可持续发展,彰显医学的人文价值。

1月9日,第十届医学家年会圆桌对话·人文篇,在清华大学附属垂杨柳医院原党委书记任龙喜主持下,多位专家围绕“建设人文医院,彰显医学温度”展开深入探讨。



主持人

任龙喜 清华大学附属垂杨柳医院原党委书记

讨论嘉宾 (按发言顺序排序)

牟巨伟 中国医学科学院附属肿瘤医院胸外科副主任

黄继义 厦门市第五医院院长

江拥军 永州市中心医院党委书记

陈彦 苏州市立医院院长

武艳梅 通用技术盘锦辽油宝石花医院院长

傅睿 江西省儿童医院副院长

牟巨伟 将人文融入医疗

为什么医院学科建设要重视“人文”二字,牟巨伟表示主要原因有三点,第一,无论医院的发展还是学科的发展都需要几代人的前赴后继,是几代人共同努力的结果。“中国医学科学院肿瘤医院胸外科连续14年在中国医院声誉排行榜中排名第一,离不开几代前辈血汗打下的良好基础和无私奉献凝聚的优秀科室文化。”牟巨伟表示,只有铭记学科发展历史继承科室文化,才能更好地激励今人和后人不断奋发进取不断开拓创新。

第二,医学不仅仅是

一门治病救人的学问,是医学,是多学,是至学。牟巨伟表示,还要努力成为饱学博学之士,才能让医者更有温情,让医学更有温度,才能更好地服务来自不同行业不同阶层的患者。

第三,作为肿瘤一线的医生,接触了大量癌症患者,在学医习医行医的漫长岁月中,应该主动逐渐将人文精神和慈悲情怀融入医者的血液之中。“我相信,只有这样,才能成为一名既有医术又有温度的好医生,最终成长为一名称职的肿瘤医学工作者,甚至成为一名博学的医学家。”牟巨伟说。

陈彦 人文让医院更具活力

“自2023年起,医院快速扩张,从3个院区3000张床位,发展为6个院区,5300张床位。”陈彦在提到,在此过程中,医院坚持不增加行政人员,而是扩充医务一线人员,以更好地服务患者。陈彦指出,医院在发展过程中深刻体会到人文关怀的重要性,并总结了三点经验:一是强化医院文化建设。领导班子要团结一心,具备远见卓识,能够吃苦耐劳,勇于承受委屈。面对问题,要通过及时沟通解决,凝聚力量,共同推动医院发展。科主任作为医院发展的中坚力量,不仅要在技术上引领团队,更要注重人文关怀,营造良好的工作氛围,让年轻医生有成长空间,团队成

员之间相互包容。

二是推广叙事医学。通过叙事医学,让医务人员内心更加柔软,帮助医生更好感知患者的心理感情,同时也会学会表达自己的烦恼和委屈。领导应关注这些问题,及时化解医患以及医务工作者之间的矛盾。

三是强化思想引领。党员要发挥先锋模范作用,重新梳理党支部,避免按院区划分支部,而是按学科发展需求进行设置,如药学部可划分为多个支部。职能部门也可集中管理,如院办党办、人事财务审计等分别组成支部,通过党内批评与自我批评,增强人文关怀。同时,每位专家和院领导都应在岗位上发现人文亮点,分享好的举措。

黄继义 “爱心”是设计医疗目标的基础

黄继义出身于医学世家,深受长辈的影响,尤其是爷爷作为当地知名医生的榜样,让他深刻体会到医学的积淀从爱和文化开始。他回忆起爷爷半夜起来研究心电图的情景,感受到老一辈医生的责任心和爱心,这种传承和医疗文化的重要性不言而喻。

武艳梅强调,医学人文建设是医院高质量发展的关键,人文建设就像一棵大树,需要肥沃的土壤才能茁壮成长,文化建设正是滋养这颗大树的土壤。她提到,2024年国家卫健委出台了《医学人文关怀提升行动》文件,将医院的人文关怀和人文建设提升到了国家层面,这对医院的高质量发展提出了新的任务和挑战。武艳梅

武艳梅 “温度医院”本质是“家文化”

指出,医院建设的核心在于提升患者的就医感受。医院要营造有温度、有质感的就医体验。必须尊重患者的尊严,保障患者的人格和知情权,从患者的出发点出发,提供全方位的人文关怀。

文化是无形的,但又是无形的,是在潜移默化中形成的。她提到,“温度医院”本质上“家文化”,这种文化强调职工

美的就医环境、简化的就医流程以及人文关怀,是提升患者就医体验的关键。对员工而言,提升员工满意度是医改成功的关键,包括培养使命感、荣誉感以及社会认可感。

永州市中心医院采取了一系列措施。例如,医院开设了“数字信箱”,分为对外的“院长信箱”和对内的“书记信箱”,分别收集患者和员工的

意见与心声。一年多来,医院收到100多封信件,反映了员工和患者的各种需求与问题,医院通过这一渠道做到了“员工有困难有人帮、心声有人听、困惑有人解”,并且每件问题都得到了很好的解决。这一举措不仅提升了员工的满意度,也成为医院文化建设的重要抓手,让员工成为医改的主力军和文化建设的参与者。

江拥军 让员工心声有人听 困惑有人解

标的学科,爱心是设计目标的基础。

作为医院管理者,黄继义提出要改变医疗管理中的绩效评价方式,应以患者的利益为导向出发点去设计方案。他们设立了“同民大讲堂”和“同民大学堂”,通过讲述医学人文故事,提升医生的人文素养。

对医院的信赖和归属感。医院始终坚持以学科建设与文化建设“两手抓、两手都要硬”的原则,致力于在提升医疗技术水平的同时,不断强化医院的文化内涵,以实现医院的高质量发展。这种文化不仅提升了患者的就医体验,也增强了职工的归属感和幸福感,让医院成为一个充满温暖和关怀的“大家庭”。

对于患者,尤其是儿童患者,注重改善就医体验。医院设立了英雄能量站,为儿童提供休息和娱乐的空间,包括科普宣传、阅读和绘画等活动,帮助缓解他们的恐惧心理。针对困难家庭,医院设立了爱的传递小屋和爱心厨房,通过医务社工部提供帮助,让这些家庭感受到医院的关爱。这些措施不仅提升了患者的就医体验,也提高了患者和家属的满意度。

傅睿 员工与患者 同样重要

傅睿指出,医院人文建设是医院发展的基石,与高精尖技术和高水平专科建设同等重要。人文建设主要体现在对员工和患者的人文关怀上。员工的满意度、认同感和幸福感直接影响工作热情和服务质量。医院从员工身边的小事做起,重点改善员工的生活和工作环境。医院收回食堂承包权,成立膳食委员会自主经营,为员工提供可口的饭菜,并提供送餐和热饭热菜服务,确保员工即使因工作忙碌错过饭点也能吃上热饭。此外,医院还打造了职工健康工作室,配备锻炼器材、瑜伽室和乒乓球馆等设施,方便员工在工作之余锻炼身体,缓解压力。这些举措显著提高了员工的满意度和工作热情。

傅睿认为,通过这些小的改变,医院营造了积极向上的工作环境,让员工和患者都感受到医院的温暖和关怀。