

关怀

医事哲思

医学人文

信望爱 医院文化的最好诠释

▲ 中国医师协会医学人文专业委员会 高金声

“人文医疗” 小事不小

▲ 北京清华长庚医院 韩冬野

“人文医疗”，不是个新兴词语了。有人说它包含了“信任”、“爱”、“忍耐”、“仁慈”等一系列内涵；有人说它是医务人员在医疗执业过程中所具备和体现出来的人文素质……总归，听上去，这是一种精神上的东西，在医疗行为中显露而成的一种温暖的美。

我无法为“人文医疗”下一个定义，只能从个人的角度，去谈谈我曾经亲身感受过的医疗人文精神。

帮每位患者盖被子

一次是陪同董家鸿教授去青海。他带领着当地的医师，为住院的藏民患者查房。走到每一张病床前，和患者握手；轻按患者的腹部，询问病情；看CT片子，和当地的医师讨论方案……一系列的动作之后，离开病床前，他总不忘帮患者盖一下被子，可能只是轻轻拉了拉背角，或拍了拍被面。在近两个小时查房里，20余位患者，无一例外。看到这个举动时，我在想：这个人不仅救人的命，他还关心着人家的冷暖。

忘不了那句“没事了”

一次是我的真实经历。因为一点特殊原因，我生平第一次进了医院的急诊科。当时的我意识有些模糊，眼睛像被蒙了层纱，眯缝着睁不开；肢体因为紧张而僵硬如木，呼吸急促……躺在病床上的时候，我能感受到，医生和护士都在围着我转，

看瞳孔的、输液的、测血压的、上心电监护仪的，我被充分“摆布”着……我不知道那是一个医生，还是一个护士，就在我不知所措的时候，她轻轻地握了握我的手，用她的大拇指摩挲着我的大拇指，特别轻地对我说：没事了，没事了。也许医生的准确判断、输入静脉的液体、戴上的塑料罩，这些真正救了我，可直到现在，我还是念念不忘那在我手上的轻抚，那简简单单的“没事了”。到现在也不知道她是谁，一直很感谢她当时给我的鼓励，化成了一种药，直注我的心里。

老夫妇颌首问好

一次是在我眼前扫过的一个画面。当时，我正在和一位医生交流着采访的事，一对老夫妇从诊间路过，他们对那位医师很诚恳地颌首问好，我不知道他们背后的故事，单看那两位六七十岁的老人，向一位年轻医师颌首，有些触动。他们在用自己多半生的阅历和光阴，向医生表示尊敬，而坐在我旁边的医生，也微笑、回礼点头。人与人之间，彼此尊重，互相体谅，不难，却真是一种素质。

回到人文医疗，如果医疗是治病，人文是不是救人？病有轻重，人知冷暖。医疗里又有着不同角色的人，医生、护士、医技、患者、家属、社会，治病是我对你，人文是我们彼此通信、通心、通情，一同致敬生命。



在世界上有三样东西对人类最重要，一个是信任的“信”，一个是希望的“望”，还有一个是珍贵的“爱”。医院是对这三个字最好的诠释，而建设这样一种文化，就要求管理者对职工展示友爱和尊重。

彼得德鲁克说：“我们雇佣了一个人，就意味着雇佣了他的全部，而不是只雇佣一只手，因为手的主人总是相伴的。”把这句话变通一下就是，我

们对待医院的职工，不能只想着他们的工作，也要想到他们双手的背后是这个人。我们要想激发他们的工作热情，就必须关心这个人本身。

那么，怎样做到这一点呢？

正确把握人文管理的理念 医学的目的永远是“患者的利益高于一切”，这没有错，但现在，人文管理也应该把对医务人员的人文关怀纳入进来。

爱和同情，关切和尊重，是人文重要的内涵。人文管理，简单地说，要有人性化的关怀。《失落的管理艺术》一书中讲到：作为一个组织的领导者，价值观应该体现对人的深切同情和尊重，而这种价值观最重要的、最根本的是对尊严和内在价值的尊重。

切实有效保障医护人员安全 当下我国，伤医案件时有发生。2015年公布

的《中国医师执业状态白皮书》指出，“发生伤医事件时，院方采取不顾是非，息事宁人的做法”有很多。在这种情况下，何谈去关爱医生，医生又怎能安心工作？

人文管理要求医院管理者把医务人员的安危、冷暖放在心上，采取多方面措施，维护他们的职业安全，保障他们的身心健康，顾及他们的家庭生活。

创设健康向上的文化环境 人们希望能够为了一项事业工作，而不仅仅是为了生存而工作。《伟大的医生》一书作者西格里斯特说：“他们之所以是伟大的医生，是因为他们受自己的使命之火激励，在日常行事中自我牺牲，帮助了受苦受难的云云病患。”

因此，医院和科室要形成一个环境和氛围，让医务人员置身其中，在工作中体会到职业的价值，赢得公众的认可和尊重，而且总会有一种愿意为事业做出努力的追求。在一定意义上这就是对他们最根本的爱。

做拥有人文情怀的管理者 职工的工作状态，以及他们的成长，都与周围的文化环境、舆论环境、人际关系等密不可分。而最重要的环境是——领导。一个领导若是喜欢训人，喜欢摆架子，喜欢以自己的地位来压制别人，实际上是不尊重自己，更是不懂得去尊重别人。职务只能显示权力，人品方能赢得民心。只有在为人、为事、为学等各方面严格自律，才能拥有信誉，员工才愿意追随，才会倾心为患者奉献自己的才智和热情。

大连中心医院头颈外科的张庆丰主任，以身作则，带动全科人员不拿患者一分钱。他对大家说的话很实在：“你们退回的是红包，挽回的却是患者对医院和医生的信任。”家里有患者，就等于是一场灾难。患者家属给我们送红包或者请吃饭，表面上是心甘情愿，实际上是出于无奈，我们不能因为这些事毁掉良心和声誉。”

为了生命的珍贵，为了健康的珍贵，为了让患者得到更好的人性化服务，请从关怀医务人员做起！

光影医路

抱着患者做手术

▲ 山东省威海市文登区人民医院 刘晓莹

近日，山东省威海市文登区人民医院，一例输尿管结石手术中，为了帮助患者保持特定体位，一位住院医师抱住患者右下肢，成功为患者解除了病痛。

患者王大爷CT检查发现输尿管末端有两个0.6×0.6厘米大小结石，并引起左肾中度积水，曾行药物及体外碎石治疗结石仍未排出。

威海市文登区人民医院南院区泌尿外科主任、副主任医师刘龙壮团队综合患者的各种情况，决定给予手术。一个横亘在医护人员面前的关键问题就

是患者的手术体位，本应采用截石位，但患者双侧髋关节股骨头坏死，无法外展，不能摆出手术所需要的体位。没有正确的体位，就没法正常施行手术。于是刘龙壮率领泌尿团队，通过反复的模拟摆放、术前演练，最后终于确定采用左下肢平放，右髋关节向腹侧屈曲90度，利用一位医生抱住患者右下肢的方法，协助患者摆放体位以适应手术。

最终，医生们在输尿管镜下成功为患者实施输尿管取石术，顺利取出结石。



刘晓莹 / 摄