

山东省青岛市即墨区中医医院党委书记、院长 赵成欣

医学人文 引领医院发展的强劲力量

苍生大医 要技术、仁爱、与抚慰三管齐下

“学者必须博极医源，精勤不倦，不得道听途说，而言医道已了，深自误哉！”

“凡大医治病，必先安神定志，无欲无求，先发大慈惻隐之心，誓愿普救含灵之苦。若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍蚩，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，皆如至亲之想。”

“见彼苦恼，若己有之，深心凄怆，勿避险巇，昼夜寒暑，饥渴疲劳，一心赴救，无作功夫行迹之心，如此可做苍生大医。”

自从步入中医的殿堂，年轻医生赵成欣便孜孜以求，沉浸于中医古籍、中医医案和中医传统文化之中，经年累月，耳濡目染。“中医是文化，是智慧，而不仅仅是知识。中医医学中，本身就饱含着中国传统文化中的人文理念。”赵成欣有些滔滔不绝，“中医的修身养生观中汲取了儒家的仁义礼

智信、中庸、中和观；汲取了道家的清静无为、顺其自然、祸福相依观；汲取了佛家随缘任运、众生平等、慈悲为怀、空无超然观等……”

他说，患者不是一台机器，医者除了需要练就一套高超的诊疗技术，解除病患生理疾苦，更要修养内心的仁爱，提升医患沟通的技巧，抚慰病患心灵的困顿。

“大夫，肚子痛了好多天了，不见好……”一次门诊，患者呻吟着走到医生面前。看着老师对患者的望、闻、问、切，快速诊断胆囊炎，开具方药——“没什么大事儿，按时按量服药，很快能好！”年轻医生赵成欣内心深刻铭记着老师的日常所教、点滴叮嘱，丝毫不敢懈怠。

从中医临床的望闻问切，到面对疾患的温言暖语，赵成欣立志要成为老师那样的中医医生，妙手回春，悬壶济世。

医生的临床基本功和人文情怀不能丢

2004年，赵成欣来到北京一家上级医院进修学习。期间，一名患者的相貌、病症、具体交流的内容，似乎已随着年月的消逝，慢慢淡出了记忆的底片，但这名患者眼噙泪水、动情地告诉医生的那句话，赵成欣记了16年。

“医生，太感谢您了！跑了这么多家医院，没有一个大夫这么细心地询问我的情况，这么耐心地倾听我的心里话，这么用心地给我仔细触诊……您真是好医生啊！”

赵成欣说，让患者倾诉，适时地关爱，这在中医文化里，都是医生的本职所在。如果说西医医院的循证检查，容易让医疗陷入缺乏人文关怀的迷途，那么，作为中医医院和中医医生，更应深谙医学的人文关怀之道。

赵成欣的夫人，是一名肛肠科医生。发生在爱人身上的一段诊疗经历和那名患者的感谢之音，也

深深触及了赵成欣。患者是一位80岁高龄的老大爷，大便几日未出，最终引起腹部疼痛难忍。“我的夫人当时毫不犹豫，为老人进行了指检，发现肛片，但这名患者眼噙泪水、动情地告诉医生的那句话，赵成欣记了16年。”

老人看着眼前的医生，不顾粪便的异味和不洁，全心全力地为患者治疗，老人忍不住流下了眼泪。

“我的孩子都没想到为我这么做，可是，一名素昧平生的医生，此时胜似亲人……”

每每与夫人聊起此事，夫妻二人因医者的心灵而有了更多的契合与共鸣。工作的经历，生活的阅历，渐渐促使赵成欣沉淀下一片赤诚的医学人文之心。

“医生的临床基本功、医生的人文情怀和高尚道德，是绝对不能丢的。”

2020 推动行业前行的力量
十大医学家人文医院管考家

赵成欣书记

医师报讯（融媒体记者 宗俊琳）有时候，老师的一堂课、一句话、一个举动，可能影响学生的一生。

门诊中，一位老中医搓了搓手，再捂一捂手中的听诊器，感觉热乎了，才放到患儿的胸口，开始检查。坐在旁边的年轻医生，看得入了神。从此，“将听诊器捂热后再为病患检查”也慢慢成为了这名年轻医生在行医生涯中的习惯。

当年的那名年轻医生，就是现任山东省青岛市即墨区中医医院党委书记、院长赵成欣。

当年的那位老专家不

曾想到，自己习以为常的一个细微得不能再细微的举动，为未来的一名中医医院管理者心中深埋下了一颗“大医仁爱”的种子。



让人文理想落地生根

7年的临床医生工作，7年的科主任工作，之后，赵成欣走上了医院管理岗位，从医务处处长到副院长、院长，再到如今的党委书记，一步步走来，赵成欣从内心规划的医疗人文理想逐渐在现实管理工作中落地、生根。

赵成欣一直记得，当年有个小女孩因为急性腹痛来到医院就诊。因为病因不明，小女孩首先来到内科就诊，检查无果后，又来到外科、妇科再次检查，跑了大半天，患者及家属不仅没有收到检查结果，且被通知一周后再到妇科检查。

最终，家属情绪失控，非常气愤地冲到门诊找医生理论，甚至摔了东西、打电话向媒体投诉。

此后，赵成欣在医院大力推动人文思维、人文关怀的相关培训，希望逐步完善医学人文的临床应用路径。

没有问题，此时的赵成欣已经估摸出事情的七八分真实情况。

他请患者家属来到会议室，心平气和地进行沟通，“内科，首先排查相关病毒；妇科，因为考虑患者正是月经期，按照医疗检测要求，需要等一周左右的经期时间过去之后再复查……”赵成欣发现，当所有的医疗规范向家属解释清楚之后，医患之间并没有那么难以逾越的鸿沟。

“关键问题是，作为医生，你有没有给与患者充分的告知和说明，有没有因为懒得多说一句话而凉了患者的心……不理解越积压越大，这就是缺乏良好的沟通。”

此后，赵成欣在医院大力推动人文思维、人文关怀的相关培训，希望逐步完善医学人文的临床应用路径。

以患者为中心 以医务人员为主体

“加班时间，要给予医务人员充足的加班补助费用，保障加班人员的加班餐，并及时为医务人员提供外出学习的机会，既提高自己的水平，同时注意调整身心健康。”

“医院邀请人文专家进行讲座和培训，为医务人员提高思想境界，升华个人价值观和人生追求。同时，医院针对医生制定一系列相关政策措施，给予医生人文关怀。”

作为医院的党委书记，赵成欣十分清楚并身体力行，医务人员得不到良好的照护，病患就无法保证获得好的照护。医院的人文管理工作一定要遵循“以患者为中心，以医务人员为主体”的人文医疗原则。在此原则引导下，医院新增了“三级科室回访”制度，从门诊看诊到后续治疗，患者从中收获了更多的医疗获得感和幸福感。此外，医院定期开展向患者免费发放防瘟香囊、消暑汤等特色活动，深得病患好评。

在赵成欣的带领下，原本立足服务患者的医院服务中心，也进一步延伸了内涵，在面向患者解决困难的同时，为临床医务人员提供了更多琐碎事务的帮助，创造了良好的工作环境。

此外，医院根据临床实际需求，利用现代化信息手段，比如微信平台等，建立医患交流群，进一步加深医患之间的沟通。针对时有发生医患矛盾和纠纷，医院特别设立了警务室，保障医生全身心安心投入工作，并适时开展团建活动，平衡内部矛盾，形成和谐融洽的团队氛围。

回望2020大疫之年的即墨区中医医院，赵成欣稍有欣慰之感。因为这一年，全院医务人员以医者的人文精神，奋战一线，不顾疲倦，大爱担当，为当地疫情防控工作立下了汗马功劳。赵成欣深知，这一年，大家困境重重、薪酬衰减，但似乎每个人都热情高涨，“这就是医学人文精神的力量！”



2019年12月，赵成欣书记督导检查医院自制制剂质量。确保用好药材出好药品！

记者手记

采访中，赵成欣书记所谈皆是“细节”。捂热听诊器再放到患者胸口检查，患者获得充分倾诉后的热泪盈眶，医务人员临床工作中的纷繁琐事如何减负、高效解决，处理医患纠纷对医生与患者双方的细致考量与平衡……正所谓“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”近年来，我们倍感欣喜地看到，医院建设的“爱心小屋”等人文落地措施如雨后天春笋般涌出，也昭示着我们，医学人文工作一定要结合实际，找准落地实践的抓手，避免空谈无果。