

(第三辑)

做有人情味的医者



杨叔禹 主编



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

(第三辑)

做有人情味的医者



杨叔高 主编

图书在版编目(CIP)数据

做有人情味的医者. 第3辑/杨叔禹主编. —厦门:厦门大学出版社, 2015.10

ISBN 978-7-5615-5412-8

I. ①做… II. ①杨… III. ①卫生服务-概况-厦门市 IV. ①R197.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 038553 号

官方合作网络销售商:



厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

总编办电话:0592-2182177 传真:0592-2181253

营销中心电话:0592-2184458 传真:0592-2181365

网址:<http://www.xmupress.com>

邮箱:xmup@xmupress.com

厦门市万美兴印刷设计有限公司印刷

2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:13.25 插页:2

字数:210 千字 印数:1~5 000 册

定价:68.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

主编单位：厦门市医学会

厦门市医师协会

厦门市护理学会

主 编：杨叔禹

执行主编：郭小岩

编 委：杨叔禹 吴再阳 姚冠华 魏晓萌 孙 卫
黄安杰 陈文锋 洪丰颖 王挹青 黄云茜
郭小岩 苏妙玲 姜 杰 张锦辉 林燕诚
周 文 吕惠栋 陆 军 黄光华 巫 斌
张瑞良 原晓景

编 辑 部

工作人员：吴尚义 陈国源 王舜钦 郑惠新 黄东清
王艳红 黄 涛 黄 翔 陈 虹 白 璐

大力弘扬医学人文精神

厦门市人民政府副市长 国桂荣

《做有人情味的医者》第三辑就要出版了，编委会让我为这本书写序言，我高兴地答应了。因为，医学人文精神的回归，是当前社会的期待，是构建和谐医患关系的精髓所在。我能为弘扬医学人文精神做点力所能及的事，既是职责所在，也是对弘扬医学人文精神的广大医务工作者的敬重。



国桂荣副市长

长久以来，人们用白衣天使来赞美医务人员，用救死扶伤来形容医务人员的神圣使命，用医者仁心来称颂医务人员的高尚医德。医学被称为“仁术”，医生成为最富含人情味的职业。争当白求恩、林巧稚式医生成为很多人的精神追求。但是，随着医学技术主义的兴起，病人的痛苦被转化为检验单上的数值和各类影像图片，医学人文精神失去了往日的光彩。受社会上不良风气的影响，有的医务人员为追求利益而不择手



国桂荣副市长出席厦门市儿童医院开业仪式

段，甚至公开向患者索要钱物。这些现象极大损害了医务人员的形象，社会期盼着医学人文关怀传统的复兴。

近年来厦门医疗卫生事业成绩有目共睹，优质医疗资源不断扩增，医疗卫生技术水平显著提升，群众就医满意度稳步提高。广大医务人员爱岗敬业、舍小家顾大家地忙碌与辛劳着，每当这座城市有急难救助时，医务人员往往冲在一线，全心全意为病患服务。由于厦门医生收红包现象少，很多周边地区患者纷纷来厦门看病。但是，由于医疗资源不足，医务人员工作压力大、劳动强度高，部分医务人员对患者态度生硬、语言难听、脸色难看、缺乏耐心；一些医务人员为了创收，重诊治、轻预防，重治疗、轻护理，重科技、轻人文，对患者过度检查、过度用药。这些现象，都有待于努力改进。

医学不仅是一种技术，更是事业，是一项崇高的使命。弘扬医学人文精神，需要我们坚持以人为本。医学人文精神是医学的灵魂，反映了人类对生命

的根本态度。古希腊医师希波克拉底说过，“对于医生来说，了解一个病人比了解一个人患什么病更为重要”。患者来看病，渴望和医务人员充分交流，得到善意的抚慰。医务人员要把尊重、关心、体贴患者贯穿于看病的过程中，改变那种“只见病不见人，只懂病不懂人，只治病不治人”的态度，实现医学技术与人文关怀的有机统一。

弘扬医学人文精

神，还需要有示范引领。医学人文精神，归根到底反映医务人员的道德素养。晋代名医杨泉指出：“夫医者，非仁爱之士不可托也；非聪明理达不可任也；非廉洁淳良不可信也。”只有树立从医者的品德，才能自觉抵制回扣、红包、大处方、滥检查等行业不正之风。《做有人情味的医者》不仅摘录了国内医学界顶尖专家学者对于弘扬医学人文精神的精辟论述，还记录了我市已开展的推进医学人文建设的优秀案例，囊括了数位医德高尚、医术精湛的专家学者的医学人文



与复旦大学领导一起看望住院儿童



与复旦大学附属儿科医院专家、厦门儿童医院医护人员留影

访谈记录，收录了广大一线医护人员在抢救患者、应急救治时的感人事迹，充满了激发医学人文精神的“正能量”。

弘扬医学人文精神，更需要持之以恒。冰冻三尺非一日之寒。彻底扭转医疗行



业不正之风，不可能一蹴而就。但是，只要我们以“钉钉子”的精神、久久为功的态度，就一定能够成功。可喜的是，厦门市卫生系统正掀起“做有人情味的医者，促进两个满意”主题活动，坚持从点滴小事做起，从自身做起，把医学人文关怀落实到群众就医的细节中，让医学人文精神逐步在医务人员内心扎根，从而构建一个健康和谐的医患关系。我衷心希望，厦门的实践，能够为我国全面复兴医学人文精神创造更多的先行经验。

当前，我市正在加快建设美丽中国的典范城市，全面推进医药卫生制度改革，努力为全市人民提供更加优质的医疗服务。希望此书的出版，能进一步激励广大医务人员不断提升认识，自觉加强医学人文修养，把浓浓的人文情怀撒播到广大患者的心里，为共同缔造美丽厦门做出更大贡献。

【人物名片】

国桂荣，厦门大学副教授、博士研究生，民革厦门市委主任委员，现任厦门市人民政府副市长。

做有人情味的医者

· 第三辑

目 录

第一篇 人文讲坛

- 2 医者的人文情怀 高金声
- 12 医学人文——心灵治愈之道 李明霞
- 17 人文医院建设的创新与实践 丁义涛
- 22 好医者的标准是什么 杨叔禹
- 26 对全面加强护理人文建设问题的思考 张锦辉

第二篇 人文调研

- 34 “人文·关爱”合作试点病区和普通病区护士人文关怀能力现状的研究
洪丰颖 王艳红 杨叔禹 周文 张瑞良 巫斌

第三篇 名医风范

- 42 儿童生命健康的守护神
——记厦门市“林巧稚奖章”获得者厦门大学附属第一医院儿科主任吴谨淮
- 47 用奉献谱写生命的赞歌
——记第三届“林巧稚奖章”获得者厦门大学附属中山医院李娜主任医师
- 52 进入患者内心世界是医者的幸运
——记厦门市第三届“林巧稚奖章”获得者仙岳医院医务科主任丁丽君

第四篇 爱在病区

- 58 人文关爱滋润患者心田
——记厦门市第二医院神经内科
- 61 用真情搭建患者“生命线”
——厦门大学附属中山医院肾内科视病人如亲人
- 65 全心全意为患者服务
——记厦门市中医院外一科护理团队

第五篇 情暖患者

- 71 人文关爱根植于每位医务人员心中
——厦门大学附属中山医院积极开展医学人文建设，患者满意度明显提升
- 78 全方位服务彰显人文关怀，成就双满意
——厦门市海沧医院坚持以患者为中心，构建和谐医患关系
- 85 小小微信圈，传递大关怀
——厦门大学附属第一医院同民分院妇产科运用微信平台为患者提供温馨服务
- 88 尊重生命温暖病患 人文关爱在莲花
——台湾护理专家考察厦门莲花医院医学人文建设
- 91 艰苦卓绝 8 小时，顶着风险成功“修心”
——记厦门市心脏中心救治心脏脆弱濒临死亡的贫困农妇

第六篇 爱的分享

- 95 自制巨型蛋糕“锦旗”感谢医护人员
——厦门市妇幼保健院用人文精神感动产妇家属
- 97 患者家属自制救治留念册感恩医护人员
——厦门大学附属中山医院“接力”救治重症颈椎骨折患者

第七篇 医者有情

- 104 厦门医生全国妇幼健康技能竞赛夺冠
——记厦门大学附属第一医院妇产科副主任医师汤雅玲
- 109 坚守“医者父母心”，视患者如亲人
——记厦门市第二医院血液科风湿免疫科陈旭艳主任医师
- 114 一份责任心温暖两代人
——记厦门大学附属中山医院厦门市心脏中心心血管内科王掘青主任医师
- 117 给患者第一张处方是关爱
——记厦门市妇幼保健院苏志英主任医师
- 120 仁心仁术 医病医心
——记厦门市中医院儿科高树彬主任医师
- 124 和善儒雅的仁医
——记厦门市海沧医院肿瘤科陈毅德主任医师

- 126 心系患者 播撒光明
——记厦门大学附属厦门眼科中心业务院长吴国基
- 129 医生对病人要有“父母心”
——记厦门大学附属成功医院肾内科梁萌主任医师
- 133 医生责任重于泰山
——记厦门大学附属中山医院消化内科任建林主任医师
- 136 病人永远是我的老师
——记厦门大学附属中山医院乳腺专病门诊侯如蓉主任医师
- 139 心灵窗户的守护者
——记厦门市中医院眼科王玉斌主治医师
- 142 患者的“知心大哥”
——记厦门大学附属第一医院同民分院消化内科周东生主任医师
- 144 与死神赛跑的急救技术状元
——记厦门市第三医院急诊医学部 ICU 副主任吴彬
- 148 1% 的希望也不轻言放弃
——记厦门大学附属第一医院同民分院心内科刘新建主任医师
- 151 “80 后” 村医坚守乡村 12 年
——记厦门市翔安区新店镇刘五店村卫生所所长彭招治医生
- 153 将病人拦在“生病的路上”
——记厦门大学附属第一医院鹭江街道社区卫生服务中心主任郑君圣
- 156 扎根社区最需要耐心和毅力
——记厦门市思明区中华街道社区卫生服务中心郭凌燕主治医师
- 159 爱，在平凡的医务岗位中升华
——记厦门莲花医院超声科吴细华医师

第八篇 天使园地

- 163 重拾人情，传递真爱
——记厦门大学附属第一医院急诊科的人文护理
- 167 用爱温暖每一个患者
——记厦门大学附属第一医院同民分院护理团队
- 170 细节服务更贴心 人文关怀一家亲
——记厦门大学附属厦门眼科中心眼外伤病区的护患真情

- 173 感恩奉献 做团队的“妈妈”
——记厦门莲花医院妇产科护士长冷娟

第九篇 人文动态

- 178 厦门市妇幼保健院在福建省医院满意度调查中获佳绩
- 179 “四心”服务提升患者满意度
——厦门市仙岳医院 2014 年满意度全省排名第二、专科医院名列第一
- 184 积极推进医疗行业医学人文建设
——厦门市第三方调查结果显示患者满意度普遍提高
- 193 坚持以病人为中心的服务理念 创建有人情味的医院
——厦门大学附属厦门眼科中心名列厦门市医院满意度调查首位
- 198 弘扬医学人文精神 构建和谐医疗秩序
——厦门市卫生计生委召开全市“人文·关爱”病区工作交流会

200 编 后



第一篇

人文讲坛

医者的人文情怀

中国医师协会人文医学专业委员会主任委员 高金声

【人物名片】

高金声教授，中国医师协会人文医学专业委员会主任委员、北京医学会医学伦理学分会主任委员。曾任卫生部精神文明办主任、全国卫生文化协会秘书长、中国卫生杂志社副社长、中国卫生界杂志社主编，长期关注和从事医院文化、人文医学、医学伦理学的研究和传播。



高金声教授

谈到医者的人文情怀，首先应对人文情怀有共同的认识。人文情怀在概念上的定义指的是人对自身关切的一种自觉意识和情感，即人懂得对人自身的一些需要进行关切，表现为对人的尊严、需求和价值的关注与维护。在日常的生活和工作中，常常提到的“爱和同情”、“尊重和关切”等都是人文情怀的重要内涵。

仁慈为首 善良为本

首先，人文情怀在医务工作者身上最重要的体现就是“善良”两个字。善良，实际上是社会上每一个有良知的人都应该具有的品质，但对于服务于人们健康和生命的医务人员来说，“仁慈善良”应该成为一种职业的特质，这也是医生、护士理应得到社会尊重的根本原因。

下面我列举几位饱含人文情怀的医学前辈的事迹，希望通过这些活生生的事例，诠释出人文情怀的精神内涵。

北京协和医院呼吸内科罗慰慈老教授有一个“特殊名片”的故事。罗教授的特诊号是300元/次，普通专家号14元/次，有一位外地就诊的下岗女工因为挂不上普通号而挂了费用较高的特诊号。罗教授得知后，为保证这位远道而来的普通女工看得上病，特意为她做了一张两寸见方的卡片，上面打印着自己的名字和普通专家门诊的时间。十多年来，这张名片成为患者的“预约通行证”，每次都能顺利地挂上普通专家号。这几年，罗教授年纪大了，快90岁了，已经退休停诊，他就将家里的电话告诉这位病人，以便紧急情况联系。另外，罗教授特地介绍她到北大医院看诊，当北大年轻女医生看到厚厚的病历本时，不禁感动地说：“作为一个晚辈，我感到这不仅仅是医生在为病人治病，而是在拯救一个生命，是心疼每一位普通的穷人。”如今，这张通行证虽已失去作用，但这位女患者却将它工整地贴在了自己的诊疗本扉页上，将这位协和老教授浓浓的医者之情深藏于心。她发自内心地说：“我生了病是不幸之事，可我遇到了罗大夫，这是我的幸运。在我走投无路的时候，他给了我重生的希望。”

这样的“幸运”还发生在北京一位老人身上。北京人民医院眼科主任黎晓新在一次门诊中遇到一位长期患有



高金声教授在“厦门医学人文讲坛”讲学（黄翔摄）

糖尿病的老人，视力正急剧恶化。黎主任经过仔细检查排除了视网膜病变的可能，诊断为眼压性青光眼，需要长期坚持上药，每个月定期回诊。在交谈中，黎主任得知老人是个孤身的社区低保户，生活十分困难。黎主任便交代老人以后每次回诊等她快下班时来医院，不用缴挂号费，她利用自己的时间帮老人看病。就这样，黎主任为这位低保户老人免费看病，一看就是六年。直到老人去世后，居委会主任亲自带着老人临终前托付的一包茶叶交到黎主任手中。原来，老人无意中得知黎主任喜欢喝茉莉花茶，平日里将自己省吃俭用的零钱买了些茶叶，只可惜没来得及自己送来就离世了。老人生前曾这样对黎晓新主任说过：“是您让我在生命中这最后几年体会到人间的真情和温暖，感受到真正发自内心的关怀。”

北京大学第一医院急诊科原主任陈旭岩也有一个令人感动的“急诊室故事”。有一天，一个10多岁的男孩被父亲送入北大医院急诊科。这是个刚刚经历母亲病故的男孩，跟着父亲在北京靠卖《北京晚报》维生。因为一贫如洗的家境，病重的男孩已经在家挺了整整一个月，实在扛不住了，才被父亲送到医院。很快，陈主任判断男孩患的是重症——吉兰巴雷综合征，须立刻靠呼吸机插管才能维持生命。面对高昂的治疗费用，不到40岁的父亲非常痛苦，他赶紧叫来一个老乡帮忙照看孩子，然后愁容满面地回老家筹钱。三天两夜后，他带着借遍全村的12000元钱回来了，可就这短短的几天，孩子花费的医药费已经远远超出了这个数，未来所需的钱款对这位农民父亲来说更是天文数字。两天后的清晨，一辆破旧的三轮车停在急诊室门口，他的父亲打算放弃治疗，决定趁孩子还有一口气把他拉回

老家。病房里，父亲颤抖地把男孩气管插管取下，看着男孩的氧和从100%降到92%，再降到85%……陈主任的内心激烈地挣扎，救还是不救？此时，陈旭岩主任眼前浮现的满满都是男孩和他父亲的眼泪，就在这紧急的30秒内，她果断做出决定：插管恢复治疗！陈主任把这位父亲拉到一旁，顶着



高金声教授热心于医院文化、人文医学等的研究和传播

巨大的压力恳请他再给医疗团队几天的时间，并很有信心保证帮助孩子脱离危险期，至于医疗费用她将尽力向院方申请减免。两周后，男孩脱离了呼吸机，三周后，男孩顺利出院。出院时，父子俩跟医院签署了一份长达30年的还款协议，每月还200元。即便这样，他们还是经常还不上。男孩出院后，经常会在晚上溜到分诊台的窗前，扔下两份当天的晚报，转身就跑。每次他来，为了他的自尊，陈主任总是假装没有看见他。可当男孩离开时，陈主任却总是很享受看着他的背影，试想曾经连一个脚趾头都无法动弹的孩子如今却能快乐地奔跑，此时此刻，她深刻地感到：作为一名医生，在艰难的环境条件下也要坚持下去，才可以体会到挽救一个人生命的幸福。

让患者真正发自内心尊敬和爱戴的医生都是善良的，护理工作者也是如此。“仁慈为本，慎独为魂”是北京医院护理部倡导的服务理念，也正是护理管理者标杆林菊英等老师为护理职业精神的最好诠释。著名的护理学专家林菊英曾任中华护理学会名誉理事长、《中华护理杂志》名誉总编辑，也是南丁格尔奖获奖人。只要与林老师共事过的人，无论是学生、部下，还是同事、朋友，无不折服于她的人品和才学。林老师在世时，曾这样说过：一名护理工作者，应该是一个心地善良的人。在对病人予仁慈为本的同时，还要强调遵从医道的自觉意识，在别人看不见、别人不知晓的情况下，在个人独处时，仍能谨慎恪守医务工作者的道德准则。就凭着这样一份坚定的信念，林菊英老师在护理规章制度还不详细完善的年代，她带领护理团队坚持做好每一件工作，从细微之处做起，处处以病患为中心。例如每天早上做晨间护理时，窗帘拉到什么程度日光照到病人的位置，让病人感到最为舒适，而不会感到刺激不适。早晨茶壶的水温如何正好适合直接饮用。茶壶把手朝向哪边让病人在床上一伸手就可以拿到……这些微小的细节都经过仔细的揣摩。晚间查房时，护士一定要穿着软底鞋，查房时把手电筒光源照着地面，常常查完整个病区，却没有吵醒一个病人。优秀的服务不是来源于制度规定，而是发自内心的情感。

严谨科学 专注品质

人文情怀在医护人员身上体现的第二点，就是严谨科学的功底和专注的品质。这是医学严肃的科学性所决定的。医学界要有创新的自信，但更要有严谨的学风，