

(第四辑)

做有人情味的医者

郭小岩 主编



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

(第四辑)

做有人情味的医者

郭小岩 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

图书在版编目(CIP)数据

做有人情味的医者. 第四辑/郭小岩主编. —厦门:厦门大学出版社, 2016. 12

ISBN 978-7-5615-6333-5

I. ①做… II. ①郭… 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(2016)第 304149 号

出 版 人 蒋东明

责任编辑 高 健

封面设计 张雨秋

责任印制 许克华

出版发行 厦门大学出版社

社 址 厦门市软件园二期望海路 39 号

邮政编码 361008

总 编 办 0592-2182177 0592-2181406(传真)

营销中心 0592-2184458 0592-2181365

网 址 <http://www.xmupress.com>

邮 箱 xmupress@126.com

印 刷 厦门市金凯龙印刷有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 14.25

插页 2

字数 230 千字

印数 1~4 000 册

版次 2016 年 12 月第 1 版

印次 2016 年 12 月第 1 次印刷

定价 68.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



厦门大学出版社
微信二维码



厦门大学出版社
微博二维码

《做有人情味的医者》编委会

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：郭小岩

编 委：杨叔禹 吴再阳 姚冠华 魏晓萌 孙 卫

黄安杰 陈文峰 洪丰颖 王挹青 黄云茜

郭小岩 苏妙玲 陆 军 姜 杰 张锦辉

林燕诚 周 文 吕惠栋 谢碧芬 巫 斌

张瑞良 原晓景 柳 辉

编 辑 部

工作人员：吴尚义 陈国源 郑惠新 黄东清 黄 涛

黄 翔 白 璐 严 欢



序一

传承医学人文精神 共筑和谐医患关系

中华医学会 饶克勤

近几年来，在厦门市卫生计生委主任、厦门市医学会会长杨叔禹的倡导下，厦门市卫生计生系统围绕厦门市委、市政府“美丽厦门、共同缔造”的战略规划，积极开展以“做有人情味的医者，促进两个满意”为主题的医学人文建设，在全市卫生计生系统掀起“做有人情味的医者”的新风潮，举旗帜、树样板、立标杆，有力地促进了和谐医患关系的构建，使“以患者为中心”的人文关爱理念更加深入人心，医护人员对患者的人文服务、对患者的尊重和理解赢得了患者的认可，在全社会树立和传递了正能量。据历年第三方满意度调查数据显示，“两个满意”中的患者满意度和员工满意度逐年提高，尤其是2015年比上一年度大幅度提高近10个百分点，13家公立医院都达到优秀水平，调查结果充分展现了厦门市加强人文医学建设活动取得了显著的成效。前不久，全国第一届人文医学年会暨走向人文管理高层论坛在厦门召开，厦门的人文医学建设得到与会人员的充分肯定和较高评价，获中国医师协会授予的“人文建设示范基地”，紧接着在第八届中国地方政府创新奖评选中，由厦门市政府选送的“厦门市分级诊疗改革”项目成功当选，

成为全国医改唯一获此殊荣的项目，经过多年的探索与努力实践，厦门已在医疗改革、医疗服务社会满意度、人文医学示范建设等方面走在全国的前列。

此次《做有人情味的医者》第四辑的编辑出版，是继2013年出版第一辑以来又一新的亮点。这一丛书记载了厦门市在推进医学人文建设道路上的丰硕成果，汇聚了许多医务人员在平凡岗位上的不平凡事迹，饱含医学人文之光。本辑主题重点围绕厦门市卫生计生系统于2015年年末以来开展的“做有人情味医者”系列评选表彰活动，精彩展现了本次活动中涌现的“最有人情味的医院”“最有人情味科室”“最有人情味医生”“最有人情味护士”“最有人情味医务工作者”等各层面代表的先进事迹和新鲜经验，透过一则则发生在老百姓身边的故事，全面树立医学人文榜样，向社会大众传播“医者人情味”的正能量，从倾听患者心声做起，真正地拉近了医生和患者之间的距离。

回顾中华医学会成立百年的历史进程，广大医务工作者始终遵循“救死扶伤、实行革命的人道主义”，并不断汲取和弘扬“医者仁心”“大医精诚”的中国优秀传统文化精神，积极推进行业精神文明建设，探索和践行医疗卫生事业的职业精神，塑造良好的医德医风。中华医学会的历史，也是一部传承中华优秀医学人文精神的历史。

我们在感到欣慰的同时，却也不时看到暴力伤医事件仍屡屡发生，痛心的背后提出这样的思考：如何把造福人民群众与减少医患纠纷统一起来，让患者体验人文关怀和维护医护人员的权益间不矛盾，切实使广大医护人员践行“济世爱人”的要求，共筑和谐的医患关系。

医学人文和医患关系是每一位医者都需要关注和学习的永恒课题，真诚希望能够看到更多医护人员自觉地投入医学人文建设的伟大实践，以“视病如亲”为自我修炼的目标境界，提升医疗服务品质，让老百姓拥有更高的安全感和幸福感。

深化医改、推进医疗卫生事业发展、建设健康中国，是党中央、国务院的决策部署。发挥中华医学会的组织优势，充分调动广大医务工作者的积极性，做中国特色医疗卫生服务体系的践行者；推动医疗、医药、医保，“三医”联动改革，做深化医改的探索者；加强重点领域科研攻关，做医学科技进步的参与者；大力弘扬优良医德医风，推动卫生扶贫攻坚，做促进社会和谐的引领者，是历史赋予我



饶克勤教授

们医学界的新机遇、新使命。让我们携起手来，共同为推动我国卫生计生事业发展、提高人民群众健康水平竭尽全力做出贡献。愿厦门这座享有“海上花园”美誉的温馨城市散发出更加强烈、更加浓厚的人情味，医学人文建设再攀新的高峰。

饶克勤

【人物名片】

饶克勤 教授、博士生导师
中华医学会副会长、秘书长
国务院医政专家咨询委员会委员
国家信息化专家咨询委员会委员
国家卫生计生委公共政策委员会委员



序二

你我眼中的人情味

——写在《做有人情味的医者》第四辑出版之际

杨叔禹

什么是人情味？每个人的理解各有不同，却可能有某种“只可意会不可言传”的感受。因而，“最具人情味”的医者虽然有诸多衡量要求，但往往在现实生活中，殊途同归的也许就是留在人们心底最温暖的感动。

李女士讲述了她女儿和医生胜似“家人”的故事。“我女儿刚出生时得了蜂窝组织炎，我每天看着医生帮她换药，都得给她清理疮面除去许多死肉，排出许多脓血水。我感到心疼，常常忍不住以泪洗面，医生却不断安慰和鼓励我：‘娃娃的哭声特别洪亮，舞动的双臂特别有力，她会很快好起来的。’医生细心地为女娃治病，让女娃最后重获新生。之后逢年过节，我们和医生就像亲戚一样互相走动。……后来，女娃长大谈恋爱了，要医生帮她参谋参谋；女娃结婚了，还带着女婿一起拜见了医生这个大恩人。”

易先生讲述了那让他记住一辈子的“馒头”。“几年前我牙齿痛，去看牙医，医生说要拔牙。刚好是临近午饭时间，拔牙前医生问我吃饭了没，我跟他说还没有，

医生就把他自己的一个馒头给了我，说一会儿拔牙没那么快能吃饭，先吃点东西垫垫肚子。我真的很感动，虽然是一个小小的馒头，但这个医生这么为患者考虑，让人觉得很温暖。”

这是我听说的关于人情味医者的真实故事，像这样饱含人情味的小故事在临床一线工作中还有很多，虽平凡，却真真切切发生在老百姓身边。实际上，“最具人情味”医者系列评选活动的目的不仅在于表彰，更重要的是倡导创建医患之间互相尊重、互相理解、互相信任的氛围，让和谐医患关系的正能量传播开来，让感人至深的事迹为更多人所知，让社会充满温暖和关爱。

受到医疗体制、经济、社会、媒体等多方面的影响，当今社会医患关系日趋紧张已成为一个不争的事实，医患纠纷日益增多，甚至还屡屡发生令人痛心的伤医事件。这一严峻现实告诉我们：医学人文建设是构建和谐医患关系、化解矛盾纠纷的必由之路。

医学人文建设作为厦门卫生医疗事业的重要组织部分，是提高医院品质、推进医院全面建设的内在要求，是提升广大医务人员精神风貌和能力素质的务实之举。厦门市医学人文建设经过四年的实践探索取得了长足的进步，一谈到“人情味”，大家普遍感到有了实实在在的变化：开展医学人文建设以来，医务人员以院



杨叔禹主任在社区医疗中心坐诊带教

为家的责任感、使命感逐年增强，富有凝聚力的团队精神随处可见。人文关爱见真情，视患者如亲人，医护人员在为患者服务时嘴更甜了，笑更多了，腿更勤了，手更快了，同道之间相处心更近了，话更多了，交往更多了，欢声笑语也更加频繁了。可以说，厦门抓医学人文建设已在人文理念、患者满意度、服务水平、精神状态、内部凝聚力等多个方面取得显著成效。

当今的中国医学正处于社会转型期，从生物医学模式转型到人的医学模式。以前的医疗更多强调技术，只是从生理和病理角度去看病，是以疾病为中心的医疗服务，全人文医疗是以人为中心的，是从心理、生理和社会三个角度去看人。医生的使命不应该仅仅是治病救人，而应该把帮助患者作为工作重心，这个理念看似简单，但实际上是对整个医学的全新的要求。

随着人文关爱理念不断深入，医疗服务能力水平不断提高，厦门市卫生计生委今后将进一步加大医学人文建设理论研究力度，在全市医疗机构中全面深化医学人文建设，实现医学人文建设全覆盖，广泛树立并宣扬先进典型，真正让医学人文建设中的好医生、好护士“香起来”“红起来”，引导广大医护人员更加自觉地投身医学人文建设伟大实践，将医疗界的“人情味”进行到底，让医患关系迎接春天的来临。

【人物名片】

杨叔禹，医学博士，中医主任医师，教授，博士生导师，享受国务院政府特殊津贴，卫生部有突出贡献专家。现任中华中医药学会糖尿病分会主任委员，中国医师协会人文医学专业委员会副主任委员，厦门市卫生计生委主任，厦门市糖尿病研究所所长，厦门市科协副主席，厦门市医学会会长。

从医三十年，擅长糖尿病及糖尿病慢性并发症如糖尿病肾病、眼底病、周围神经性病变的诊治，肿瘤患者术后及放疗、化疗后的中医调理，亚健康状态如睡眠障碍、便秘、自汗、盗汗等的中医调理等。先后主持国家自然科学基金等各级各类科研课题20余项，多次获得省部级科研成果奖项，发表SCI及核心期刊科研论文50余篇。培养博士后研究人员及博士、硕士研究生40余人。荣获中国医师奖、厦门市科学技术重大贡献奖。

目录

厦门市医学人文建设工作表彰名单	1
-----------------	---

全国第一届人文医学年会暨 第十届走向人文管理高层论坛在厦门召开 厦门市卫生计生委做人文学建设经验分享	5
--	---

最有人情味医院	
标准与国际接轨 提供“国际”服务品质 ——记厦门大学附属第一医院获评“最有人情味医院”事迹	9
人情味根植于每位医务人员的心中 ——记厦门大学附属中山医院获评“最有人情味医院”事迹	16
弘扬林巧稚精神 构建“全人文”医院 ——记厦门市妇幼保健院获评“最有人情味医院”事迹	21
以爱之名 守护生命 ——记厦门市心血管病医院获评“最有人情味医院”事迹	24
加强医患双方人文关怀 坚持做有人情味的医院 ——记厦门大学附属厦门眼科中心获评“最有人情味医院”事迹	30
脚踏实地为民送健康 厦门莲花医院社区巡医13年让百姓受益	34

最有人情味科室	
融入人文关怀 医人医病又医心 ——记厦门大学附属第一医院神经内科	38

细节见真情 给患者“家”的温暖	
——记厦门大学附属中山医院消化内科	44
急危难时刻我们一直都在	
——记厦门市中医院急诊科	48
关爱于细微 感动于点滴	
——记厦门市第二医院呼吸中心	52
以人为本 用心服务 做患者的贴心人	
——记厦门市第三医院神经内科	56
爱如朝阳在这里升起	
——记厦门市第五医院骨一科	62
用爱心创造喜乐的治疗 这里有家的温暖	
——记厦门市仙岳医院精神科一区	68
一切为了患者 提升医患满意度	
——记厦门市口腔医院口腔修复科	73
燃旺爱心之火 让患者感到温暖	
——厦门市海沧医院内一科争做“有人情味”科室	77
病家的事就是自己的事	
——记厦门市儿童医院儿内科病区	81
全面营造患者的温馨之家	
——记厦门大学附属成功医院生殖医学中心	85
精心呵护宝宝 为宝宝保驾护航	
——记厦门长庚医院优质服务示范科室新生儿科	88

最有人情味医生

两度问鼎行业最高奖项的“健康卫士”	
——记厦门大学附属第一医院核医学科主任医师吴华	91
把手机号码写在病历上的好医生	
——记厦门大学附属中山医院肾内科主任医师关天俊	93
患儿们喜欢的“高爷爷”	
——记厦门市中医院儿科主任医师高树彬	97
坚守“医者父母心” 视患者如亲人	
——记厦门市第二医院血液科·风湿免疫科主任医师陈旭艳	100
身穿白衣 甘之如饴	
——记厦门市妇幼保健院妇产科主任医师苏志英	102

一颗仁心一双妙手帮患者找回尊严

——记厦门市海沧医院康复理疗科主任医师范洪力

105

医者最美是仁心

——记厦门市第五医院重症监护室（ICU）主任江炳源

110

金杯银杯不如患者的口碑

——记厦门大学附属厦门眼科中心主任医师王玉宏

114

探索生命禁区的使者

——记厦门大学附属成功医院神经医学中心主任姚一

118

仁心播撒大爱

——记厦门光亮骨伤科医院院长郑光亮

123

最有人情味护士

用真心和爱守护“白衣天使”这一圣洁的称号

——记厦门大学附属第一医院儿科护士长、主任护师许丽璇

127

用微笑感动患者

——记厦门大学附属中山医院消化内科护士长、副主任护师蚁双莲

131

平凡的爱感动生命

厦门市中医院肿瘤科护士 龚 妹

135

朴实无华的工作最能体现人情味

——记厦门市心血管病医院护理部副主任陈媛

138

呵护心灵健康的天使

——记厦门市仙岳医院精神科一区护士长李雪梅

143

爱是人生的通行证

——记厦门市第五医院急诊科护士长张莹

148

展现护理人员以患者为本的精神风貌

——记厦门市口腔医院副主任护师李奕芳

152

用美丽心灵感动每一位患者

——记厦门市海沧医院内一科护士长林美丽

154

圣洁的莲花 天使的心

——记厦门大学附属厦门眼科中心眼外伤病区护士长陈秋莲

159

与天使比爱心 用心投入每一次出诊救助

——记厦门市医疗急救中心院前急救护士卢毅宏

164

最有人情味医务工作者

做有人情味的倾听者

——记厦门大学附属第一医院医务部副主任夏天 167

练就火眼金睛 只为看穿病魔

——记医疗战场上的“侦察兵”王金岸 170

用一颗善良的心对待每一位患者

——记厦门市中医院门诊导诊护士吴菊兰 173

管好药瓶子 乐当“快递员”

——记厦门市心血管病医院药师傅芳 176

忠于岗位尽心尽职 心系一线服务患者

——记厦门市仙岳医院后勤保障部主任施文成 180

在平凡的岗位上做最有人情味的医者

——记厦门市儿童医院院感质控科副主任医师张敏 185

和谐医患关系的守护者

——记厦门市第五医院医调室主任许世灿 188

以做有人情味医者为追求 化为医药科研攻关的动力

——记厦门市医药研究所副主任药师杨辉 191

最美社工师为医院和民众创建更好的就医环境

——记厦门长庚医院社工师陈小芳 195

医院不能有异味 要有人情味

——记厦门莲花医院院长李力 198

全国优秀征文

全国优秀征文二等奖

一个懂爱的地方 “我在花在”

厦门市心血管病医院 陈媛 203

全国优秀征文三等奖

我心中的人文医学

厦门市妇幼保健院 于鹏 206

编后

厦门市医学会 张瑞良 210

厦门市医学人文建设工作 表彰名单

最有人情味 医院

厦门大学附属第一医院

厦门大学附属中山医院

厦门市妇幼保健院

厦门市心血管病医院

厦门大学附属厦门眼科中心

厦门莲花医院

最有人情味 科室

厦门大学附属第一医院神经内科

厦门大学附属中山医院消化内科

厦门市中医院急诊科

厦门市第二医院呼吸中心

厦门市第三医院神经内科

厦门市第五医院骨一科

厦门市仙岳医院精神科一区

厦门市口腔医院修复科

厦门市海沧医院内一科

厦门市儿童医院儿内科病区

厦门大学附属成功医院生殖医学中心

厦门长庚医院新生儿科

最有人情味

医生

吴 华 厦门大学附属第一医院核医学科和闽南PET中心主任医师

关天俊 厦门大学附属中山医院肾内科主任医师

高树彬 厦门市中医院儿科主任医师

陈旭艳 厦门市第二医院血液科·风湿免疫科主任医师

苏志英 厦门市妇幼保健院生殖医学科主任医师

范洪力 厦门市海沧医院康复医学科主任医师

江炳源 厦门市第五医院 ICU科主任医师

王玉宏 厦门大学附属厦门眼科中心青光眼科主任医师

姚 一 厦门大学附属成功医院神经医学中心主任医师

郑光亮 厦门市光亮骨伤科医院主任医师

最有人情味 护士

许丽璇 厦门大学附属第一医院儿科主任护师

蚁双莲 厦门大学附属中山医院消化内科副主任护师

龚 妹 厦门市中医院肿瘤科护师

陈 媛 厦门市心血管病医院护理部主管护师

李雪梅 厦门市仙岳医院精神科主管护师

张 莹 厦门市第五医院急诊科副主任护师

李奕芳 厦门市口腔医院牙体牙髓科副主任护师

林美丽 厦门市海沧医院内一科主管护师

陈秋莲 厦门大学附属厦门眼科中心眼外伤病区主管护师

卢毅宏 厦门市医疗急救中心院前急救主管护师

最有人情味 医务工作者

夏 天 厦门大学附属第一医院医务部副主任