



# 微笑的故事

——基层医务人员与患者的故事

主 编 李小红 孟 浦



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



# 微笑的故事

——基层医务人员与患者的故事

主 编 李小红 孟 浦  
副主编 邵义舜 李晓南  
参 编 黄丽华 吴 笛



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

## 内 容 简 介

本书收录的是华中科技大学医院医务人员从医的故事和心得,特别是2016年开展“语言处方”和“微笑服务”活动以来的故事。

本书可以作为医院文化建设和医院管理的案例,也可以作为医学生了解国家基层医疗卫生服务和全科医学实践的辅助教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

微笑的故事:基层医务人员与患者的故事/李小红,孟浦主编. —武汉:华中科技大学出版社, 2018.3

ISBN 978-7-5680-3844-7

I. ①微… II. ①李… ②孟… III. ①医院-人间关系-中国-通俗读物 IV. ①R197.322-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 059232 号

微笑的故事——基层医务人员与患者的故事

李小红 孟 浦 主编

Weixiao de Gushi——Jiceng Yiwu Renyuan yu Huanzhe de Gushi

策划编辑:周 琳

责任编辑:张 琳

封面设计:刘 婷

责任校对:马燕红

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北恒泰印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:9.75

字 数:140千字

版 次:2018年3月第1版第1次印刷

定 价:38.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换  
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务  
版权所有 侵权必究

# 序

本书讲述了基层社区医院医务人员的从医故事。在健康中国战略指导下,强基层成为构建分级诊疗医疗格局的重点工作,基层社区卫生服务中心的发展很大程度上影响着国家医疗卫生体制改革的进程。华中科技大学医院作为武汉市一个基层社区卫生服务中心,近年来在学校和政府的加大投入下,医院建设有了长足发展。建筑环境、医疗设备等硬件设施不断改善,医院文化建设和医德医风建设常抓不懈:医院经常组织职工在医院文化建设方面进行深入思考、讨论和实践,总结出“语言处方”和“微笑服务”就是开展文化建设的具体举措。这些思考与实践被写成文字,编成书籍,相互交流,作为辅助教材用于全科医学教学,并发挥了很好的作用。

明朝裴一中《言医·序》中说,学不贯今古,识不通天人,才不近仙,心不近佛者,宁耕田织布取衣食耳,断不可作医以误世! 我校誉为“中国外科之父”的裘法祖院士也经常引用这句话:才不近仙者不可为医,德不近佛者不可为医。校医院的医德医风和文化建设从微笑服务入手,从医务人员内心世界入手,让医务人员自己体悟、实践,在聆听自己的内心感受中升华从医者的职业价值感和责任感,并已取得了显著效果。

20世纪80年代改革开放初期,国家推进社会主义精神文明建设,开展“五讲四美三热爱”活动:五讲是“讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德”;四美是“心灵美、语言美、行为美、环境美”;三热爱是“热爱祖国、热爱社会主义、热爱中国共产党”。从具体要求出发,提升整个社会的文明素质。华中科技大学医院(校医院)从微笑服务入手抓医院文化建设和医德医风建设与国家社会主义精神文明建设有异曲同工之妙。

华中科技大学是全国精神文明建设先进单位,近期又被国家确定为世界一流大学建设高校。大学文化是中国特色社会主义文化的重要组成部分,在社会发展中具有引领作用。大学的校医院在医院文化建设方面应该



走在基层医院的前列，特别是基层社区卫生服务的前列。这一点，华中科技大学医院充分认识到并已付诸实际行动。

微笑，形于面部而发自内心。微笑的实质是爱，懂得爱的人，生活不会是乏味的。微笑让人积极，体现出对自己能力有充分的信心；微笑表现出真诚友善、乐业敬业，让就医者倍感愉快和温暖；微笑能给自己信心，给他人信心，从而更好地激发潜能。生活中的每一个人，保持“微笑的心态”，人生会更加美好。

每个人都有生老病死，难免与医院打交道。身边社区医院的医务人员具有这样的文明素质，是社区居民的幸福。

愿华中科技大学医院能领风气之先，成为人文医院、爱心医院。愿社会每个人，在中国特色社会主义新时代，能展露笑容，给他人一份温暖，给社会一份温暖，共同缔造充满爱的社会主义大家庭。

华中科技大学党委副书记

2017年12月12日



# 前 言

华中科技大学医院 1997 年被评为武汉市二级乙等医院,2003 年申报为武汉市洪山区关山街第二社区卫生服务中心,2010 年被评为武汉市优秀二级医院,更名为华中科技大学社区卫生服务中心,2011 年被评为湖北省示范社区卫生服务中心,2017 年被评为全国百强社区卫生服务中心及优质服务示范社区卫生服务中心。

作为深植于校园的基层医疗卫生机构,华中科技大学医院服务近 10 万人,致力于为师生健康保驾护航,承担集预防、保健、医疗、康复、健康教育及计划生育技术指导于一体的社区医疗卫生服务,年门诊量在 32 万人次以上,年住院出院人次近 2000 人次,是师生居民健康的“守门人”。近些年,特别是党的十八大以来,为了弘扬、践行社会主义核心价值观,医院专注于文化建设,开展“语言处方”和“微笑服务”。倡议每一位医务人员用好医生三件宝——语言、药片、手术刀,记得每天给自己一个微笑,给家人一个微笑,给路人一个微笑,给同事一个微笑,给患者一个微笑。在本职工作中,履行“维持秩序、传递友善、安抚情绪、专业服务”的全面岗位职责。博爱的精神、积极的心态逐渐形成潜意识,成为医务人员从医职业生涯的自觉活动。

本书辑录的是医务人员、患者、学生志愿者在微笑服务开展活动中的经历与感受。一个个微笑的故事饱含真诚,直抵人心,温馨温暖,在社会扭曲的医患关系中如一缕清风,荡涤灵魂,使人对未来国家分级诊疗的医疗卫生制度及和谐友爱的医患关系充满信心,给人以希望和力量。

党的十九大提出实施健康中国战略,深化医药卫生体制改革,加强基层医疗卫生服务体系和全科医生队伍建设。国家卫计委要求以强基层为重点,促进医疗卫生工作重心下移和资源下沉,深化医教协同,制定实施卫生人才培养培训规划,加强全科医生队伍建设。这些都是华中科技大学医



院努力的方向。依托华中科技大学医学教育的背景,近年华中科技大学医院开展了一些全科医学的教学工作,有对全日制五年制和八年制医学生的全科医学见习与实习,有全科医生的规范化培训和转岗培训实践教学,教学工作的拓展丰富了校医院的内涵。

本书可以作为医院文化建设和医院管理的案例,也可以作为医学生了解国家基层医疗卫生服务和全科医学实践的辅助教材。希望这些来自基层医疗卫生机构的真实故事,能发挥蝴蝶效应,使整个社会医患关系得到大改善,迎来整个社会精神文明的大发展。在举国上下深入学习、宣传、贯彻党的十九大精神之际,我们对此深信不疑。

2017年12月18日

# 目 录

让家庭医生的手机响起来 .....	邵义舜(1)
人生缘 医患情 .....	王砾(3)
患·医·谐 .....	刘维平(8)
院外行医二三事 .....	魏春丽(11)
别样的亲情和友谊——一位退休医生的感想 .....	张文华(16)
你们真的来了 .....	冯丹(18)
在院士家随访的一天 .....	高顺梓(20)
锲而不舍打电话 .....	王春宇(22)
聊天,也是一门技术活 .....	伍诗(24)
一个难忘的军礼 .....	芮瑞(26)
导医护士的一天 .....	李明芝(28)
战胜疾病,微笑生活——一名医生的患病经历 .....	冯幼兰(31)
小船 .....	杨擎宇(35)
何老师 .....	程明艳(37)
微笑是良药 .....	吕彬彬(39)
医生的微笑 .....	谢淑娟(42)
一次美丽的邂逅 .....	张珞(44)
请微笑,对方能够“看”得到 .....	黄丽华(46)
微笑在心 .....	马娟娟(48)
换药室的小插曲 .....	毛冬梅(50)
我有一剂良药 .....	吴笛(52)
孩子,愿笑容在你心上 .....	徐春梅(54)





你的笑容,是我生活的动力 .....	魏春丽(57)
微笑如你,微笑如我 .....	倪小玲(59)
微笑服务,从自身做起 .....	薛万林(61)
天使的祝福 .....	樊龙婷(63)
药师的“法宝” .....	刘国珍(65)
爱上微笑 .....	叶娟(67)
新驿站,起航 .....	刘红玲(70)
爱心团队 .....	张艳平(72)
我只是给了您一个微笑,您却给了我那么多! .....	代莉莉(74)
阳光中最粲然的那一缕 .....	樊龙婷(77)
把患者放在心中,把微笑挂在脸上 .....	黄芳(79)
医患小故事 .....	刘颖(82)
蓝老师的微笑 .....	宁晓英(84)
微笑护理服务,用心呵护生命 .....	胡玉林(86)
误会 .....	吴梦蝶(88)
快乐很简单,您刚好需要我刚好在 .....	代莉莉(89)
行医心得 .....	杨擎宇(90)
微笑是最便捷的人文关怀 .....	晏琼(92)
生活里的阳光 .....	丁琴琴(94)
微笑给了我们战胜病魔的力量 .....	胡则林(96)
笑意明眸 .....	胡娟(98)
保持微笑 .....	向念(100)
行医之人笑的艺术 .....	吴笛(102)
微笑,是一种生活态度 .....	薛承斌(104)
假如我是患者 .....	杜建明(107)
当你微笑时 .....	叶坤妃(109)
微笑说明书 .....	王雅玲(111)
微笑每一天 .....	叶志英(114)



微笑的力量 .....	章健(116)
在校医院康复科进行术后训练的经历与感想 .....	患者 许彤辉(118)
我的成功里,有你们的微笑 .....	患者 段映晖(121)
微笑的天使 .....	患者 陈老师(123)
重拾微笑 .....	患者 刘烈荣(127)
用爱托起生命的绿洲 .....	医院退休医生(129)
点点小事暖人心 .....	患者 林志杰(132)
患者最喜欢看到医生的笑脸 .....	患者 李老师(134)
缘来缘去,逢兮惜兮 .....	学生 周佳艺(136)
我偷偷地爱上了“你” .....	学生 程亚仪(139)
细节之处见真情 .....	学生 邓影南(141)
你们的微笑,甜甜的 .....	学生 李丹丹(143)
后记 .....	(145)

# 让家庭医生的手机响起来

医师 邵义舜

那是一个周六，早上6点，手机铃声响起。正在睡梦中的我突然接到了某学院周院长的妻子打来的电话：“邵医生，我的先生在洗手间突然晕倒了，我们正在北京参加学术会议，该怎么办啊？”电话里焦急的声音让我立即清醒过来，我说：“您先让周院长平躺着不要动，并且把头歪向一边，再打电话叫救护车。”

“那边的医生会不会由于不了解周院长的病史，去做很多检查而错过急救时间？”想到这，我立即通过电话和北京的医生进行了沟通，最后连脑CT检查都没有做就使北京的医生在第一时间了解病情，进行了针对性处理。原来，周院长慢性脑供血不足的老毛病又犯了。

根据国家社区卫生服务的要求，为了给居民提供更多的健康保障，我们医院从2009年开始组建了家庭医生团队。2012年，在负责这项工作的同时，我成为周院长的家庭医生。周院长患慢性脑供血不足已有5年，发作时通常表现为整天昏昏沉沉、反复发作、头晕目眩及视物不清、恶心呕吐等症状。这几年来，我时刻关心着周院长的身体健康，手机更是24小时开机，以便第一时间接到周院长的求助电话。

半个月前，正在开会的我手机又响了，对方告诉我周院长在开会时突然脸色苍白、冒冷汗，甚至呕吐。好在这次就在校内，周院长被紧急送到校医院急救室，接诊周院长的是一位年轻的急诊医生，但我是周院长的家庭医生，对他的病情以及用药状况很了解。在我的建议下，急诊医生只开了一种药，就马上缓解了他的病情，经过中午的休息，很快，周院长下午就投入工作了。



除了可以帮助周院长处理一些突发疾病状况外,平时,我还会去找周院长聊聊天,时刻关注他的身体健康状况。由于周院长患的是慢性病,所以平时的保健和预防很重要,比如我经常叮嘱他坐久了要慢慢地站起来,避免长时间用脑导致脑供血不足,同时要减轻一些工作负担,保证足够的睡眠时间。

做家庭医生以来,我用自己的专业知识帮助了很多老教授,还跟一些患者成为朋友,每当看见患者信任我的表情和患者家属对我的肯定及支持时,我都会感到很欣慰。作为一名神经内科医生,为了能给我的医疗服务对象带去更多的健康保健知识,我平时还会学习其他领域的专业知识,不断提升自己为患者服务的能力。或许这就是实现了自我价值与社会价值的统一。

目前,我们医院成立了家庭医生团队,服务上万户居民。我希望能让每位居民感受到家庭医生时时刻刻都在他们的身边,为他们的身体健康保驾护航。

# 人生缘 医患情

医师 王砾

1987年我毕业于武汉同济医科大学(现华中科技大学同济医学院)临床系,血气方刚的我被分配到了华中科技大学医院内科工作。时光荏苒,转眼30年,我已经从一名住院医师成长为一位心血管专科副主任医师,工作中我兢兢业业,在专业上不断精益求精。蓦然回首,在华中科技大学——这个有着浓郁人文氛围的大学圈里,我成长、成熟,遇见可爱的妻子,组建家庭,大部分接诊过的患者都已经成了邻居老友。特别是2003年华中科技大学医院响应上级卫生部门的号召,从二级临床医院转型成为社区卫生服务中心,开展“六位一体”服务以来,我除了做好治病救人的本职工作外,还将更多的精力放在了预防、保健以及对居民的健康教育上。在这个过程中,有许多感人时刻值得铭记,有许多人难以忘怀。投身社区医疗工作是时代的需求,也加深了我对医生角色内涵和外延的认识,真正把预防疾病、促进健康作为己任,并在工作、生活中落实。

## 若手足情弥深

李教授是计算机学院的一名知名教授,我们相识已经近20年,1998年初,我在进行高血压的慢性病宣时认识了李教授,李教授对合理饮食、科学运动非常感兴趣。

不久,我为李教授做了一次全面的体检,体检结果显示:血脂轻度升高,患动脉硬化,体型偏胖,体重指数(BMI)为25。在给李教授详细讲解动脉硬化的危害和健康干预的重要性后,他欣然接受了我为他“量身定制”的



健康计划。此后，他调整饮食结构，每天摄取约 1800 千卡的热量，食盐的摄取不超过 6 克，水果、蔬菜的食用量为 500 克；积极开展运动，每天散步或慢跑 1 小时，或者用游泳、打乒乓球替代，一周 5 次。半年下来，再次体检复查，李教授的体重指数达到了 21。拿到体检化验单的那一刻，李教授开心极了，他紧紧拉着我的手说：“王主任，太好了，我的身体好多了，多亏有你啊！”我点点头，报以欣慰的一笑。

自那以后，李教授对我无话不谈，一有健康问题首先就是询问我。对于电话咨询的一些预防、保健等常识问题，不管当时多忙，我都会认真地一一解答。因为我担起的是一份兄弟般的信任！有一次李教授患感冒，体温 38.0℃，他比较着急，打电话问我是否需要输液。我让他到医院来，在给李教授检查（包括血常规检查）后，指出李教授患的是病毒性感冒，静脉输液不仅无助于疾病的治疗，而且还有可能破坏身体的内环境，李教授遵从了我的医嘱，3~5 天后治愈。

2001 年李教授出国，此后几年我们失去联系。

2004 年隆冬的凌晨 2 点，李教授突然打来电话，电话里的声音非常虚弱，他说他感到很严重的胸痛，我听他描述后心急如焚，连忙打电话给医院救护车，并起身穿衣和救护车一起赶到了他的家里，只见他紧捂着胸口，面色苍白，满头是汗，极其痛苦。我们送他到校医院急查心电图：心肌缺血。我当即建议李教授转院行急诊 PTCA（经皮冠状动脉腔内血管成形术），并且和救护车一起随车监护病情，把他送到了协和医院心内科住院，后来在协和医院，李教授安置了心脏支架。因为诊断和转诊及时，李教授挽回了生命。但是我心里纳闷，他一直在按照我给他的健康管理计划实施，怎么会突发重症到如此地步呢？出院后李教授告诉我，他出国后，工作繁忙加之人生地不熟，就没有按照我的方案执行，其间没有检查过血脂，立普妥、阿司匹林等药物也都停用了，烟也没有戒，因而导致急性冠状动脉综合征的发生，差点要了性命。此后李教授每 2 周与我联系一次，及时汇报血压、脉搏、运动、饮食情况。期间李教授比较担心治疗冠心病的药物有副作用，我通过查血生化指标、加用辅助药物、耐心解释等方法打消了他的顾虑。





通过近 10 年的观察,李教授再无胸痛、胸闷等急性冠状动脉综合征的发作症状。血压、血糖、血脂一直维持在正常水平。我们成了 20 年始终如一的医患朋友,有时候他会和别人这样介绍我:这是我兄弟,更是我的救命恩人,没有他就没有我啊!每当听到他的肺腑之言,我都很感动。在医院,我是医生,但是在社区里,我却是患者的贴心伙伴啊,他们在突遇急症,手足无措时,面对复杂的医学知识,需要有专业人士给他们做出决策,耐心解释,提供参考,及时解决问题,而这是在医院坐诊、等着患者前来看病的医生永远无法感受到的亲情式的信任和尊重啊!

在社区还有很多如李教授一样的居民,在与他们年复一年的交往中,我深刻体会到要像对待朋友一样真心相待,才会建立起紧密的医患关系,只有这样才能把医疗与预防、保健结合起来,为广大社区居民的健康保驾护航。

## 亲如父母

胡老师,退休老干部,退休后患高血压、脑卒中,一直定期找我复诊,后来因行走不便长期待在家中,所以我会在工作之后安排时间,定期晚上到胡老师家中随访,给老人进行体检、上门抽血、指导治疗方案等。春去冬来,嘘寒问暖,老人一直快乐、健康地生活着。有时候,老人心里感到愧疚,总是眼里噙着泪水喃喃道:“王医生,每次都这样麻烦你,只怪我这把老骨头硬啊!”我总是宽慰他:“胡老师,您不要自责,人人都会老,照顾好您,这是我的职责。”

2012 年底,老人身体情况突然急转直下,引发肺部感染,病情逐渐加重。望着日渐虚弱的老人,多年行医的经验告诉我,这是老人的一个坎啊,心里涌起一阵莫名的悲哀,20 年的光阴就这样默默过去,生命的旅程就像河流终究汇入大海,这是自然而然的趋势,我也束手无策。老人的几个孩子一时也不知道应该在哪里住院较为合适。20 多年来的交往,他们早已把我当老人的子女一样,请我来主持此事,考虑到老人已 90 多岁高龄,并且



合并多器官衰竭,生命的大势已去,即便转三甲医院重症监护室抢救也回天乏术,于是我建议就在校医院顺势救治,减轻痛苦即可,到校医院后我们为老人安排好床位并请了经验丰富的护工。

在校医院住院的40余天里,医务人员对胡老师悉心照顾,老人最后平静地在校医院去世,享年94岁。离世的那一天,生命终了的一刻,既是医生又像子女的我陪伴在老人的身边,虽然在医院工作多年,目睹生死仿佛司空见惯了,但是20年来的关爱和情意在那一刻使我与老人的子女感同身受,痛彻心扉,伤心地看着老人祥和地离开。有时候我想,什么样的医生才是合格的社区医生呢?在患者生时付出真心真情,在家属茫然时主持大局,在患者弥留时临终关怀,对得住人家的托付,也许这就是一个合格的社区医生吧。

## 相伴而终老

作为社区医生,每年我都要安排多次慢性病(高血压、糖尿病、脑卒中等)的健康知识讲座,在宣教过程中解答居民及患者疑问,纠正错误观点,加强医生与社区居民之间的联系。作为一名家庭医生,我对这份工作有几点认识:一是完善信息,对居民及其家庭的电子健康档案及时更新,同时对重点人群进行个人健康评估,制订居民健康管理计划等;二是对所有签约家庭进行家居环境、风险隐患、个人健康状况、健康需求等各个方面进行评估并提出合理建议;三是结合家庭医生服务的特点,为居民及家庭提供主动、连续、综合、个性化的服务。因此家庭医生个人首先要有极大的工作热情及负责的工作态度,其次还要具备较为全面的医学专业知识,为提供个性化的服务做出保障。

陈老师、康老师是一对德高望重的老夫妻,陈老师体弱多病,患有高血压、糖尿病和肾功能不全,平时我经常和康老师联系随访。陈老师经常需要静脉输液治疗,但陈老师的血管细穿刺较困难,我建议安置PICC(经外周静脉穿刺中心静脉置管术),安置后的护理由我安排护理人员定期上门



完成。每隔一段时间,我都要和科室的同事们亲自去为他们体检和检查置管后的情况。因平时上班没有太多的时间宣教,我和同事们都是利用下班后的时间到社区居民家里去。有时候心血管病患者的情况复杂,看病时除了向他们详细解释病情外,还要耐心指导健康宣教,本来约好的时间,总会一延再延,等我一起去随访的同事都等“怕”了,不时发下牢骚:“王主任,我们都不愿意等你了,你家爱人怎么受得了你?”他们还半开玩笑地给我取了个绰号叫“王不留行”。意思是“王主任不留下不行”,其实王不留行是一味中药。我只能一笑,也知道他们在等我,可是患者还没看完,而且好像怎么也看不完。这些年感觉高血压、冠心病、糖尿病等慢性病的发病率不但没有降低,反而居高不下。也许正因为此,有很多的人正等着社区医生对他们的健康进行管理和干预,还有更多的临床之外的健康教育等预防工作等着我们完成啊。我期盼终有一天,随着居民的预防、保健意识的增强,随着我们社区医生健康管理工作的推进,人们能健康生活。

因为长年累月的繁忙工作,2014年7月我突然病倒了,一个月内瘦了15斤,其间我深深感到作为一名患者的困苦。生病时大家给我很多关爱,重新调整后我又回到了亲切的工作岗位。我知道,很多人在等着我,我的同事、我的患者、我的社区朋友,他们都在盼着我早日归来。特别感谢我的妻子,无论是在医院坐诊晚归还是从社区随访回来晚了,她总是默默地等我,知我懂我。作家刘心武曾这样说过:人生一世,亲情、友情、爱情三者不可缺,缺其一者,已为遗憾,缺其二者,实为可怜,三者皆缺,活而无味。体验了亲情的深度,领略了友情的广度,拥有了爱情的纯度,这样的人生,才是名副其实的幸福人生。此生与妻子因相爱而相伴,几十年来相濡以沫,我是幸福的,作为华中科技大学医院的一名普通社区医生,身在校园中,因为热爱这片沃土,专注本职,拥有数以万计的像亲人一样的病友,我更是幸福的,我的心早已融入这温暖的社区,我将司医职,和各位病友相伴以情,做好大家的健康管理工作的推进,陪伴大家直至终老。