

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

做有人情味的醫者

楊叔禹 主編



廈門大學出版社 國家一級出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全國百佳圖書出版單位

图书在版编目(CIP)数据

做有人情味的医者/杨叔禹主编. —厦门:厦门大学出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-5615-4900-1

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(2013)第 307919 号

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)

<http://www.xmupress.com>

xmup@xmupress.com

厦门市明亮彩印有限公司印刷

2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:13.75 插页:2

字数:200 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

《做有人情味的医者》编委会

主 编：杨叔禹

副主编：洪丰颖 姜 杰 张锦辉

编 委：姚冠华 熊世勇 孙 卫 王挹青

林燕诚 周 文 吕惠栋 陆 军

巫 斌 张瑞良 原晓景 白鹏飞

编 辑：吴尚义 陈国源 王舜钦 郑惠新 黄东清

王艳红 黄 涛 黄 翔 陈 虹

编辑出版：厦门市医学会

厦门市医师协会

厦门市护理学会

现代医学是集生命科学、工程技术、人文关怀于一体的复合学科。而诊断治疗的机械化、自动化、计算机化使医生脱离病人，使医疗程序的非人性化、流水线化、超市盘点化。

随着疾病谱的变化和医学模式的转换，现代医学在从生物学因素方面探寻疾病诊断、治疗的模式，向立体化、网络化、多维度地审视健康和疾病问题的转向中，人们更加清楚地认识到生物机械论的局限性和人机体统一的整体性。医学界的有识之士呼唤回归人性、回归社会、回归人文的思潮，强调医学的目的是以人为本，医学不仅是对疾病的治疗，更需要对病人的关怀和照料。现代医生面临的挑战是重建生物医学与人文医学的结合和平衡，这是当前摆在我们面前的重要课题。

近年来，厦门市医学会在杨叔禹会长的倡导下，围绕引导医者关爱病人、构建和谐医患关系这一重要议题，在医学人文建设方面进行了积极的探索：举办“院士论坛”和“医学人文讲坛”，向广大会员传递医学大家的新理念、新观点和正能量；与台湾慈济慈善基金会携手共建“人文·关爱”培训基地，合作开展医学

人文培训，积极推行“人文·关爱试点病区”活动，将人文理念广泛应用于临床医疗实践，大力倡导“做有人情味的医者”，在全市医疗系统掀起医学人文建设的新风潮；同时运用典型引领，表彰了一批批医德双馨有突出贡献的高尚医者以及长年扎根在乡村与社区，辛勤耕耘的基层优秀医师，并通过学会刊物《厦门医师》《厦门医学通讯》大力宣扬优秀医师的人格魅力和先进事迹，传播“身边的好医生好护士”的感人事例，引导并激励医者树立正确的价值观和职业道德观等。这些努力和探索获得了明显的成效，在公众中引起了良好的反响，获得了社会舆论界的好评。近日，经北京专业调查机构作为独立第三方进行的社会调查报告显示，厦门市医疗服务满意度总体评价高于全国平均水平，这是一个值得称赞的良好开端。

自古以来，医学就一直被视为最具有人文传统的学科，医生是最富含人情味的职业。我国传统医学最崇尚的精髓就是人文关怀，将“医乃仁术”作为医学的基本原则，十分重视医疗实践的伦理价值，强调医疗活动以病人而不是以疾病为中心，在诊疗过程中，贯穿着尊重病人、关怀病人的思想，这些宝贵的医学人文精神迄今依然光芒四射。现代科学研究表明，话语的治疗价值，尤其是诊断治疗中与病人的交谈应当引起临床医生的重视。随着现代神经科学、免疫学和内分泌学的发展，许多研究已涉及情感状态对某些化学物质的产生和某些激素分泌的影响。实际上，许多高年资的医生都有这方面的经验。科学技术与人文精神的渗透与融合

是现代医学的理想目标。遗憾的是，在临床实践中也出现技术至上，或重技术轻人文及忽视人文关怀的倾向。

厦门市医学会《做有人情味的医者》第一辑的编辑出版，反映了厦门市医疗行业的医学人文建设取得了重要进展，是广大医务工作者开展医学人文建设系列活动，以爱行医，用爱心织就生命守护网，创新医疗服务，创新护理模式，让平凡的医疗护理工作闪耀着人文光辉，创造出生命的奇迹的生动写照，是推进医学人文建设的经验结晶和成功硕果。

厦门是座一城滴翠在海，充满着时代动感的现代化港口城市。她是卓越医学家——中国妇产科学主要开拓者之一林巧稚大夫的故乡，林巧稚大夫献身医学事业，把毕生精力无私地奉献给人民的崇高品德，是我国医学界的楷模。“作为一个医生，一举一动都要为病人负责。作为一个护士，一言一行都要从病人的利益出发。”“医生的对象是活生生的人，他们有思想、感情、意愿、要求，有家庭与社会等各种因素的影响。看病不是修理机器，医生不能做纯技术专家，不要只凭数字报告下诊断开处方，要到病人床边做面对面的工作，悉心观察、关心照顾病人。”这是何等重要的真知灼见和医生的行为准则！在今天，林巧稚大夫的至理名言，依然熠熠闪光，仍然激励着我，激励着广大医务工作者去努力做一个有人文情怀的医者。

当前，厦门市委、市政府正在大力推进“美丽厦门”的建设，厦门市医疗卫生系统开展“美丽厦门，健康为先”和“做有人情

味的医者”的系列活动，必将为“美丽厦门”更添风采。借此《做有人情味的医者》厦门市医学人文建设专辑第一辑编辑出版之际，我衷心祝愿广大医务工作者：努力提升人文精神与人文素养，使医学成为真正意义上的“人学”。

时代在前进，社会在发展，科技在更新，医学在进步。厦门作为医改的试点城市，率先实现全市医疗保险体系的全覆盖，各项工作走在同行的前列，城乡医疗卫生面貌发生了巨大的变化，我衷心祝愿厦门医务界同人在推进医学人文建设活动中，创造新的辉煌！

郎景和

中国工程院院士

中国医学科学院 北京协和医学院

北京协和医院妇产科主任 教授

中华医学会妇产科分会 主任委员

《中华妇产科杂志》总编辑

中国医师协会妇产科分会会长

2013 年冬

做有人情味的医者

杨叔禹

医学是一门以人为研究客体，又直接服务于人的科学，它比其他任何科学都更强调人文关怀，要求医务工作者具有完善的人性修养，古今中外的医学家都如此要求。“医乃仁术”，医学不仅仅是一门技术，更是施仁爱之术，因为只有医术才能给人带来生命的希望，才能够起死回生、解除痛苦。医者，是受人尊重的职业。“医者父母心”，人们把医生对病人的爱比喻成父母对儿女的爱，强调的就是医者的大爱精神。“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。”这

表明“仁爱”是“医者”的必备条件，“医学”正是科学技术与人文精神相结合的典范。中国素有“人文学术之邦”的美称，人文关



怀一直是中国传统医学的重要内涵与特色。

一、医患关系的冬天

近年来，各类屡屡爆出的负面事件，让医者的良心受到了质疑，医者的形象受到了损毁。我们救死扶伤，我们日夜守护病人；我们牺牲很多，付出很多。可是，我们的社会形象和社会地位，为什么没有得到应有的肯定？这其中原因众多，包括医疗卫生资源短缺滞后、管理体制机制的原因、少数医院趋利行为与过度医疗、极个别媒体失实报道的负面影响等等。导致医患关系日渐冷漠的原因是复杂的，正在不断推进的医改、公立医院改革也在不断破解这些问题，但其中医学人文关怀的缺失也是造成医患关系紧张的因素之一。

医者的心变冷了吗？

1. 医患沟通缺失。医务人员工作强度大，超负荷的劳动导致医生缺少和病人充分沟通交流的时间，这直接造成医生缺少和患者进行充分、有效的沟通。医学技术的不可及和病人的期望之间存在着落差，如果医务人员没有进行合理的疏导、解释，极易导致患者情绪爆发。

2. 临床分科细化，让我们缺乏对整体的关注。医学和其他自然科学的发展过程一样，医学的发展方向朝着纵深、精细化发展，学科越分越细。大型医院学科分类已经细分到四级学科，并有继续细分的趋势。学科细分的有好处在于可以让我们对疾病认识得更为深刻，掌握得更加精细，这是医学进步表现，利弊共存，细分也容易造成医务人员对疾病和病人缺乏整体的把握，只关注疾病本身而忽视了病人，只见树木不见森林。

3. 易受机械唯物论的影响，把病人当机器看待。现代医学的发端源于机械唯物论，古希腊医学家认为“人即机器”，把人看成一台精密的机器。受此影响，医生把患者当成了无思想、冰冷的精密机器，有时会忽略病人肉体的痛苦以及自身的感情需求。

4. 关注躯体、病理的变化，易忽视了病人心理、情绪的变化。病人的心理状态对疾病本身的治疗和痊愈有着重要影响，而我们当前的医疗行为中往往只重视疾病的病理变化，忽视了病人心理和情绪方面的变化。

5. 注重追求医疗技术的提高，忽略了沟通技巧的养成。现阶段评价医生的医疗技术，往往偏重对医生医疗技术的评价，而忽视了沟通技巧的重要性，没有把沟通能力高、情商高作为衡量一个技术高超医生的标准，片面追求医疗技术的提高，对能否与病人沟通、沟通是否有效却不够重视。

6. 过度依赖辅助设备检查，医者与学生直接的、亲密的接触被医疗器械代替和隔绝。过去“望、闻、问、切”和“望、触、叩、听”，在现在的医疗诊查中常被忽视，这些恰恰是医者与学生最直接的、最亲密接触的环节，不应该被大型的、冰冷的医疗设备检查所取代，医者与学生的直接沟通被割裂，造成学生对医者的信任度下降。

7. 人文教育的缺失。医学教育轻视对人文素养的培养，教育内容的设置缺少对医务人员进行心理学、社会学、法学等方面相关的教育；医学生毕业后的继续教育也缺少与此相关的沟通技巧、医学心理学的培训；医者职称评定与晋升，缺少对人文方面的考核与评价。如果我们的教育体系、晋升体系没有把医学人文纳入其中，必然导致医务人员忽视医学人文的重要性。

上述原因会造成医务工作者对患者冷漠，缺少人文关怀，也导致我们“只见树木不见森林”、“见病不见人”，只考虑疾病本身，忽视得病的病人，“研病不研人”，只研究疾病的病理，不研究患病的病人心理，“懂病不懂人”，懂得医学病理却不懂患者心理，“理病不理人”，只单纯考虑治疗疾病，不注重病人的体质、心理等状况，“治病不治人”，只治疗疾病本身却不重视患者的心理治疗，造成了当前医患关系紧张、人文关怀缺失的现状。

二、医学是冷峻的，但医者要有温情

医学是科学的、精确的，不容含糊，但是掌握医学的医者，面对的服务对象和客体是有生命的人，应当有人间的温情。暖化医患关系，缓解医患关系紧张，医务人员必须从自身做起，积极开展医学人文建设，正如前中华医学会会长钟南山面对医学人文沦落的境地言道：“现在已经到了医学人文沦落的境地，提高医者的人文素养，与提高技术同等重要。”

“仁心仁术，至诚至善。”这是好医者的写照。我认为好医者的标准就是既有高超的医疗技术更具有深厚的人文素养。人文素养是长期的养成，非一朝一夕之功。深厚的素养需要长期的、经年累月的过程才能具备，既有医学水平又有人文素质，二者相结合的医者才能成为好医者。

世界医学教育联合会曾经在 2002 年提出，好的医者应当有七个基本能力，其中有五条强调人文方面。祖国医学更强调人文的要素，唐代名医孙思邈在《千金药方》第一卷《大医精诚》中提出：“凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救含灵之苦。若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍媸，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，

皆如至亲之想。”这强调的就是尊重人、平等对待人的医者风范。

三、医学是“人学”

人类自我关怀是基于人性的本能。人类的早期面对艰苦的生存环境，人与人之间相互帮助。而这种互爱、平等的精神却在逐渐丧失。人文精神的真谛就是人文关怀，强调尊重人的人格和价值。

医学是“人学”，医学人文属于哲学的范畴。医学人文就是把人文精神贯彻在医疗活动当中，我们所从事的是医学活动，在这活动中贯彻人文精神，这就是医学人文。医学研究和服务的客体是人，医学模式由过去的单纯生物医学转化到生物—心理—社会模式，医学是有关人的一门学问，不是纯粹意义上的生物学。人类的文化知识，一类是以所有自然界规律为研究对象的自然科学，另一类是以人为研究对象的人文科学，如哲学、心理学等等。医学使用的思维方法是自然科学，但是研究对象是人，是基于科学和人文之间的学科，包含了自然科学和人文科学的许多特点，横跨自然科学与社会科学，医学是最人文的科学，也是最科学的人文。

希波克拉底说过“了解你的病人，比了解他的疾病更重要”，唐代孙思邈认为“上医医国，中医医人，下医医病”，这是对医学人文精神最好的诠释，医者在医学活动中要尊重生命，尊重人，要关注得病的人，而不只关注疾病。这就是医学人文精神的体现。

四、好的医者是“沟通大师”

暖化医患关系，我们要大力倡导医学人文建设。但“十年树木，百年树人”，医学人文建设需要一个长期的过程。我们医务工作者要通过学习人文知识、掌握人文技能，不断培育自身人文素养。以下几点做法供大家参考。

1. 学习人文知识，掌握人文技能，彰显人文精神。通过学习人文知识，通过技能实现人文精神。人文知识包括社会学、心理学等等，医学人文知识就是医学和人文的交叉学科，如医学史、医学哲学、医学心理学、医学伦理学、医学社会学。医学人文技能指的是在医学活动中运用人文知识的能力和人文精神的体现。

2. 掌握医学人文技能，首先要提升沟通能力。重视沟通的作用，沟通首要的是倾听，而不是讲。倾听，是沟通最重要的环节，只有倾听才能知道对方的诉求是什么，对方的痛苦是什么，一个出色的沟通者都是一个出色的倾听者。在做一名出色的倾听者的同时，我们要学会恰当地、礼貌地“打断”，提倡合作性地“打断”，合作性地打断有助于提升工作效率同时能够显示关切，医生应当顺势，切入型地打断，减少侵入性打断。

3. 掌握礼貌策略。礼貌强调的是被尊重。比如病人来就诊，医生应当充分地尊重病人，病人述说时要表示出在认真倾听、关注的神情。可以用“我们”来拉近与患者的距离，也可以适当赞美病人。对于病人的问候礼貌回应，让病人充分感受到关切。同时避免使用过多的医学术语让患者困惑。

4. 重视细节。人文精神强调注意细节，如看病过程中避免接打电话，

必须接电话的，最好先征求病人同意。称呼方面，在诊疗过程中注意用礼貌性称呼。诊疗过程中时刻注意一些细节的关爱。冬天时，我们厦门大学附属第一医院陈焕章教授每次问诊时都要手捂着听诊器，等到完成问诊后给病人听诊时，听诊器已经捂温，不会因为听诊器的冰冷给患者带来不适，这就是人文关怀的体现。

5. 提倡非职业阅读。“腹有诗书气自华”，一个人的气质是来源于自身的素养，来源于积年累月学习养成，“读书可以变化气质”。我们提倡非职业阅读，多阅读专业书籍以外的书籍充实自身，提高自身修养。

医学人文建设是一个润物无声、潜移默化的过程，不是一日之功，不可能一蹴而就。我们希望广大医务工作者认真学习医学人文知识，掌握医学人文技能，从细节入手，从小事入手。在医疗活动中尊重人、关心人。把病人看成真正需要帮助的人、一个有血有肉有情感的人、一个有社会生活和家庭生活的人。在医疗过程中，既关注病情，也关注病人心情，既掌握病人的病理也要掌握病人的心理，做一个有人情味的医者。

做有人情味的医者

目录

第一篇 大家讲坛

- 人才与学科建设的思考 于金明 2
- 医患关系的人文思考 郎景和 7
- 推进医学人文建设 构建和谐医患关系 杨秉辉 13
- 加强媒体沟通 树立良好形象 毛群安 17
- 整合医学初探 樊代明 19
- 曾国藩的识人用人之道 唐浩明 25

第二篇 医者风采

- 夜以继日与死神交手 护佑“生命的烛火” 31
- 仁心仁术织就生命守护网 36
- 生死营救拉开序幕 医护人员 48 小时没合眼 41
- 快速编织生命“救护网” 43
- 平凡岗位演绎不平凡人生 49

第三篇 名医风范

以感恩之心回报社会

——记第二届“中国医师奖”获得者陈焕章 54

泛舟医海四十载 救死扶伤树医德

- 记第三届“中国医师奖”获得者尤元璋 59

大爱无疆

- 记第四届“中国医师奖”获得者张振清 64

医德高尚医术精湛的好医生

- 记第五届“中国医师奖”获得者王占祥 69

创新医院管理服务理念 构建海西一流医学中心

- 记第六届“中国医师奖”获得者杨叙禹 74

愿将人病犹己病 救得他生是我生

- 记第七届“中国医师奖”获得者陈进春 83

患者心目中的肺科精英

- 记第八届“中国医师奖”获得者裴新亚 92

第四篇 爱在基层

扎根社区卫生服务 构建和谐医患关系

- 记厦门市基层优秀医师陈向阳 97

恪守天职 一心编织基层医疗网

- 记厦门市基层优秀医师李清松 101

仁心仁术 一心为民

- 记厦门市基层优秀医师胡泉潘 103

真诚服务闪耀人性光辉

- 记厦门市基层优秀医师陈火林 107