

文/图 本报记者 吕晓磊

人文建设是医院全面发展的底蕴,也是构建和谐医患关系、打造医院服务形象、传播医院品牌文化的重要“密码”。

梁晓声曾用几堂课专门讲“人文”这两个字的含义。在他看来,人文是一种素养、一种自觉、一种善良。延伸到医疗行业,人文的内涵就是让医者有尊严地工作,让患者有尊严地治疗并康复。

上个月,聊城市医师协会第一届人文医学、心身医学专业委员会成立会议召开,聊城市第三人民医院(以下简称“市三院”)当选第一届人文医学、心身医学专业委员会主任委员单位。

8月24日,记者走进市三院,探寻这家医院的“人文密码”。

让人舒心的“特殊改造”

8月24日上午,市三院内人来人往,“花园式”的环境让人感到雅致而温馨。病房楼下草木苍翠,病房内气氛温馨,就连医院便利店的店员都笑意盈盈。

在3号主病房楼大厅,记者看到,靠西侧墙壁处设置了一处“微景观”,里面有珊瑚、苔藓、水草以及一群活泼可爱的热带观赏鱼。左手边原本是一间别致的咖啡厅,疫情常态化防控后,该院为了方便住院患者家属转接物品,将这里改装成了临时休息室。休息室内非常整洁,饮水机、一次性纸杯、纸巾、绿植、酒精喷壶和按压式手部消毒液一应俱全,间隔摆放着整齐舒适的座椅,门口张贴的“请佩戴好口罩、保持一米以上距离”的提示语非常醒目。

大厅四周墙壁上悬挂着精美的名人字画,转角处摆放着自助查询机、自助缴费机、自助扫码取口罩机。大厅内有可供休息的舒适座椅、绿植、报纸杂志和宣传画册……

在大厅正中的立柱上,悬挂着一个AED(自动体外除颤仪),旁边有醒目的操作说明。2018年9月,一名中年男子因突发急性心梗在大厅内晕倒,这台自动体外除颤仪让他获得了重生的机会。

该院党委副书记、院长常立国正要去病房检查督导疫情防控工作,走到病房入口的闸机前,习惯性地和保安人员打招呼,一句“孙大哥”亲切而自然,像是在街头邂逅邻家大哥。

让人感动的“老少结对”

要让医生带给患者温暖,首先要让医生在工作中感受到温暖,因为只有内心住着阳光的人,才能将阳光带给别人。

“对医院来说,只有把员工人文关怀工作做好,员工才能更好地服务患者,这是一个良性循环。”市三院安全总监、刚刚当选的聊城市医师协会人文医学专业委员会主任委员席凤英说,“医疗工作的压力和风险都很高,医院应当重视员工的幸福感,关心员



▲聊城市第三人民医院主病房楼大厅
▶一名护士在图书角查资料

工的身心健康和职业心态,给予员工人文关怀。”

退休职工高秀芳(化名)的同住人秀秀很快就要结婚了,结婚后,她将搬离高秀芳家。这两天,市三院老干部科科长苗虹正忙着帮高秀芳寻找新的同住人。医院的独居退休职工愿意提供住处,刚参加工作不久、需要租房的年轻人想节省房租,苗虹就帮他们牵线搭桥。从双方开始接触到愿意尝试合住,苗虹这个“中间人”会协商、跟踪,她希望用这种方式,帮助独居退休职工消除内心的孤独感,帮助年轻人节省开支。“这样对退休职工和年轻人都有利,让没有血缘关系的双方像一家人一样相处。”苗虹说,一年多的同住,高秀芳和秀秀已经像一家人一样亲近,这些天,高秀芳一直在为秀秀精心挑选结婚礼物。

不仅如此,市三院还成立了“老少结对”帮扶小组,退休职工和在职职工“一对一”结对子,在岗职工不定期到退休职工家中走访,了解他们的日常生活及健康状况。

“在员工福利方面,我们医院的退休人员 and 在职人员完全一样。‘善待退休职工就是善待我们的明天’,这是我们医院党委书记孔祥之经常说的一句话。”苗虹说。

席凤英说,组织相关会议、培训,传播人文医学知识,将人文医学渗透到医院文化中,弘扬医学人文精神,倡导医护人员在工作中保持对病人的关爱和对生命的敬畏,这是市三院一直坚守的理念。

让人心暖的“黑色小花”

“我们认识9年了,这几年你们不间断地上门体检、送药,等我家老荣出院的时候,咱们几个在病房里再合张影吧。”8月24日,市三院神经八科病人家属江桂英(化名)对该科护士长赵楠说。

2013年,荣月伟(化名)因病入院治疗,陪护家属江桂英结识了神经八科的护士长赵楠。在医护人员的悉心照料下,荣月伟渐渐康复,出院时,和赵楠等几名护士拍下了一张合影。荣月伟出院后,赵楠不定期到他家中回访、体检、送药,9年间从未间断。今年8月,荣月伟身体不适,江桂英直接给赵楠打了电话。

“有困难,找赵楠!”这是神经八科的病

患都知道的一句话。从2013年科室成立起,赵楠为每一名患者建立了“患者亲情档案”,个人喜好、性格特点、病情简介、治疗用药情况……厚厚的十几本档案里面详细记录了近5000名患者的就诊信息。

病人出院后的第一周、第一个月、第三个月、半年……赵楠和其他护士组成的“赵楠服务组”对每次回访情况会进行详细记录。对于那些已经去世的病人,她们会在档案右上角画上一朵黑色的小花,不再打扰,以免亲属难过。

现在,“患者亲情档案”已经在市三院普及开来,每个科室都有自己的“患者亲情档案”。

福来者福往,爱出者爱返。在市三院护理部,记者看到一本名为《37℃护理》的人文故事集,书中记录了一个个温暖的医患故事。患者为护士送鲜花,输液的老奶奶在冬日里握住护士冰凉的手说,“闺女,给你暖暖”……一个个小故事记录着医患之间平淡却又温暖的日常。

“我们希望这些故事勉励我们在行医路上不忘初心。”市三院护理部主任汤之梅说。

□ 记者手记

有“人文医院”才能有“人文医护”

人的一生,从出生到老去,都会和医院打交道。

病人是医生的衣食父母,医生是病人的救命恩人,医患双方是利益共同体,都是医院的组成部分。

生命之托,重于泰山。这也注定了医学是技术和人文相结合的一门学科。

一家好的医院,除了要有好的医疗技术水平、服务质量和硬件,还要有优良的人文环境,采取人性化措施,处处为患者着想。

在医疗服务中提倡人文关怀,是医院管理中的关键环节。“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。”人文关怀与治病一样重要,高超的技术和日常的护理只有具有了温度,病患在看病、接受治疗时才能更舒心,才更有信心走向康复目标,或许这就是医院人文建设的魅力所在。

吕晓磊

探寻这家医院的『人文密码』

一个个『人文故事』让医院有爱有温度



赵楠在介绍“患者亲情档案”