

## 瑞金医院2012年精神文明建设推进大会



医疗卫生服务的职业精神是医院和社会大众之间达成的共识和承诺，培育“正直”与“利他”的职业精神，是我们当前医疗工作不可或缺的一个重要元素。从我们医院一直倡导的“广博慈爱，追求卓越”精神理念而言，如何塑造“内化于心，外塑于行”的职业理念，需要我们做的工作还有很多。

>>>详见 P29 《医务人员职业精神的要求与行动》

# 你若光明 世界便不会黑暗

◆ 孙菊英

新一期的《新周刊》里写到：中国不缺中国制造，缺中国创造；中国不缺历史，缺反思；中国不缺人才，缺想象力；中国不缺“德”，缺“德行”；中国不缺“心眼”，缺大智慧；中国不缺知识，缺常识；中国不缺解释者，缺提问者。

也许现实中，大家都有类似的困惑。比如：太多人为了一点点利益，就害人无底线；太多人只关心结果，无所谓是非。而我还有更多困惑，因为以我的知识与常识都无法识别毒奶粉的成分，更挡不住地沟油的泛滥。国家的盛世集中在这个时代，但社会的问题也凸显于此。但是，我们是否从此就不再有相信了呢？

记得撒切尔夫人上任时，曾引用一段祷文表白心迹——“在有错误的地方，我们才可能带来真理；有疑虑的地方，我们才可能带来信任。”撒切尔改革随之而来。所以，请相信，规则一定能战胜潜规则！学术不等于权术，风骨远胜于媚骨。所以，请看护好你曾经的激情和理想，别让那些平庸世故消解了我们的万丈雄心；更别让善于表演、懂得讨巧的“精致利己主义”毁了我们的精英。所以，当医患矛盾激烈之时，请以你的襟怀去包容，并倾尽你的医术去救赎那些焦虑惶恐的灵魂吧。

在这个怀疑的时代，我们更需要信仰！在这个怀疑的时代，我们更需要瑞金人式的坚守。因为你若光明，世界便不会黑暗！



P4



P13



P58

## 卷首语

1. 你若光明世界便不会黑暗 □孙菊英

## 瑞金讲坛

4. 招商银行的战略·管理·文化 □马蔚华

## 热点透视

12. “医患体验日” 构筑起沟通的桥梁
- 理解促和谐 换位现真情 □陈康
  - 老吾老以及人之老 幼吾幼以及人之幼 □李雯妮
  - 给医生的一封信 □刘嘉怡
  - 生命的致敬 □丁顺
  - 以我责任 换您信任 □刘芳芳
  - 体验医患互助有感 □张圣良

## 他山之石

22. 医患角色互换 作秀还是沟通? □杨江 胡展奋

## 医院风采

29. 医务人员职业精神的要求与行动 □杨伟国
33. 一面健康教育阵地的红旗 □章米力
35. 扎根我心的优质护理 □崔琳
36. 改善服务重在理念贵在坚持 □丁燕敏
37. 优质护理进行时 □倪颖

## 医者手记

38. 回忆党和国家领导人的几次接见 □吴云林
40. 医德规范是医务人员思想行为准则 □王明亮
41. 继续发扬“以院为家”的高尚情怀 □陈伟红
42. 转过身,微笑依然 □唐文佳
43. 赴澳交流有感 □金玲怡
44. 初识怒江 □张洁
45. 轮转实录(七) □周剑平



封面照片

周洁提供

### 一事一议

46. 只为那一嗓子大喊的正义  
 47. 观·思·行  
 48. 我愿是你的眼  
 49. 学习钱老奉献精神 感受大师爱国情怀  
 50. 心灵的拓展

- 时雨  
 鞠萍  
 沈洁芳  
 李雯珏  
 路玉玲

### 心情故事

51. 最馋一碗粥  
 52. 爱和自由  
 53. 含苞的花朵  
 54. 品茶道之精髓 谈北院之感悟

- 陈绍行  
 金怡  
 董雅琪  
 龚薇

### 瑞金之友

55. 医患缘·医患情·医患“恋”

- 徐燕文

### 人在旅途

57. 游关岛

- 赵旭敏

### 看图说话

58. 端午划龙舟 亲子总动员

- 沈刚

### 诗歌园地

60. 我们飞扬  
 61. 我们是一棵棵小草

- 薛珉  
 周军

### 好书推荐

62. 寻找本来的自己

- 章米力

### 作品赏析

63. 美丽的切肤之痛

- 宋琼芳

### 《瑞音》编委会

名誉主任：李宏为  
 主任：朱正纲 严肃  
 副主任：杨伟国 胡翔群  
 成员：郑民华 宁光 蔡伟  
 谢冰 孙菊英

### 《瑞音》编辑部

主编：蔡伟  
 副主编：章米力 丁燕敏  
 校对：鞠萍 毛颖华  
 美术编辑：丁芸 许海涛

### 《瑞音》理事单位

上海交通大学医学院附属瑞金医院  
 上海瑞金医院卢湾分院  
 上海瑞金医院集团闵行医院  
 上海瑞金医院远洋分院

编委会地址：上海瑞金二路 197 号  
 邮政编码：200025  
 联系电话：021-64667172  
 021-64370045\*665828  
 021-64370045\*665864  
 传真：021-64667172  
 网址：http://www.rjh.com.cn

# 招商银行的 战略·管理·文化

招商银行行长 马蔚华



马蔚华，现任招商银行股份有限公司执行董事、行长兼首席执行官，兼任招银国际金融有限公司董事长、招商信诺人寿保险有限公司董事长等职。第十一届全国政协委员。同时担任中国国际商会副主席、中国企业家协会执行副会长、中国金融学会常务理事、深圳市综研软科学发展基金会理事长和北京大学、清华大学等多所高校兼职教授等。

曾任中国人民银行办公厅副主任；中国人民银行计划资金司副司长；中国人民银行海南省分行行长和国家外汇管理局海南分局局长；中华人民共和国第十届全国人民代表大会代表。2001年获评中央电视台“CCTV中国经济年度人物”，2005年获评英国《银行家》杂志“银行业希望之星”、被美国《机构投资者》杂志评为2007、2008年度亚洲最佳CEO和亚洲银行业领袖。2009年和2010年，在“第一财经金融价值榜”上他两度赢得“年度银行家”殊荣。2011年“中国证券金紫奖评选”活动中荣获“最具影响力领袖奖”。

第一次给医生们讲课，我感到很荣幸。对于这样一个有一百多年历史的大型综合性教学医院，我是怀着一种敬畏的心情的，可以说在我接触过的这些医院里，瑞金是最优秀的。同是服务性行业，医院和银行的很多理念是相通的。在这里，我们真实地感受到对患者无微不至的关怀。我作为一个患者和一个服务业的同行，在这里与大家交流一下。

瑞金医院有着悠久的历史，由于最早是由法国人开办的，所以迄今与法国仍有着密切的联系。在这里，有上百位的医生精通法语，这在其它地方是不多见的，与法国很多著名医院都保持学术交流，很多成果都是世界领先的。

首先，我们来解读一下银行的概念。银行是经营货币的特殊企业，银行兴起已经有五百多年的历史，最早的银行在意大利——西亚那银行。在中国，最早可以从山西票号算起，而真正的现代银行是从改革开放以后，只有30年历史。

银行有很多称谓，如商业银行、投资银行、中央银行。商业银行是做存贷款的，招商银行属于商业银行，中央银行可谓是银行的银行，负责管理其他商业银行和投资银行。央行在美国、德国等地主要功能是维持货币的稳定，在中国，除了维持货币稳定外，还有经济发展、就业、国际收支等多元化的功能。商业银行在中国有五大国有银行、十二大全国性商业银行，还有一百多家城市商业银行以及农村的一些信用社等。招商银行在国内排名第6位（前面5位都是国有银行），总资产3万亿。商业银行有两大功能：一是社会支付的中介，二是社会支付的平台。这两大功能如今受到很大的挑战，大家可能有所耳闻，就是直接融资的

兴起,即股票、债券和私募基金等;银行是间接融资,即存和贷。所以银行面临脱媒的挑战,一个是资本脱媒,直接资本发展起来了,银行份额在减少;这两年表现得很明显。因为我们中国人比较喜欢储蓄,所以中国的储蓄率最高,但是从去年发生了逆转,去年所有银行的储蓄率只增长11.9%,比前十年的平均数少了8.5个百分点。一个原因是CPI(物价指数)要高于一年期定期存款的利率3.5%,但这只是次要原因,更主要的原因是在银行体系外,有一个越来越活跃的金融市场,包括股票、债券、信托理财、民间借贷、私募基金。去年理财产品一共发了16万亿,而五年前这个数字只有2000亿,因为理财产品的回报率高于存款利率,所以人们更愿意选择理财产品。虽然我本人是商业银行的一员,但我不得不说脱媒是社会经济的进步。在美国石油危机以后的70年代末80年代初,银行的间接融资占60%,经过十几年的脱媒,银行的间接融资只占28.6%。而中国现在超过80%,所以还很早,还得继续脱媒。银行面临的第二个脱媒的挑战是技术性的脱媒,这与银行的支付功能有关,以前只有银行才有支付功能,就是所有人都在银行开户,银行充当支付交易的中介和平台,这几年随着IT的发展,出现了第三方支付,就像阿里巴巴之类的,不需要再银行开户,在网上可以直接完成支付,直接支付的速度每年增长100%,现在已经突破2万亿,对银行是一个很大的挑战,原来本属于银行的工作被第三方支付完成了。还有一个更可怕的事情,就是现在大家都知道 Facebook(脸谱),是一个社交网站,有8.4亿实名制的客户。我们知道银行存款支出利息,贷款收取利息,从中赚取差额,而脸谱出现以后,我有一个猜想,将来可能不用银行了,因为在脸谱这个社交网站里有8.4亿实名制的客户,网络内信息非常充分,那么在这个搜索引擎中可以把需求资金者和供给资金者有序排列,然后可以运用现在流行的云计算,根据风险的程度进行撮合定价,每个客户手中还有移动支付的终端。那如果这样的话,就不需要银行了,需求资金者和供给资金者可以在网上直接完成交易,这对银行来说是一个最大的危险,当然这可能还是很遥远的事情。所以银行的功能是随着社会经济的发展而变化的。这就是在中国,商业银行的基本现状。

中国改革开放三十年,从当初只有一个人民银行到现在以央行为中心的银行体系,包括五大国有银行、十二家全国性商业银行、一百多家城市商业银行、数以千计的农村商业银行和数以万

计的农村合作金融机构。此外还有一些非银行的金融机构,如租赁公司、证券公司、信托公司等。还有外资银行,中国的银行要走出去,外面的银行要走进来。所以,以上种种就构成了中国庞大的银行体系。

这几年,中国银行的生长非常迅速,30年以前,我们的信贷总量不到2000亿,而去年年底为107万亿。过去我们的银行没有资本经济的概念,现在有了资本充足率,我们的银行按照原有的标准基本全部达标。在十几年前,中国的银行不良资产都是双位数,这在西方看来,技术上已经破产,经过改革,到去年年底,中国所有银行的不良率只有千分之五。然后,还有一条就是盈利水平,中国所有银行去年整体的增长率是36%,这个数字是很高的,所以整个社会去年批判银行暴利,在全世界银行呈亏损趋势的情况下,只有中国风景这边独好。这其中,有必然性,也有偶然性,但是没有可持续性。

必然性是因为,第一:中国的银行都是为实体经济服务的,就是给企业贷款。我们商业银行方面的法律规定:商业银行只能给企业贷款,每个贷款对应每个项目,不能用到其它地方,比如炒股。中国的银行只能作为贷款,不能作为投资,这点和国外是不同的。所以实体经济经营好了,银行盈利也就多了,实体经济9.2,这在海外也是少见的。第二:逆差大。存贷款逆差2.8,在全世界属于中上等,我们还不是最大的,俄罗斯还要高。存贷款逆差是央行定的,而央行做这样的决定是有原因的,如果我们的逆差像台湾一样1.2,或者像香港1.3,那么所有银行都将亏损。中国的银行还没有经历过天灾大难,这是一个利于市场化的过程。第三:不良率千分之九。再升高三个点,所有利润都没有了,资产质量给盈利带来空间。

偶然性是因为宏观调控。宏观调控就是紧缩政策,抑制需求,而抑制需求最好通过价格,所以贷款利率就要上浮,央行的五次加息实际上是不对称的,贷款利率比存款利率升高得更多,所以有利于银行盈利。中央国务院号召支持中小企业,而现在,银行支持中小企业已经不单是响应政府号召了,更多的是为了银行自身考虑。为什么呢?刚才讲到资本充足率,金融危机以后,国际上成立了金融稳定委员会,制定对全世界银行的监管原则,就是银行要有资本金,银行资金有两种,一种叫准备金,就是根据银行的资产质量,不同的等级,从利润里提不同的拨备,拨备是用来应对可以预见的风险的。如果是应对不可预见的大灾大难,那就要用到资本金,金融危机以前,对

银行资本充足率的要求是 8%。金融危机后,对资本充足率的规定是系统重要性银行 11.5%,非系统重要性银行 10.5%。所以,中国股票为什么低呢?是因为所有的银行为了满足这个要求都要到市场上去融资,而市场是很脆弱的,闻及银行融资,就应声下跌,叫做“银行融资猛于虎”,所以现在所有的银行都是历史上最好的资本量,但是银行的价格是历史上最低的,有好几家已经跌破净资产了,这里面当然还有一个信任的问题,包括对政府的信任、对世界经济的信任等。

所以中国的银行,资本是充足的,不良资产也是低的。这三十年,中国银行的变化还是很大的,这是我们的一个成就。

我们的经济处在一个转型的过程中。过去的三十年,中国 GDP 的增速是全世界瞩目的,以后的三十年,那种高速增长的风光不会再有了,因为现在的条件发生了变化。第一:人口红利出现了拐点,过去,劳动力是充分供给的,打工的很多,劳动力充分供给到劳动力紧缺在理论上叫刘易斯拐点。为什么过去出口很多?因为我们的劳动力很便宜,我们的产品劳动力的成本很少,在国外很有价格优势,特别是服装和玩具。但是现在人口红利出现了拐点,特别是像上海等大城市,可以说人口红利几乎没有了。现在农民工的要求,不仅是薪酬高,还要求享受和城市人同样的人权和福利,如居住条件、医保、孩子的教育等,所以企业在劳动力方面的成本高了。第二:国际市场需求下降,产品出不去了,这就是这两年浙江、上海、北京等地经济下滑的很重要原因。第

三:储蓄红利下降。过去我们搞建设的资金都来自于储蓄,现在人们多数不再储蓄,而是改为其他方面的投资了。以前 30 年储蓄年均增长 0.44,有经济学家预测,2015 年以后,储蓄还要下降,源源不断的资金没有了,就要另寻出路。第四:来自 WTO 的红利。金融危机后,美国的经济渐渐复苏,但是欧债危机的影响还很久远。关于欧债危机大家比较关注希腊,希腊这个民族自古不太勤劳,也不太守信用,在过去 100 年里,有 52 次重大的违约。希腊本身财政占 GDP 的比重太高,欧洲的平衡线是 3%,原希腊总统一直隐瞒真相,直到新总统上任,真相才被公开,希腊财政占 GDP 的比重已经达到 12.6%,实际上还远不止。于是很多欧洲银行就很紧张,因为很多欧洲银行都持有希腊的债券,于是就爆发了欧洲危机。德国称愿意援助希腊,但前提是希腊必须削减财政赤字,减少福利,结果遭到了希腊民众的反对,这还不是最重要的,最重要的是,在野党主张削减赤字,减少福利,接受援助;反对党趁机声称不减赤字,不减福利,从而反对党在大选中胜出。本来希腊退出欧盟是小概率事件,但由于新上任的左翼联盟的领导人坚持不减赤字,差点被迫退出欧盟。到那时,希腊大量的外资流出,银行支付将出现危机,通货膨胀。如果希腊真的退出欧盟,所有欧洲银行都会受到牵涉,那将会很糟糕。但是不退出也是行不通的,因为这不单是一个希腊的问题,西班牙、葡萄牙、爱尔兰、意大利(合称欧洲五国)都很危险。德国占了欧元的便宜,德国人政治上不能统一欧洲,就从经济上统一。他们通



过欧元把自己的产品卖到欧洲各国,所以德国是欧洲货币统一的最大受益国。所以其他国家提议由德国出钱援助希腊,德国就不乐意。现在看来,英国当时没有加入欧元区是何等的正确。如果深入分析欧元体制,就会发现这个体制是有问题的,那么多国家,统一的货币政策,不同的财政政策,而且不同的国家,历史进程和社会文明程度都不一样,统一是件很麻烦的事情,所以我们很难看到欧洲的前景。因此我们在欧洲的出口市场很危险,浙江很多商品都是销往欧洲的,所以浙江经济下滑很厉害,去年倒数第一,直到现在也没有明显的好转,所以来自WTO的红利极大的下降。同时,能源、环境、土地等资源减少,价格升高,所以中国的经济不可能有以前的增长速度。中国政府很明智,提出了经济增长方式的转变。从过去重速度、重规模到现在重结构、重质量、重效益、重民生,转变了原来的生产方式,转变的结果必然带来增长速度的下降,去年是9.2,今年前四个月是8.2,今年的预期是7.5,所以现在在降息刺激经济。我个人认为实际上没有那么严重,增长速度降一点没关系,转型是关键,对劳动密集型和能源密集型企业要降低投入,比如钢材、玻璃、水泥等;而对科技密集型和技术密集型企业要加大投入,比如高科技的IT、信息行业。很多领导喜欢上大项目,对GDP的贡献效果最显著,但是这么做是只有眼前,没有未来的。所以我们现在正在推动中小企业,特别是高科技的中小企业,我们在全国推广,这可能是未来中国的结构调整、高质量发展、可持续发展的最基础力量。当年美国就是靠这些高科技的小企业发展起来的,我们现在的世界500强,像微软、谷歌、英特尔等,起初都是从小企业或微小企业起家的,创新往往都是来自于这些小企业或微小企业,大企业很少创新。小企业多数缺乏资金,所以把有限的资金投入到了这些企业收到的效益是最大的,就如同硅谷的技术、华尔街的风险资金加上硅谷的风险信贷结合起来,使得后来他们都发展起来了,特别是在上世纪后十年,成就了美国的十年繁荣。中国要真正地走向世界前列,或许可以参考这条道路。所以我们现在是倾全行之力与私募基金一道推动这些小企业。

下面重点讲我们招商银行,招商银行是中国一个改革的典型,招商银行的创办者也是大股东即招商局。招商局有140年历史,是洋务运动时李鸿章命手下盛宣怀创办的。1987年邓小平同志建议从体制外推动体制内的改革,所以就创建了招商银行在深圳的蛇口点,当时只有1亿资本

金,3间房,1个营业网点,30多名员工,但是它的体制是新的,参照西方和香港的商业银行框架构建的,这是中国改革的一个幼苗。招商银行创办至今25年。这25年,招商银行发展得非常快,到去年年底,总资产达3万亿,5万员工,平均年龄28岁,86%大学及以上学历。在上海和深圳上市,在纽约、伦敦、台北以及全国各地都有机构。近十年年均利润增长率40%,股东权益翻了30倍,净利润也翻了30倍,特别是在金融危机时,股本回报率全球银行第一,四进率全球银行第一,品牌成长性全球企业第一,而且这些都是全球权威媒体像英国金融时报、美国的波士顿咨询公司评出的结果,不良率千分之五。在国内也获得了很多殊荣,如全国最佳商业银行、中国最佳零售银行、中国最佳中小企业银行、中国最佳实业银行等,而且自监管当局——银行监管委员会评比开始,招商银行一直处于第一位。不久前,还在新加坡刚刚获得中国最佳零售银行称号,并于今年在亚太地区首次成为十大标杆零售银行,中国只此一家,同时被华尔街日报评为中国最受尊敬的企业第一名。

为什么仅有25年历史的招商银行会有今天的成就并受到大家的肯定呢?我今天从战略、管理、文化三方面作简单介绍。

### 战略:早一点、快一点、好一点

所谓战略,银行和医院一样都是服务性行业,医院针对患者,银行针对客户,面对越来越激烈的竞争环境,医院的重点是了解患者的需求,银行是了解客户的需求。但患者的需求就是解决病痛,客户的需求却随着经济、社会、科技的发展在不断发生变化,所以银行要想走在前列,必须更早地把握市场的需求。招商银行近几年的战略是“早一点,快一点,好一点”,这就是为什么招行要比别的银行早三到五年发现什么是客户最需要的服务和产品,当然了,前提是必须判断准确,然后就去做并且把它做好,这时候的竞争是最少的,因为别人还没意识到这一点。当别人意识到的时候,招行已经有了一定的经验基础和客户基础。当大家都做这件事的时候,一方面招行巩固这方面的市场,一方面又开始了新的项目。这样就做到了“早一点、快一点、好一点”,我们举例来说明一下,招行现在是中国最佳零售银行,零售是近十几年才开始的,十几年前中国的银行都是为大企业贷款,小企业的业务很少。我本人是12年前到招行的,那时招行的总资产还只有1000多亿,网点不到200个,当时想发展零



售是很不可思议的，因为零售必须有网络和客户。但当时我们受到了一个刺激，同时也是一个启发，就是比尔·盖茨曾说：“你们这些传统的商业银行，假如不改变现状的话，你们就是 21 世纪即将灭绝的恐龙。”因为银行其实就是中介，中介很多事情都要借助于 IT。盖茨说：“既然我提供系统给银行做，还不如我自己做。”盖茨在 80 年代就成立了软件公司，要取代银行做自付，而不是把系统租给银行，美国银行协会就慌了，虽然最终说服了联邦储备委员会，但是威胁还是存在的。20 世纪末最大的变化就是 IT、互联网与金融的结合。互联网改变了传统银行的经营模式、经营理念和办法。所以，当时招行看到了这个机遇，在中国开始了一卡通、一网通的时代。在一卡通之前，银行只有存折，存折就是凭证；而一卡通有二十多种功能，不仅是凭证，还可以支付。当时我们虽然只有 9 个分行，但全国是联通的，可以通存通兑。而国有银行虽然有很多分行，但每个分行是相互独立的，不能通存通兑，这一点，招行是占了便宜的。所以一卡通当时非常火，呈几何增长。到现在我们有 6000 万张一卡通，每张卡的存款如果是 1 万块，那也有 6000 亿，所以我们虽然网点很少，但一卡通给我们带来了非常丰厚的回报，带来了将近 40% 的储蓄存款，成本低又稳定，这是零售的基础，又有客户资源。这是除了几大国有银行外，其他银行望尘莫及的。

第二个就是一网通，1999 年 9 月 26 日推出

一网通，从此网上银行诞生了。我们的物理网点到今天还不足 900 个，国有银行都是几万个物理网点，最小的国有银行零头都比我们多，但是我们网上的替代率是 86%。以网上银行替代物理银行还有一个意想不到的效果，就是起到了筛选客户的作用，到招行的客户有三类：一种是有知识的年轻人，一种是城市白领，还有一种是 VIP。我们知道在商业银行是二八定律，现在甚至是一九定律，而上述三类人群对我们的贡献最大，低档一点的客户被过滤掉了。正因为客户少，质量高，所以招商银行可以提供有秩序的最温馨的服务。

综上所述，一卡通和一网通是我们零售的两个轮子。今天，网络已经普及，大家也都很接受，但是一卡通和一网通起步时是很困难的。为了使业务网络化，我当时带着我的团队到

各个大学去演讲。因为我觉得大学是最容易接受新事物的地方，特别是像北大、清华，更是革命的发源地，新的技术革命也要从这里开始，所以我的第一次演讲选择了北大。让我意外的是那天竟然座无虚席，我很感动，演讲效果非常好。特别让我印象深刻的是第二年的情人节，一个北大学子通过网上银行为他的女朋友买了玫瑰花。当时的媒体说道：“中国幸亏还有招行。”

零售就这样开始了，但零售和批发有很大不同，零售要千家万户都满意才行，批发只要一个客户满意就行。要做好零售，只有靠点点滴滴、日积月累、千锤百炼才能造就非凡，所以我们要不断创新。很多人都有招行的信用卡，中国现在有 2.9 亿张信用卡，进入了一个比较兴旺的时代，但是在十年前，中国根本不认识信用卡。曾有一个著名的国际咨询机构在国内调查后断言：“在中国做信用卡不赚钱。”因为东方人喜欢储蓄，而信用卡的利润来源必须透支。但是我们认为中国不可能离开全球经济增长的大趋势，所以我们就决定做信用卡。当时已经意识到可能会周期长、投入大、见效慢，那时美国花旗银行是最先看到这个前景的，当时花旗银行的主席是 Sandy Weil——全球最著名的银行家，也是我的偶像，他曾提议与招商银行合作联名卡，不过仔细想了想我还是拒绝了（后来证明这是非常英明的），因为第一：国人太不自信，与花旗银行合作，即使做好了，国人也会认为是花旗的功劳；第二：花旗

的目的是想趁机打入中国市场；第三：合作的结果是花旗是后台，掌握决定权。我们不想受制于人，所以拒绝了。直到去年，在美国举办的朗朗基金会（Sandy Weil 担任主席）上，庆祝我们纽约分行成立三周年，再次遇到 Sandy Weil 时，我开玩笑说：“我当时拒绝你的时候，你是不是很恨我，觉得我不识抬举？”不料他却说：“正是由于你拒绝了我，我才很喜欢你。”

我们要推出信用卡，还要创立自己的品牌，但是我们没有经验。这时，正好有一家台资银行，台湾唯一一家打败花旗银行的银行，想要打入内地市场，打算与我们合作，我们开出的条件是，合作可以，但只能做顾问，不能做股东。当时还签了一个合约——8 年盈利，但实际上，我们 4 年就盈利了。而在盈利的构成里，我惊异地发现，利息收入占了将近 40%，我认真地研究了是谁贡献了利息收入，发现一部分是年轻人，一部分是有钱人。这种现象与西方的规律是一致的。正如我看的弗里德曼写的一本书——《世界是平等的》，互联网使得今天的社会信息充分透明，在纽约、巴黎发生的事情，当天就可以影响我们，在上海，甚至已经没有时间差。我们年轻一代的消费观已经和西方没什么差别，所以信用卡在中国市场的情况已经完全改变了我们过去的看法。现在的年轻人，我总结了一下——有钱就投资，没钱就透支。

我们把信用卡分层，特别是针对高等客户。到现在，中国的名人大腕，有钱人、有身份地位的人基本都是我的客户，就好像是互相传染的。有一天我接到歌唱家那英的电话：“马行长，能不能帮我办张白金卡？”我说：“没问题，受理像你这样的客户是我的荣幸啊！但你怎么知道我的电话？”她说：“赵本山给我的，我们一起吃饭，他们都有白金卡，就我没有，我很失落。”所以这是有传染性的，是一个品牌的影响力。后来我们成了哈佛大学的案例，我已经去哈佛演讲六次了，做案例教学。我们的信用卡多次被评为中国最受青睐的信用卡。

现在中国发展很快，经济总量全球第二，增长速度全球第三，所以客户的要求越来越高，近几年出现了很多私人银行，招商银行也抓住了这个趋势。早几年中国没有私人银行，当时我们想和瑞士的 UBS、瑞士信贷合作，不料被对方拒绝；但是他绝没有想到三年以后他后悔了，因为三年以后发生了经济危机，很多银行都巨额亏损，包括瑞士银行，而我们却没有受到影响。但三年以后招商银行已经自己独立开办了私人银行，而且

已经拥有标准客户 2 万余家，标准客户的含义是：高竞争客户，年投资可以达 1000 万以上。我们的私人银行现在发展得很好，我们也很有自信。英国金融时报把我们评为中国最佳私人银行。

回头看来，本来做零售银行我们是不具备条件的，但是我们靠创新、靠技术、靠服务做到了，而且做得很好；因为我们在战略上始终强调：要比别人早一点快一点、好一点。但这取决于对市场未来的准确判断。

### 管理：理念的更新与颠覆

下面谈谈管理方面。我觉得我们和国际最先进银行的差别不是在产品和服务上，中国人模仿能力很强，举一反三，很快就会。我们和西方银行的差距就在管理上，管理包括管理的制度、方法、手段等，而我们最差的是管理的理念。

我在招行当 12 年行长，感到最大的问题是理念的问题，要在中国做一件事，必须和传统的东西作斗争，不改变传统，新事物就无法推行，所以当行长最关键的是进行观念的更新与颠覆。因为在中国做银行，总是喜欢冲规模、冲速度，做大做强。在中国一个最大的问题是以客户为中心还是以产品为中心，招行一开始就定位以客户为中心，当时提出一个理念叫“因您而变”，您的需求就是我们改变的方向。这个口号和由此我们进行的业务改变，被后来的银监会主席称为：“招行的‘因您而变’开创了中国银行业由以产品为中心向以客户为中心转变的历史进程。”以客户为中心很重要，就是客户需要什么，你就围绕他的需求来做；你不能为了推销你的产品，连蒙带哄地让客户办，最后你完成任务了，客户受到损失了。所以我们把招商银行比作葵花，把客户比作太阳，葵花向太阳嘛！其实这里还有一个小故事，最开始我们的一卡通上有葵花的图案，并没有这个解释。2001 年有一次央视对话，主持人突然问到葵花的含义，我当时急中生智，解释道：“葵花向太阳，客户就是太阳，我们就像葵花一样围着客户转。”后来这就成了我们的企业文化了。之后我又不不断地自圆其说，想到了司马光的一句诗：“更无柳絮因风起，惟有葵花向日倾”。喻指招行把客户当作太阳，倾注感情。

“因您而变”是随着客户需求的不断变化而变化的。比如招行刚成立时，那时是国有银行当政，银行差不多是二衙门，那时候银行是“门儿难进，脸儿难看，事儿难办”，所以客户的需求就是一张笑脸，但那时招行就开始在营业厅供应

咖啡、牛奶、叫号服务、24小时服务等。这让人很耳目一新,这里不仅“门儿好进,事儿好办”,还有咖啡、牛奶,所以很快就树立起了品牌,有了不错的口碑。但这些很好学,你牛奶、咖啡,别的银行可以果汁、粒粒橙,所以我们必须根据情况的变化不断调整。后来进入互联网时代,客户的需求变成了“量身定做、零时差、零在途”。这里要解释一下“在途资金”,比如卖家在哈尔滨,买家在广州,双方要先在各地开户,然后通过银行把资金转过去,这往往需要15至20天的时间,这就是在途资金,但是这些钱是没有利息的,等于银行无偿地占有客户的利息,这对客户来说是一个损失,在途资金全国有数千亿,互联网兴起后,就变成了办公室直接对办公室,实现了“零在途”。我们还为不同的客户量身定做。比如,瑞金医院有人要出差,就不用去财务处了,招行为您办张商务卡,出差期间的费用由招



行先垫付,出差回来再由财务处还款。这就是在新的形势下新的服务。

到今天,客户的需求又变了,需要理财了,所以要让客户对理财产品的收益和风险有清楚的认识,然后让客户自主选择。否则一旦发生风险,客户不满意,那将违背我们“以客户为中心”的宗旨。所以我们的理念也是随着客户需求的变换而变化的。今天很多观念的变化是前所未有的。比如,过去银行喜欢摆大户,喜欢显示自己国营大企业的身份,喜欢给大企业贷款,管一个客户,不管是使客户满意的难度还是控制风险的难度都将容易化。而做零售就大大地不同了,你要让千家万户每个人都满意,而且风险又大。但是现在有两个问题,第一:大企业的资金都很雄厚,做这些企业的贷款又方便,风险又低,这点是每家银行都清楚

的,所以常常面临多家银行竞争一个项目的情况,这时大企业就要求银行降息;第二:有了资本充足率的约束,银行不能像过去那样全部资金都投向大企业,完全忽略中小企业,现在的银行要考虑怎么节约资本,用同样的钱获得更多的回报。所以,银行的目光渐渐转向了零售。但是做中小企业成本高、风险又大,所以银行制订了一套科学的办法,银行的考核方法也变了,不再单纯地考核净利润,而是要同时考核利润的来源。假如贷款的利息占收入比重很大,那不是最可取的,因为贷款要消耗大量资本。我们更希望看到服务性的盈利,就是既有利润,又不消耗资本或很少消耗资本。比如做零售,同样的资本可以收到更多的回报。所以银行管理理念的变化很重要,要及时转型。国家经济都转型了,从过去追求速度和规模到如今放慢速度,转而追求质量和结构;外部环境也变化了,比如利率市场化、脱媒、存款减少、成本升高等;市场也变化了,比如小企业、理财、养老、移动通讯等,这都需要新的服务,所以银行要紧跟需求的变化而调整策略方法。

转型是一件很复杂的事情,这几天我还在我们上海分行讨论此事,大家往往热情很高:“马行长的战略我们坚决拥护,支持转型!”但是人的思想变化不是一件容易事,大家必须真正领悟到这一点,所以应该让大家都切实地讲出自己的想法,然后再引导他,保证他的既得利益,鼓励他将来优势的发挥。一些银行领导往往只注重大企业,讲起来很自豪,实际上利润却越来越少。所以光从思想上教育是不够的,经营结构必须变化,比如大企业全部由总行做,下面分行专门做中小企业,这样改革才能真正地施行。这就是管理理念的改变。

## 文化

我觉得一个企业,包括医院也是这样,最核心的竞争力并不是我们的产品和服务,而是我们的文化,因为文化是别人学不去、偷不走的,是产生于企业之上的,是有企业烙印的。文化的形成是与它的出身分不开的,毛主席有篇文章《中国社会各阶级分析》,存在决定意识,什么阶级说什么话。

那么招行是什么出身呢?不是国有银行,必须“穷人的孩子早当家”。开始我们觉得很失落,同样是银行,待遇大不同。但现在看来,正是这样才使得我们能够更敏锐地发现市场的需求变化,“早一点、快一点、好一点”,因为现在是市场说了算,我们在市场的风雨中锤炼造就了适应市场的能力。所以,招行必须创新,必须提供比别人好

很多的产品和服务,否则,客户怎么会放弃传统的工农中建而选择你?这样创新的文化、优质服务的文化就不仅仅是发展的条件,也是生存的条件。鼓励创新,追求自己生存的空间,这句话就深深地打入了每个招行员工的心里。现在竞争越来越激烈,你怎么样才能让你的客户不被别人抢走?很简单,就是你的服务让客户找不出瑕疵,让客户感受到你的真诚。对我们银行来说,还有一点,就是你要有一个产品体系,而不是单一的一种产品。如果一个客户只有你一个产品,那他的忠诚度很低;如果有六个你的产品,粘度越来越大,他的信用卡、贷款、结算、理财等都是你的,他就没办法离开你了。当然,这只是一个条件,更重要的是,让他感受到你的真诚。我们医院也一样,中国好的医院有很多,为什么这里特别亲切?因为这里给你家的感觉,这里的服务让你无可挑剔,你觉得这里的医生把你当家人,所以做到了这一点,客户或者患者的粘度就很大了。这些年,这些已经融入招行每个员工的内心深处,并且从意识转变为行为。这在理论上被称为制度和文化的关系。

金融企业是经营风险的企业,自身风险也是很大的,存款、贷款的每个环节都可能发生风险,比如在经济下行的时候,在坏人敲诈勒索的时候,所以风险很大,因此制度就显得尤为重要。制度是很多血的教训换来的,所以必须坚定不移地执行制度。但是制度是被动的,你必须强制执行,而往往上有制度,下有对策。所以执行制度要辅佐以文化,就是把行为上升到理念,然后用理念来指导行为。就像“因您而变”变成每个员工的行为,以客户的需求为中心,客户是太阳,我们就是葵花。年轻人都充满了自信与热情,于是就形成一种力量,源源不断的力量。所以如果文化深入人心,制度也会被自觉地执行。

我们有很多实例,很多时候我都很感动。日本大地震发生时,我们的信用卡中心第一时间就知道当时有 1600 个持卡人在日本,立马连夜通过发短信、发微博、打电话联系到这些持卡人,一个晚上 3000 多条,为他们送去问候与安慰。另外有 300 多人没有办法回来,我们主动为他们增加了信用额度,在他开口之前我们先想到,当时有一位明星也在其中,他很激动,把我们的慰问信在微博发了出来,一时间被转发 5000 多次。

上海分行有两件事让我印象非常深刻。去年年底,一个员工在下班时发现一个陈旧的布包,打开发现是一个农民工客户落下的,内有几万块钱的储蓄存单、2000 块现金还有当天返乡的火



车票,我们的员工非常着急,仔细查找才在包内一张邮政局的回单上发现一个残缺的手机号,号码中间有几位数字不清楚,我们的员工就排列组合一个个打,终于在第 84 通电话时找到了这位农民工兄弟。他顿时声音哽咽、感动万分。

还有一天,我们的营业部排队处突然有一个客户牙关紧闭,咬住了自己的舌头,眼看就要被咬断,危机之中,我们一个员工把自己的手臂塞在那位客户的口中,才没有发生严重的后果。之后那位客户也是非常感激。

这样的事情发生了很多,这说明我们“一切以客户为中心”的理念已经真正的成了我们文化的组成部分。我们招行对外的形象是:一句话,一朵花,一个人。“一句话”就是“因您而变”,“一朵花”就是向日葵,“一个人”就是朗朗。朗朗是我们 2001 年请的代言人,阳光、奔放,座右铭:“我思故我变”,这与招行的文化内涵相契合。一个企业生生不息的动力就是他的文化。招行始终保持一种青春向上的形象,保持一种创新进取的精神,将文化不断传承与发扬。☑

( 邢玲溪 听写整理 )



## “医患体验日” 构筑起沟通的桥梁

**编者按：**当哈医大附一院患者李某因对医生医疗建议不满，把刀伸向4名无辜的医生，导致发生一死三伤的惨剧之后，医患关系再度引起了社会的关注和热议。医患关系当真是一个解不开的死结吗？作为基层的医疗部门，除了做好自身的医疗服务，还能不能为改善医患关系做些什么？

在团市委的支持下，瑞金医院向社会敞开了大门。6月12日，29位热心市民穿上白大衣，走进瑞金医院，从门诊、急诊、病房、手术室等医院各类科室和不同岗位，全方位多角度地体验医护人员的“角色”；6月13日，来自其他医院的医生们脱下白大衣，以普通患者的身份，随机进入瑞金医院不同的科室，亲身感受在这里的就医过程。两天的“角色交换”，让体验双方均有所感悟，也有了更多理解的声音。普通市民亲身感受到医生的艰辛和不易，医生也体会到普通患者的看病难和看病累，他们对医院的评价有褒奖也有建议，这也将成为医院不断改进医疗服务的宝贵经验。

一次体验活动不足以改变目前医患关系的整体环境，但通过从积极的尝试，构筑起一道沟通的桥梁，让社会各界再一次关注和思考医患间互相体谅、互相理解的重要性，这才是活动的意义所在。

（感谢蒋迪雯为该主题提供新闻组图）

# 理解促和谐 换位现真情

◇ 心血管内科 陈 康

在中国传统的价值观中,医务人员是令人尊敬的职业。早在汉末三国时期,闽籍道医董奉为人治病,不取钱物,使人重病愈者,使栽杏五株,轻者一株,如此十年,计得十万余株,郁然成林。这就是人们爱用杏林来称呼医家的原因。如此看来,古来医者便是仁术济世,胸有担当的人杰,为世间所尊崇。然而近年来,随着社会转型,本不存在任何矛盾的医患双方,却变得势如水火,针锋相对。病家指责医家医德沦丧,没有担当;医家埋怨病家标准过高,处处刁难。看病竟也成了一种怪现象,病家一进医院即处处设防,生怕医家不负责任,于是牢骚不断;医家一见患者即谨小慎微,生怕家属聚众闹事,于是避重就轻。结果是双方都不满意,恶性循环。

诚然,从宏观角度出发可以认为上述事件是任何时代发展,社会转型所必然需要经历的阵痛期产物,然而从微观看来,社会事件的发生发展的确需要不同措施的介入才能在螺旋式发展、曲线式前进中得到妥善的处理,淬炼出相对完善的规范。作为医患的一方,医家在这一历史进程中应当有所作为,责无旁贷。正是基于这一想法,医院在年初提出体验日这一创意,希望利用这一平台开放医院,让体验者做一天医务人员,体验医家的酸甜苦辣,进一步促进医患理解。这一想法引起团市委的高度重视,在围绕“信任,责任”开展的一系列改善医患关系的活动中,我院的体验日列为第一项大活动。我作为团工作的负责人以及一名心脏科医生,全程参与其中,感慨良多。

6月12日一大早,7点不到我就赶到医院,晴朗的天空预示着今天会是一个好日子。这天将会有很多社会志愿者披上白大褂走进病房、门诊急诊甚至是手术室,开始体验医务人员的一天。7点20分,在外科大楼



前已经聚集了许多志愿者,有大中学生、有普通市民也有媒体的朋友,大家被分成了4个小组,开始了医学体验之旅。我带领着一支十人体验组进入心脏科参加交班。每次大交班(传达院周会)时,心脏科里会议室都是人满为患的,有时连站的地方都没有。今天陆主任特地留了一块区域给志愿者,即便如此,10位体验者还是三三两两地挤在几个凳子上,地方堪堪够。“这就是真实的交班场景”,志愿者们似乎看懂了我眼中的这句话,纷纷拿出纸笔开始记录交班内容,此时,他们渐渐进入医务工作者的角色了。交完班,志愿者纷纷跟随各组组长开始查房。他们听得都很认真,主任们也把身边最好的位置让给他们,像对待实习同学那样仔细分析,细致阐述。

在约定的8点50分,志愿者围拢在我身边,准备参加心肺复苏的培训。“这查房还是很累的,我站了一个小时,腰都酸了”一名体验者轻轻地向同伴诉说着。“这才一半都没查完呢,至少还要一个小时。”我接过她的话,笑着说。10位同学脸上都浮现出不可思议的表情。“查完房,还需要和患者家属进一步沟通,在互相理解的基础上,制定后续治疗方案。而介入手术的医生还要接着做手术,一般都要忙到下午5、6点,加班那是常有的事。”看着他们窃窃私语的样子,我知道他们有点触动了。

在接下来的心肺复苏培训中,大家都争先恐后地在假人Annie身上实践着刚刚学到的技术,看着他们会心的笑容,我觉得对于医学,这些志愿者有点感觉了。

第三站是志愿者们最期待的,参观手术室。自古手术室就是医家禁地,对于一般人来说充满着神秘感。今天能看到手术室令这群志愿者兴奋不已。来到心脏科DSA时,导管医生正在进行一例锁骨下动脉闭塞再通手术。看着黑白屏幕上不时显现的管状影像,志愿者们指着屏幕开始自问自答:“这个好像是骨头”,“不对,那是肺”一旁坐着的沈卫峰主任笑着开始给大家讲解起来。当得知这个患者因为锁骨下动脉闭塞已经影响到右手功能,基本丧失劳动力,而通过今天的手术能够让他完全恢复到正常时,人群中发出了“啊”的感叹声。手术进展得很顺利,一个多小时后患者从手术台上被安全推回病房。沈主任指着手术室外大屏幕上患者通畅显影的锁骨下动脉开始给患者家属解释手术过程,家属不时鞠躬、作揖,连连称谢“您是我们的救命恩人啊”。体验者们听到这些,脸上也露出了欣慰的笑容。这时,我从手术室中取出一件铅衣递给随行的青年报

记者朱文娟。“我们的手术衣,穿上试试看”。朱记者满不在乎地接了过去,“试试!”刚接过去,她的右手就明显沉了下去。“呀!这么重!”“呵呵,这还是最新最轻的一件。”她的反应不出我意料。旁边一位个子大大的小伙子接过衣服,直接穿了上去。刚走两步,也有反应了:“很沉,走起来不行。”透过铅玻璃,我指着里面挂着的铅衣“这里面的衣服才叫重呢,铅衣时间越长就越重,医生的汗水都沉在里面。像我们的沈主任都穿了二十多年了。你们才穿了这么一会就不行了,那医生怎么办。”刚说到这,沈主任走了进来。“是啊,医生很辛苦的,铅衣,高压的环境……不过能挽救病人生活,我们也就不在乎了。”这时,后排的一位女同学轻轻地说了声“真了不起!”她的话语引起了我的注意。“同学,你是学什么专业的?”“我是金融专业的。其实我也不想读这个专业,我对医学很感兴趣的。只是家里长辈有做医生的都说太苦了,而且现在连人身安全都保证不了,不让我考医学。”听到她的一番话,大家一时间都沉默了。个别的事件已经影响到整个群体的信心,这样的事情真不应该发生在医学这么崇高的领域。许是感受到这尴尬的气氛,女同学又悄悄地说了句“我觉得医生还是很伟大的,尤其是今天我自己亲眼见到的。回去有机会的话,我想转到医学来。”她的声音虽然不是很响,却很坚定。我看着她,会心地笑了。

在最早开始运作这个活动时,我曾有过这样的担心,可能根本招募不到志愿体验者。现在的社会很现实,人们只关心自己能拿到什么,而对于自己要付出什么,相信很少有人去思考。在医疗活动中,尤其如此,无论是医护人员还是病患家属,最初都会不由自主地先考虑自身的利益诉求,在这样的背景下,怀疑猜忌很容易发生,由此引起的恶性循环非常可怕,它将摧毁社会活动中人们互信的基础,使得社会文明道德水平下滑。换位思考是很多人提出的解决该类问题的方法,但如果仅仅建立在思维体系上,它好比空中楼阁,虽然美丽,却无处琢磨。实践是检验真理的唯一方法。如果把思维的换位转换为行动、身份的换位,那么由此带来的冲击和感动才是实实在在的,由此产生的理解和共鸣是建立在共同的利益诉求基础上的,这样的情感才能真正交融。虽然病患体验,角色交换仅仅是实践领域的一次小尝试,但我相信,由它产生的理解,进而升华为和谐将会给我们的社会带去一份清新,这样的真情值得我们永远珍惜! ☐

# 老吾老以及人之老 幼吾幼以及人之幼

仁济医院 李雯妮

我作为一名志愿者，有幸参加了由团市委和瑞金医院共同主办的“走近你我，倾听心灵”——角色互换体验活动，陪同睡觉打鼾的患者陆先生，去瑞金医院五官科看病，体验一名普通患者的求医过程。

在陪同患者体验了整个求医的过程中，可谓是有苦也有甜。7点50分起瑞金医院门诊大厅内便排起了长长的挂号队伍，茫然又风尘仆仆的外地就诊者及初次至瑞金医院的就诊者询问着挂号、看病的流程，通向各个楼面的电梯前也排起了等候的队伍。这样的场景对我来说并不陌生，在上海的各家三级医院，这样的场面几乎天天上演。但是，面对这样的场景，作为一名就诊者，心中难免有些烦乱，小小的摩擦就更易引发争执。瑞金医院就这样的情况，做了大量的调研及调整，面对问题及时寻找解决的途径。这里门诊大厅显得很宽敞而明亮，地面、墙面和一些显著的标志物上都张贴了指引标记、简明的就诊流程及须知告示，人性化的举措很大程度上缓解了初次就诊者的不安心理，为就诊者提供了简单、明了的信息。同时，门诊大厅的瑞金医院彩虹家园志愿者们身穿整齐统一的服饰，主动为有需要

的患者提供指引服务。在导医的指导下我和患者陆先生一起使用了自助挂号机进行了门诊挂号，从排队到完成挂号，一共花费5-10分钟左右，这样的速度是一种惊喜，这可以在很大程度上减轻患者排队等候的时间。由此可见，这项新技术的推广和使用大大缓解了门诊人工挂号的压力。不过，在使用自助挂号机的过程中也难免会出现一些疑问和波折，所幸在导医的协助下都很顺利地解决了，在这里要感谢这些辛苦工作的导医们，他们用汗水和辛勤构建起患者就医的坦途。这里也闪现了瑞金医院对患者的关爱，尽一切可能为患者提供便利和快捷。

在就医过程中，五官科的就诊并没有等候很长时间，就诊过程也十分地顺利，接诊医生熟练的检查也令患者陆先生很满意。但是，同去参加体验活动的另一位患者却遇到了问题，内分泌科大量的患者导致长时间的等候，令他有些措手不及，感觉相当地疲乏。但是，当得知接诊医生面对如此大量的患者，放弃了中午的个人休息时间始终坚守在岗位上，为每一位就诊者提供同样优质的医疗服务时，患者心绪也很是激动，感叹着就医难的同时，也希望更多人能多体谅医生的辛劳和无奈。听说了这一幕，我也是深有感触。现在不断被报道和升级的医患纠纷中，其实缺少的就是相互谅解和信任。我相信每一位医生认真而谨慎地履行着自己的使命的同时，多为患者考虑一下，我们也终将得到患者的认可和体谅，从而实现真正意义上的医患和谐。

这次角色互换的体验活动，时间虽然不长，但收获颇丰。瑞金医院那种“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的理念和行动，让我看见了患者与医院、医生和谐共进的希望。也再次让换位思考的理念在我心中扎根、生长。我希望这样的活动能让更多医院、更多医生、更多患者、更多市民参与进来，让大家群策群力，共同发现问题，共同探讨问题，共同分析问题，共同解决问题，让我们的就医环境得到更大程度的改善。



# 给医生的一封信

◆ 上海大学 刘嘉怡

各位瑞金医院的医生：

你们好！

我是来自上海大学大一人文社科大类的学生刘嘉怡。很荣幸在6月12日有机会参加瑞金医院青少年医学体验营暨医学生体验日活动，这也是我第一次不以看病为目的在医院度过一整天。

如果问我今天最大的感受是什么，我觉得应该用“感动”二字来形容，我们通过各个角度的亲身体验揭开了这个被视为神秘之地的医院的面纱。瑞金医院提供了一个全真体验的平台，让我们和医生一起开会，一起门诊，一起在食堂吃饭，一起进手术室，这些都让我觉得感动。感动的事情很多，我想从三个细节与大家进行分享。

第一，是早晨7点20分的交接班会议，接班的医师要逐一汇报自己负责病人的情况，汇报内容细化到病人入院时的病症，临床诊断，昨日日间、夜间和今日早晨病患身体的各项指标。也就是说医生正式上班时间也许早在7点以前，以了解病人最新情况。个别特殊病例还要着重点出现状况的地点、情况和处理方法、注射药剂，交

接的过程可谓是细致入微，医生的工作并不如我之前想象得那么潇洒轻松。

第二，我随陶蓉教授去病房查房。查房时不仅要向病人家属询问昨日病人胃口如何，身心状况如何，还要亲自检查和关怀病人的状况，并依据其每日的状况变化（例如尿量的增减）来调整药剂药量。我注意到有些老年病人的床头摆放着喝水的奶瓶和供来打毛线用的毛球，这些细节让我觉得心头一酸，老年人很多时候就像是孩子，尤其是患病在身的老年人，他的内心一定是害怕和无助的，这就需要我们对他倾注更多的关心和呵护。

第三，就是在教科大楼的急救知识课。我亲身体会了心肺复苏急救。其中，有几个数字令我印象深刻。首先，要从1005倒数到1001确认对方心跳骤停；其次，按压深度至少要达到5厘米；每分钟按压次数要达到100次以上；最后，30次按压与2次人工呼吸要相交替进行。电视剧里看似简单的人工呼吸也有着大大的学问啊！

今天的体验活动让我和医生进行了“亲密接触”，平时作为一名患者，我们看到更多的是挂号的不容易、排队的漫长、医生的冷漠态度。但今天我也深深感受到了医生工作的辛苦和巨大压力。正如陈康医师说的，医生下诊断并非是拍脑袋决定，而是根据大量的指征谨慎地做出诊断。

一天的医患体验也许只是打破了医患关系冲突的第一块薄冰，但它确实迈出了尝试的第一步。了解医院，这只是构建和谐医患关系的第一步。优质医疗资源与广大群众需求之间的供需矛盾，医患之间信息不对称和知识不平等是医患之间长期存在的两对矛盾。这要求我们强化责任和信任这两个概念，让患者和医生相互配合、相互促进来解决病难。

最后，我想道一声：医生，你们辛苦了！





## 生命的致敬

上海市位育中学 丁 顺

6月12日清晨,我们集合于瑞金医院6号楼下,换上白大褂,开始了一天的医患体验活动。

体验医生的一日工作,对我这个志向学医的学生来说,真是一个绝佳的机会。医院,可谓是一个既熟悉又陌生的名词。我虽不属体弱多病,但进医院看病的次数也不少,然而从未以一个医者的视角去看待问题。此次医患互换体验,有利于增进双方的互相理解,缓解矛盾。我也十分有幸,从一个体验者的视角谈谈我这一天的所行所思。

体验日的活动从交接班与查房这两项日常工作开始,也正是从这医生看来最平常的工作中,我逐渐深切地体会到了医务工作者肩上沉沉的责任。查房比我预想的要复杂许多,医生仔细询问病人的病情,一丝细节也不容放过,并为病人做出了详细的分析、解释并沟通,对所有病人皆是如此。由我这并无医学知识背景的外行人看来,光是这“站”的功夫,怕也是不轻松的。身为医者,不仅仅要有缜密的思维,熟识医术,更要有对待病人的亲和与耐心,实是不易。毕竟医生肩上的担子是与生命所相连,我不由心生敬畏。

进了手术室,几位医生为我们细细讲解手术进程,拎一拎最轻量级的铅衣,通过显影技术来确定何处需要装设支架……这都让我大开眼界。紧急救护措施的学习,使我具备了最基本的助人助己的知识。而下午所体验的急诊抢救室工作,让我了解了医生们的辛劳与不易。虽然抢救室那原本就不大的空间添加了不少床位,门前大厅也卧满了病人,可是陆续将病人送到的救护车却不停到来。面对有限的



医疗资源,我想,医患双方都是无奈的。同时,医生奔走于二十多张床位间,生命之贵,不容一刻迟缓。而急救是拯救一个生命的黄金时期,医生们一旦投入工作更是常常忘却休息、进食,有时换班时间到了也不得离身,直至深夜。总听人说,医生做一场手术往往要站上十个小时之久,也是通过这次的体验活动,我浅尝了一名医生的辛苦滋味,在这样的高压下集中精力,进行如此高强度的工作,对医生的脑力、体力和心志都是重重考验啊。

这一日的体验对我可谓是感触颇深,收获颇丰。各部门所制作的小视频让我心有所动,医生,往往是作为一个职业群体为人们所熟知,而通过一个个短片,展现出了瑞金医生的鲜明个性与鲜活色彩。这大概也是一种瑞金文化、瑞金精神。

总结会上,大家的交流发言也引发了我的思考。医患关系已然成为当下社会最为“纠结”的矛盾。百姓直呼看病难、看病贵,但医生又何尝不需要关怀呢?八年的大学苦读,几年的轮转实习,终身的学习提高,为病人医治更是不顾自我安危。不幸者被乱刀断送了前程,怎能不令人痛心担忧?医患矛盾很大程度上源自于医疗资源的稀缺与信息的不对称。一位患者只对应一名医生,可一名医生却需面对成百上千的病人。我以为,医患双方不应站在对立面。多一点沟通,多一份

理解,关怀是互相的。我虽只是一个尚未涉足社会的学生,一些看法也未必成熟,但一个微笑,一句问候比起相关制度的改革可谓是举手之劳,而所带来的心境情绪的变化却有着化干戈为玉帛的力量。也许,多一份关怀并不能根除医患矛盾,但互相体谅,互相理解,增强信任感,或许可使一些小事迎刃而解。

缓解医患关系不仅仅要从制度出发,也要从点点滴滴的细节做起。换角度思考,促进互相关怀,互相理解。相信医患关系终会缓和,患者与家属心中多一份信任与安心,医生也能有一个愉快的心情与良好的环境投入工作。我也愿尽一份责任,使更多的人了解医生的不易,共同努力。

记得在我体验的过程中一位医生对我说,瑞金的一位老院长一天在外走着,一位路人一见他竟跪了下来,握住他的手,哭着喊:“这是我的救命恩人啊!”是啊,医生这个职业,有太多常人无法理解的付出与自我牺牲,而所获得的回报,也并不是金钱、数字可以衡量的,医生的回报是为他人付出后内心所获得的充实与欣慰,是对自我价值的肯定,更是对生命的致敬!

医生这个职业,在我心中是极为崇高的。学医,也一直是我心中的理想。最初的想法是我可以通过苦读学医,踏踏实实,以一己之力,为社会尽一份责任,也算是不枉此生。既然做出了这个决定,也必经一番斟酌。有家人、同学表示不解,这条路毕竟会吃苦不少,但倘若兴趣于此,也应增加不少乐趣。医学之道,大概在医者心中已凝聚成一种信仰,将付出的艰辛化为滋养心灵的甘露。倘若日后真有幸能够加入医务工作者的队伍,今日所见,也不能动摇我的决心,而只能使我意识到肩上的担子更重了。

十分有幸我能参与此次的医患体验活动,从医生的视角去审视问题所在,初次体会了医生的不易与辛劳,而我所尝到的辛苦又何尝不是医生每日所经历、所承受的冰山一角呢。也容许我向所有的医务工作者,为你们对社会的付出致敬! ☑

# 以我责任 换您信任

上海大学社会科学学院 刘芳芳

早晨 5 点多便爬起床,我和一个小学妹乘坐一个多小时的地铁赶往上海交通大学医学院附属瑞金医院,参加由上海团市委和瑞金医院携手举办的“走进你我,倾听心灵”医患体验日活动。有生以来第一次不以看病、探病为目的走进医院,并穿上洁白神圣的白大褂,今天,我是一名毫无医学专业相关背景的“实习医生”。

体验者们被分成 4 组,我所在的小组首先在普外科参与了临床医生交接班以及每周例会。会上先是通报了一些近期工作与安排,接着一位年轻医生汇报了正在该科室住院的病人的详细情况,详细到每个病人的血压、心率、夜起次数、夜间排尿量等等数据,我第一次对医生这个工作有了浅显直观的了解。

我今天全程跟随的医生是心血管内科张瑞岩主任,更有幸作为深度体验者进入手术室近距离参观心内介入治疗等手术操作。为了让我们体验者更加深入感受医务人员的工作环境和工作情况,在参观手术操作之前,我跟随张主任到病房对每一位病人逐个查房、询问病情。一个多小时内询问了解了 17 个病人的详细病情,让我感到不可思议的是,每到一病床前,总有医生能在不看任何病历记录的情况下快速流利地向张主任介绍病人的病情病因,记忆力不好的我还暗自庆幸了一把,幸好当初没有选择学医。大概查房到第 10 个病人左右,可能是没吃早餐的缘故,我一阵头晕腿软,连忙靠着病床倚着墙壁站了会儿,看着几个医生耐心和善地跟病人家属交谈着,隐约中仿佛看到几位医生头顶上都悬浮着一个白色的光环。

查房完毕,我也神奇般地恢复了体力和精力。在认真听了张主任与一名心脏病患者家属的谈话后,我终于有机会走进手术室了。与我之前设想的血淋淋、皮开肉绽、心惊肉跳的手术现场不同的是,我看的这几台微创支架手术时间上短则一刻钟、长也不过四五十分钟,手术创口只有一厘米左右大小,病人局部麻醉无痛苦,三四天后便可出院。相比以前,如今这医学技术高度发达的时代真是给病人减轻了极大的痛苦。马不停蹄地进行几台手术后,张瑞岩主任衣服后背已经全都被汗水浸湿,我突然想起一句话,“只见一片白影在你的眼前瞬间飘过,还没看清他的面

貌,就只看到 10 米开外的后脑勺了。”这就是工作中的医生给很多人留下的片刻不停的印象。

11 点左右,受三名 CCTV 记者的邀请,我陪同他们一同来到神经内科主任医师王瑛的门诊参与体验。直到中午 1 点,王瑛医生没有起身喝过一口水,上过一次厕所,病人实在太多,只看到王医生一个病人刚看好,还没走出诊室就按下呼叫铃通知下一位。由于王瑛医生是治疗帕金森病的专家,所以她的很多病人都是老年人。从她和每一位老人的耐心对话中可以看出医患关系并没有想象中那么对立,在多数情况下,其实都是很和谐甚至温馨的。其中有一名老病患给我的印象特别深,那是一位书法家,王医生叮嘱他不能喝酒,而老人就像孩子一样跟她讨价还价:“那,喝一点点黄酒可以吗?”王医生断然否决,老人不甘心地撇撇嘴,但表示照办,临走时还跟王瑛打招呼“拜拜啦”,俏皮得像个孩子。

接近一天的医患体验感受下来,瑞金医院“广博慈爱”的文化精神一次次地打动到我,虽然病患角色互换时间很短暂,其实更多的只是一种传递互相理解的信息形式而已,但的确也给了我一些启发。

了解是理解的前提和基础,不管是医生还是患者都应该在焦急和繁忙中,抽出哪怕是 20% 的心去体会和感悟对方的工作和处境,换位思考决不能只是口头上说说。一方面,在改善医患关系这点上,医院并不是难有作为的。德兰修女说过,信仰的果实是仁爱,仁爱的果实是服务。用实实在在的优质服务去践行和传承广博慈爱的医院文化,用真真切切的关爱去温暖和抚慰被病痛折磨的身体和心灵,这样才能以责任换取患者的信任。另一方面,患者要给医生充分的理解。钟南山曾经说过,“当医生态度不够好时,不能只简单地从医德考虑问题,还要考虑他们受环境因素困扰、心理障碍、体质下降等因素。”很多医生都说累一点苦一点没什么,但如果能被社会理解、认可,那就是更好的回报。互相尊重和理解是医患良性互动的共同心理基础。

肩负救死扶伤重任,心怀报国为民理想,这是所有瑞金人也应该是全国所有医务工作者此生的终极抱负。相信在“广博慈爱”的信念引领下,瑞金医院能继续悬壶济世、普济众生。☒

# 体验医患互助有感

◇ 同济大学 张圣良

得知瑞金医院将要举办医患体验活动,我便自愿报名参加了。原因有三:首先,这次活动旨在面对和缓解现今医患关系紧张的局面,让普通市民得以走进医院体验医生、医务工作者一天的工作,发扬医患之间相互理解、相互体谅的精神,意义非凡;再而,希望通过参加此次活动,能够对紧张的医患关系有进一步的理解,并得以启发一些感悟从而能够提出自己的一些建议;最后,平时很少走进医院,进而对瑞金医院工作人员、工作流程和制度,非常有探索欲,得以走进瑞金医院,感到机会难得。

12号那天的活动项目很丰富,我体验到了许多未曾接触的事物,最重要的是对此次活动的意旨有了更深入的理解。早上7点半,穿上白大褂,佩戴好“实习医生”的胸牌,便开始了一天紧张而有序的体验之旅了。首先,跟随骨科的医生体验了医生最早的常规流程——交班。交班过程,不像我原先所预想的那样两批人交接工作,是一项很严谨的工作流程。值班医生和上级医生在交班中还会抽取病情特殊的病人进行讨论,根据病人最新的身体状况予以进一步的诊治,而且这也是青年医师通过和高年资医生进行探讨,得以锻炼和培养的过程。这过程让我颇感喜悦。虽然对其中各种术语不甚了解,但那些上级医生在讨论中会经常提及这就是书本上所谓的某某症状,可以很明显地察觉到



这是个书本知识运用到实战的过程。

接下去就是查房了。由于我曾住过院,所以对医生查房的过程有所了解。但在瑞金医院,我感觉到这里的医生查房格外严谨,而且我跟随的那位医生在查房过程中可以很有经验地对病人提出的问题予以解答。期间还发生了一段插曲,我所在的体验组的一名组员,在查房过程中晕倒了,医生见状立即予以诊治,是低血糖,原来这位组员没有吃早餐。病房里的一名患者立马打开抽屉拿出自己的巧克力给那位组员,护士也很快拿来了糖水。小小的突兀,不见任何的混乱,一切依旧井然有序。可能对于医院的医生和护士来说,各种小状况早已是司空见惯了。而且,医生、护士们都很耐心,也很亲切。我想遇到和藹亲切的医生、护士对每个病人来说都是莫大的欣慰。

随后进行了心肺复苏术以及骨折后包扎的技能培训。期间,我进行人工呼吸的过程中状况颇多,一位医生对我动作的不规范之处及时给予了纠正。人工呼吸看似简单,实则有很多的门道,自我感觉受益颇多。接着在医生带领下,我们去参观了手术室的停机坪,工作人员生动并富有前瞻性地讲解了直升机运输病人的优点以及其今后潜在的发展及可能遇到的困难。到了11点半左右,该是午饭时间了,在我们去往食堂的过程中,发现有部分医生牺牲了自己的吃饭时间,依然坚持为病人诊治。

下午,我和另一名体验者丁顺去了急诊抢救室观察体验,那里的护士们忙碌不堪,根本没有坐下的时候。在那里我感到一股莫名的紧张感,抢救室里众多的病人仍然还未脱离生命危险,医生护士忙忙碌碌,从一床奔赴另一床;在这里真可谓看看都累,医生护士真的都很不容易。由于救护车不断地到达,超额的病人拥挤在抢救室内外,有些家属与医生护士争执起床位的问题,但是在我看来抢救室床位实在有限,这都不是医生护士所能解决的问题,这时候医患矛盾就格外凸显了。这又何尝不是紧张的医疗资源同大量前来就医的患者之间的矛盾呢?

在抢救室,有一幕让我至今记忆犹新:当时新推进来位病人,父母一直守在床边哭,一位路过的护士不由地就叹了一口气,“可怜天下父母心”。那一瞬间,我觉得其实医患关系并非那样难解,同有父母兄妹子女,遇到同样的危急状况,就会有同样的感受,这应是矛盾化解的基础之一。不由又想到,今年5月我在广州参加活动,最后在离返回上海的火车发车还有1小



时的时候,我突然中暑,在同伴陪护下去了火车站最近的医院,由于我当时身体较虚弱,又加上火车发车在即,挂号后和医生及之前排队的患者说明了情况后,大家欣然地让我优先看了病。其实,有时候理解并没有那么难,重要的是相互理解和尊重。所以,我觉得改善医患矛盾需要医患双方素质的提升,作为医生,在面对众多的病患的时候,在自己忙碌疲惫的时候,能够沉住气,不焦躁;对于病人而言,也应该体谅医生,面对众多的病人,出现排队几个小时就诊才几分钟的情况也不是医生所造成的,毕竟病人多而时间有限;在这过程中,就像我在广州就医的经历,更需要病人和病人,病人和医生之间更多的沟通和理解。再而,不由联想开去,一切还在于医疗制度的不断完善。比如香港大学深圳医院将“拒收红包回扣”写入劳动合同,医生收取红包将予以解聘的惩罚;同时“打包”收费也杜绝了医生多开药的问题,医生的收入将和“量”没有关系,即并不与所看病人的数量以及开药的数量挂钩。医院希望以这种方式来保证整个制度上的廉洁,进而可以解决医生“乱开药”的情况。

此次瑞金医院的体验之旅让我受益匪浅,“医患互助”活动是个敢于面对现状,旨在解决现状的良好的开始和尝试。相信,通过这一系列的活动,医患之间增加了解和体谅,将进一步改善医患关系。☒

# 医患角色互换 作秀还是沟通？

◇ 杨江 胡展奋

上海三级甲等医院中“头把交椅”瑞金医院，最近“不可思议”地大张旗鼓地搞了一场“秀”——医患角色互换。这种“秀”到底能解开几个疙瘩？会不会沦为又一场浮云般的医患双方诉苦会？

说起来，医院，除了民营的，向来有点清高，也不是不爱和媒体打交道，只是有主动宣传意愿的也就是那些争了“国内、国际第一”的医技、医学成果，特别是三级甲等医院，尤其是上海那些名气响的大医院。

不过，最近，上海三级甲等医院中“头把交椅”——上海交通大学医学院附属瑞金医院，忽然“高调”起来，“不可思议”地联合上海市团市委，大张旗鼓搞了一次“秀”——医患角色互换。

就形式而言，这种“秀”不新鲜，至少前不久热播的医疗剧《心术》里的霍思邈已经“秀”过了。谁都知道，在医患关系日趋严峻的大背景下，医疗机构盼望着多一份来自社会、患者的理解、支持和善意的初衷是美好的，但这样的活动到底有没有实际意义和效果？——这是人们心头的疑虑。

医患关系的紧张绝非简单事，其后有着深厚的体制病灶与社会病灶。这些年来，每有伤医、伤患的恶性事件发生，街头巷尾乃至媒体的深入讨论是免不了的，而那些深层原因也在这一次次的讨论中成了深入人心的“老大难”问题——一场“秀”到底能解开几个疙瘩？

医患关系的紧张，根子出在体制上，但矛盾却是在日常最为寻常的求医问诊过程中积聚起来的——瑞金医院的这场“秀”会不会沦为又一场浮云般的医患双方诉苦会？

其实，在这场“秀”中，《新民周刊》最想得到的解答是——在完全适应症状的解药暂时还没找到，或者有解药但短期内还没完全起效之时，医患双方对于改善彼此关系是否就真的难有作为？

## “辛苦”——非医院最期待的感受

瑞金医院组织的这场医患角色互换活动，于6月12日至13日举行，虽然是两个工作日，但事先通过媒体向社会征集参与者却得到了积极响应，报名者众多，最终入选的30名上海市民的职业包括学生、企事业单位职工与



退休人员,年纪最长者年近六旬。

58岁的退休工人陈世琴告诉《新民周刊》,她是带着好奇来的,“社会上对医务工作者褒贬不一,但我始终觉得在现在的社会大背景下,这个行业还是神圣、崇高的。不过,我一直没有亲眼见过。”

来自华东政法大学研究生一年级的小伙子周超异则直言不讳:“我就是想来寻找答案,看看医患纠纷到底是怎么产生的!”

女青年叶蔚炫对“看病难、看病贵”颇为不满,她说,每次看病都要排很长时间队伍,太耽误事情,好不容易见到医生,几分钟就问诊结束了。“我就想知道,医生是不是真的压力那么大?虽然常听说,但我想以医生的角色亲自体验一下。”

与这几位带着新奇与问题而来的体验者不同,上海市第二中学高三毕业班女生王凯俐的父亲是上海胸科医院的医生,母亲是胸科医院的护士,周超异们的感受在王凯俐看来并不算什么问题,因为她早已司空见惯,“情况就是这样的呀!”

作为医务工作者的子女,王凯俐对当前的医患关系自认为早已看透,心态因此很平和。她只是很不解,为何父母坚持不同意她报考医科大学。

这4位体验者6月12日一早五六点钟就起床出发,7点左右陆续赶到瑞金医院,他们与另3名体验者被分配至内分泌科病房,其他23名体验者则进入其他科室体验。

这么一场“秀”,难免让人担心:组织者会不会事先在院内打好招呼,只呈现有利于医务工作者形象的一面。对此,瑞金医院党委副书记、副院长杨伟国对《新民周刊》言之凿凿,“没有必要做这样的准备,我们也不怕承担暴露医院问题的风险,因为我们举办这次活动除了加强医患沟通外,还有一个重要的目的就是让体验者帮我们寻找问题,以利于我们总结提高。”

体验的第一项是医生们每天早上例行的交接班。周超异们7人穿上白大褂、挂上实习医生的胸牌于7点20分进入内分泌科病房,今天他们跟随的对象是主治医师苏颀为。

苏颀为也不把体验者们当外人,当着他们的



面,对科室人员再三强调:入院记录要尽可能让患者本人签字,而不是家属或者委托人。这样做,当然为的是规避风险。苏颀为对每一名病患的病情、情绪乃至家庭背景都询问得非常仔细,但此时与他坐在一起的外行体验者们对这一切听得看得云里雾里。

接着是查房。内分泌科是瑞金医院在业内的知名科室,用苏颀为的话讲,“来我这里的都是疑难杂症。”内分泌科病房共有60张床位、20个床位医生,除了治病,这里还承担着另两项重要任务——教学与科研。苏颀为告诉记者,该科室每年都有约四五十名进修医生,他们来自全国各地的医院。在全院,各科进修医生全年量在300名左右,眼下内分泌科就有7名进修医生。

见到主治医师,每一名住院病人都期望与苏颀为多聊几句,而他也总是不厌其烦,一遍又一遍地解释,并对进修医生现场教学。周超异感到惊讶的是,怎么对每个病人的病情,甚至指标数据,苏颀为都烂熟于心。

不过,体验进行了一个多小时,他们还是没能听出什么门道来。在病房内跟随查房半个多小时,一些体验者就不耐烦了,有些人一脸茫然,有些则开始找墙角、床沿倚靠。护士们看在眼里,笑着窃窃私语:“这才体验多久呀,就累得站不动了,我们每天都要这样呢!”

无需医生与护士多言,体验者们经过一轮交接班与查房已经体会到了医务工作者的辛劳,在随后举办的活动仪式上,30名体验者一聚到一起便对此感慨不已。

严肃,瑞金医院党委书记,显然早已预料到了这一幕,他在致欢迎辞时对体验者们说,体会医务工作者的辛劳,并不是这次活动的最关注之处,他们更期望体验者们由此获得对医学的正确认识。“医学是一门有缺陷的学科,很多病痛无法治疗,但是人们对此不是很理解,有些病人认为花了钱就应该能看好病。”严肃说,医生对此其实也很痛苦很无奈,“期望体验者们深入体验,让医务人员与社会能走得更近”。

对于查房时重复不断的沟通,有体验者不解,问苏颀为:“你这样不厌其烦有什么用,病人未必听得懂。”

苏为不以为然:“她必须听懂,事关她的健康。”他继而对记者举例以证明这种沟通的必要性。“有一种药美国产,名叫米非司酮,药价并不贵,是一种堕胎药,但我却可能给内分泌病人用。如果我把这药给一个七旬老汉用,风波很可能说来就来。病人或家属很可能会投诉,而媒体标题

可能会这样写:‘无良医生给七旬老汉用避孕药’。”

苏颀为解释说,其实,这个标题,除了“无良”之外,其他表述都没问题,但这却不是真相的全部,米非司酮最早研制出来是用以治疗肾上腺皮质激素过多,但在临床中意外发现它引发的女性流产率很高,流产与肾上腺皮质激素过多的病人前多后寡,市场前景不言而喻。“药商逐利将此药转产为堕胎用药,但它对治疗肾上腺激素过多,效果确实很好。”

对这样一个可能引发矛盾的“定时炸弹”,苏颀为说,之所以以此为例就是想说明,很多医患矛盾只要事先工作做到位都可以避免,“沟通非常重要,必须让病人充分了解”。

### 看病难——换位思考重新认识

在参观了瑞金医院用于紧急救治任务的直升机停机坪后,周超异们于11点20分左右来到了心导管室。两名医生正在里间手术室为一名病人安装心脏支架,通过实况视频,体验者们目睹了手术的过程。

不过此时体验者们的感觉是新奇,出于无菌操作、保护病人隐私等需要,手术室这类重要场所平常并不对普通市民开放。周超异们对手术室内的一切都充满了兴趣。比如手术医生穿的防辐射铅衣,重达十多斤,院方特意拿出几件给体验者们试穿。结果每个人都惊呼铅衣“怎么这么重啊?!”一台手术少则半小时,多则两个多小时,而整个心导管室每天手术30例左右,整个过程中手术医师都必须穿着它,以至于不少老医生落下了脊椎毛病。

女性一生中只排出400多枚卵子,而男性排出的精子则多得多,鉴于辐射对生育方面的影响,这个科室并不安排女医生,为的是尽可能保护医护工作者的身体健康。听闻这一切,体验者们很感慨,周超异说,他没想到做医生这么辛苦,承担这么多风险。

为了规避医疗纠纷,不少医院都要求医生尽可能按照医疗程序诊疗,不要贸然冒险,对此,苏颀为有不同意见。他告诉记者,医疗程序绝大多数情况下是正确的,但程序是死的,人是活的,也要留一个口子,允许医生敢于突破程序。“刻板遵循程序有时候反倒会导致医疗纠纷,要弄清楚,宗旨是如何更好地治病救人,当然,对突破程序也必须有一套合理的规范程序。”

上午,对记者与苏颀为的这番讨论,体验者们无人加入,他们此时对医务人员的体验还停留



在浅层次的感觉层面。不过,下午活动使情况发生了转变。30名体验者在签署了病人隐私保密书后,开始深入门诊、急诊等科室实地体验“看病难”、“看病贵”问题。

“看病难”、“看病贵”是当前群众对医疗意见最为集中的两点,30名体验者以前也多有体会。退休市民周月娥以实习医生的身份在门诊科室观察了一段时间后有了新的认识:“以前我作为患者时常抱怨,排队候诊大半天,轮到我看病了,还没跟医生说上几句话,医生居然处方已经开好了。现在我才发现,原来医生是根据病情决定问话时间长短的,对病情简单的,医生简单询问几句就结束了,病情复杂的,病人讲完了,医生还会追着问细节。”

以前看病时,周月娥希望医生能多跟自己聊几句,但她此次体验发现,如果医生不讲效率,就会耽误后面的病人。“后面毕竟那么多人等着。”不过她也对医院提出了要求,“医生的态度对患者的心情很重要,我期望在可能的情况下,医生还是要多安慰一点病人。”

来自上海大学的硕士研究生刘芳芳是一名深度体验者,她全程跟随瑞金医院神经内科主任医师王瑛,后者是治疗帕金森病的专家。刘芳芳的感受是,医患关系并没有想象中那么对立,在多数情况下,其实是很和谐甚至温馨的。她说自己最大的感受是八个字:“责任、信任、医者仁心”。

刘芳芳在体验时遇到王瑛的一名老病患,那是一位书法家,王瑛叮嘱不能喝酒,而老人就像孩子一样跟她讨价还价:“那,喝一点点黄酒可以吗?”王瑛断然否决,老人不甘心地撇撇嘴,但表示照办,临走时还跟王瑛打招呼“拜拜啦”,俏

皮得像个孩子。

这让刘芳芳感觉很温馨,因为病患之间的这种信任显然不是因为此次活动而伪装的。王瑛的专家门诊这天上午共看了74个病人,刘芳芳去吃午饭时,王瑛连口水也没有喝过。“病人实在太多,我看到王医生一个病人刚看好,还没结束就马上按下呼叫铃通知下一位。”

多名体验者表示理解了门急诊医生给病人冷冰冰、急匆匆感觉的原因:“病人实在太多,效率很重要。再说了,让你每天重复同样的动作,始终保持热情也不现实。”

考虑到体验者的体力,12日这天的体验其实只进行了8个小时,至3点半活动就结束了,有护士跟记者表示,如果让体验者24小时深度体验,体验者可能感触更深。

不过,医患关系的复杂性显然不是这样一个形式感大于内容的短暂活动就能深入体会到的。58岁的陈世琴表示,她对于医务工作者的好奇心终于得到了满足,但周超异直言不讳,他并没有找到医患纠纷起因的答案。“但我觉得收获还是很大,至少,我对医务工作者多了一份理解,开始换位思考重新思考医患关系。”周超异认为活动还是很有意义。

### 床位紧——听护士以身说法

就在30名市民进入各个科室“当一回医生”的同时,记者“另辟蹊径”对另一些没有参与活动的医务人员、病患进行了走访。肾脏科是瑞金医院另一个顶尖科室,在这里工作了27年的护士长陈伟红对医患关系的紧张有着深刻的一线体会。她认为,造成医患关系紧张的首要原因是,医疗资源的不均衡与人民群众对优质医疗



些护士熬了夜班回去后总是睡不着，脑子里强迫症一样不断回忆夜班的细节，生怕有什么疏漏没跟接班护士交代清楚的。”

社会上流传医护人员工资高，陈伟红以为不然，普通医生与护士的收入其实并不高，甚至可以用“低”来形容。以 27 年工龄的陈伟红为例，月工资不过 5000 元左右，而科室内有护士跟记者诉苦：“基本工资扣除各项应缴项目后只剩下 250 元，总收入加起来不过 3000 元左右。”

医务人员也是社会人，一样面临高房价、高物价以及生活各方面带来的压力，因此尽可能给医务人员创造愉悦的工作环境，对保障患者尽可能享受到优质医疗来

资源需求之间的矛盾。

以肾脏科为例，全国各地的重症病人都期望能够进入这里治疗。瑞金肾脏科还肩负着三甲医院科研的重要任务，因此对一些疑难杂症也尽力收治，但病床也就 65 张，且不论医生，25 名护士三班倒都忙不过来。陈伟红面前的电话机不时响起，都是追问何时能有床位的，她打开电脑记录给记者看，“至少有四五百名病人在外面等着床位。可是，医疗资源就这一点，与病人需求相比，很有限，我们也很无奈。”

肾脏科目前收治的病人半数以上都来自外地，陈伟红透露，按照目前的医保制度，外地病人只有住院才能报销，而肾病这类慢性病费用很大，每个月可能都需要五六千元，“很多外地病人病情不是十分严重，租个房子，隔段时间来门诊就可以了，但却嚷嚷着要住院，我们不答应，他们就骂人，我们也理解他们的压力。但如果收治进来，占了宝贵的床位，真正的危急病人就意味着在院外等死了。”

收与不收，陈伟红们很纠结，很多时候不得已只好加床，“但总有个饱和度的呀！”谈起医患角色互换，陈伟红说，体验者们在短时间内不可能与医护人员深入接触，因此除了体会到辛劳外，很难了解到医护人员超乎常人的心理压力，以及与普通人的社会、生活压力。“我们一

说也很重要。

65 岁的患者家属王玉兰很急切地想跟记者诉说她的体会，王玉兰的丈夫曾是瑞金医院的一名重症病人，尿毒症、心梗，仅心脏支架就多达五根，还伴有肝脾、淋巴等问题，王玉兰说，“浑身都是病，在重症病人中挂头号。”在过去的 8 年中，王玉兰的丈夫前后来瑞金肾脏科救治 18 次，其中至少 10 次以上都是被医护人员从死亡线上拉回来的。

“我的亲身体会说明，医疗水平、医疗态度在各个医院还是有很大的区别的，否则我们也不会都往大医院、好医院挤。”王玉兰说，她此前曾带着丈夫去多家地段医院、二甲、三甲医院求治，但遭遇让她寒心，要么以看不好生硬回绝她，要么就是态度冷漠，“半夜里老公病危，我叫醒医生，医生眼神那个难看啊”。

即便到瑞金医院之初，王玉兰也对瑞金医院心存不满，“床位紧张进不来，我当时意见很大，我愿意花钱，你这么大的医院居然没床位？”等丈夫住进来尤其是亲眼目睹医护人员一次次把他从死亡线上拉回来后，王玉兰对医护人员开始有了新的认识。

“如果不是他们，我丈夫早几年就死了。”5 月 30 日，王玉兰的丈夫在瑞金医院去世，料理完后事后，王玉兰特意定制了三块铜牌送到了瑞金

医院以表感谢。“我们对医护人员真的太缺乏了解了,确实这个队伍中良莠不齐,但总体还是很好的,我在瑞金医院花了100多万,但是我没有怨言,我明白了,很多病不是花钱就能解决的。”

对此,陈伟红很感慨,她说一些病人把看病视作做生意,认为我交了钱,就是来买服务的,你必须给我看好病,否则我就亏了。不久前一名护士遭到了一名病患家属的辱骂,事情很小,就是因为护士想让病患家属搭个手帮忙把餐板撑起来。但病患家属认为他既然交了钱,所有活就应该护士干。“欣慰的是,他很快就想明白了,跟护士道了歉。”

陈伟红对记者表示,他们能理解患者以及家属的心情,但医患双方应该尽可能多去善意地理解对方。医患关系紧张,最终更倒霉的还是患者。

#### 医患关系——改善,可以有所作为

6月13日是医生体验日,10余名来自上海其他医院的医生来到瑞金医院体会普通市民就医。不过,这个过程看起来有些平淡无奇,因为信息不对称的缘故,患者对医生不甚了解,而医生对患者就医之苦却深有体会,因此前来体验的医生多表示“想都可以想到是怎样的结果”。

家住浦东的市民陆先生早上6点起床,7点50分开始在瑞金医院内分泌科排队,将近4小时后终于看上了病,然而整个看病的过程却不到4分钟。陪他来看病的仁济医院医生蔡佳翌劝他“没有办法,哪里看病都是这样。如果我们家人平时生病了,我们也建议他们到地段医院去看,或者到就近的医院。除非疑难杂症,否则到大医

院实在是太浪费时间了。”

身为医生的体验者们,对就医过程中的漫长等待与各项检查乃至医生的态度都表示出了宽容与理解,他们最为感兴趣的还是医院的办公效能。他们发现,自动挂号机操作简单快捷,不到5分钟就顺利挂到了门诊号,但只有年轻人才会注意自动挂号机,年长者仍然会选择人工挂号,所以应该多一些导医或者志愿者来引导患者。而电梯慢的问题也引发了他们的思考,一名体验者就医时仅乘坐电梯就花了20分钟,这个问题在各个医院具有普遍性,同行体验者们试图从瑞金医院找到一些启示。

为深入探讨医患关系,这场“秀”结束后,《新民周刊》对瑞金医院党委副书记、副院长杨伟国进行了专访,杨伟国直面看病难、看病贵,对红包、回扣、过度检查与治疗等群众意见较大的问题做出了正面回应。

《新民周刊》:在中国目前的医疗环境下,每个医院都面临着怎样构建和谐医患关系的难题,看病难与看病贵是群众意见最大的两点,当然其后有着医疗资源不均衡以及以药养医的体制因素,你认为医院可以做些什么?

杨伟国:“看病贵”的问题,在上海,随着医保报销比例逐步提高,城镇参保人员自付比例越来越小,贵在自费药品,尤其是大病。瑞金医院也存在要病人自费购买药品的现象,但我们建立了审批制度,医生必须向科主任打报告,科主任把关病人是否真的需要,最后送医务处审批。为减轻病患的负担,我们还设立了专病门诊,针对糖尿病、甲状腺、帕金森等,病人用普通挂号看到专家门诊,得到专家服务,医疗、教学、科研、护理团队整合在一起,对病人进行全方位的团队服务。

为解决“看病难”,近年来,我们研究提高办公效能,调整了一些科室位置,比如骨科原来在十四楼,上下不方便,我们调整至四楼,三楼就是X光室,这样就提高了效能;同时进一步合理调整电梯运营管理方案,减少患者等候时间;此外,我们还设置了一站式服务,每个楼层都有挂号收费窗口,减少病人往返;对于挂号排队难问题,我们也设置了7种门诊预约挂号方式。

《新民周刊》:过度开药与过度检查也被认为是造成看病贵、看病难的因素之一,就拿感冒为例,老百姓常反映自己花十几元到药房买盒感冒药就能治好,但是到医院却要血检甚至拍片,动不动就打点滴,没个上百元看不到好。

杨伟国:医生出于自我保护确实存在不得不让病人多检查的现象,我们强调推广适宜治疗,



基本原则是先用便宜的再用贵的,先用无创再用有创。对于感冒问题存在理解的不同。对医生而言,通过一些简单的检查大多数情况下可以诊断清楚,开一点药就行了。但有些情况,比如高烧或者肺部有杂音,就需要拍片与血检,确定是细菌性感染还是病毒性感染,如果白细胞不高,就可能是病毒性,依要求不能开抗生素。但信息不对称,导致患者对一些疾病的认识不够,其实正常状态下病人应该信任医生,但问题是,现在病患之间存在信任危机。

当然你说的贵的问题可能涉及过度治疗,我想在各个医院都有可能,我们医院也在通过各种手段来控制。不过,开药多的问题有时候也是一种误解,因为也可能与药物包装有关,中国配药以前有分包装,但现在必须整盒。

《新民周刊》:你觉得患者对你们误解最大的是什么?

杨伟国:戒心太重,总认为医者不负责任。这种心态也不是无缘无故,因为他们接收到了太多的负面信息让他们丧失了对医者的信任。我们经常发现患者上午在瑞金医院看病,下午又到华山医院再看,如果诊断结果一样,他信,如果不一样,他还要到第三家医院去。现在有关机构正在研究信息联网,以后这样的情况就不可以再重复检查,浪费医疗资源。

《新民周刊》:红包与回扣的问题在瑞金医院存在吗?

杨伟国:红包不可避免,总是会有,尽管是个别现象。我们也在想方设法杜绝。至于回扣问题,有专家认为这是医务人员价值不能被公开透明承认导致的市场通过商业贿赂的变相承认,但我们认为商业贿赂会导致大处方,因此必须治理。不过,回扣比较隐晦,台面上很难发现,我们不一定抓得到证据,只要发现可疑迹象就会采取措施,一个多月前医院发现一个医药代表盯着医生宣传自己代理的产品,于是立即停用该产品。

《新民周刊》:传闻医生开什么药都会有回扣?

杨伟国:这不可能,国外药企比较规范,国内企业比较盛行回扣做法。治理回扣对医院是一个很大的挑战,但不是说没有办法,比如设置用药排行榜,哪个医生用某类药过多,就可以去深入调查是否有猫腻。

《新民周刊》:对医患纠纷,医院有什么话要说?

杨伟国:希望整个社会包括医患双方都能把住法律的底线,当然现在还提倡第三方调解,但问题是患者不但不相信第三方,还不相信法律,他只相信拳头,相信闹,造成医院的被动。不相信法律,这不单单是对医疗行业的威胁,这也是整个社会进步的障碍。

医学是一门有缺陷的科学,不可能把所有的问题都解决,生老病死也是自然规律,大部分患者是能接受的,但有些情况下有偶然性,比如年轻人猝死,家属就很难接受,由此导致医患纠纷,我认为,生命健康教育是必需的,而且应该从中学时期就开始灌输。

《新民周刊》:两天的病患角色互换很短暂,其实更多是一种传递互相理解的信息形式而已,但也确实有些启发,比如改善医患关系,医院并不是难有作为的。

杨伟国:是的,比如引入社区力量到医院充当导医等志愿者。我们今年计划引入音乐学院的音乐志愿者,在就诊大厅演奏合适的钢琴曲目,给患者营造一个舒缓的就诊环境。

《新民周刊》:您还有什么想对患者说的?

杨伟国:构建和谐医患关系,也需要您的加入。☑

(摘自《新民周刊》第 695 期)





# 医务人员 职业精神的 要求与行动

——在精神文明建设推进大会上的演讲

◆ 瑞金医院党委副书记、副院长 杨伟国

自今年2月份至今，国家卫生部已陆续在各省区开办了6次关于研讨医务人员职业精神的座谈会，与此同时，卫生部6月正式下发了“开展职业精神大讨论”的文件要求。在此，我想就今后我院如何落实卫生部文件要求，如何进一步建设我院精神文明，提升我院医务人员职业精神，做一简单汇报。

## 是否需要加强医务人员职业精神建设？

是否需要进一步加强医务人员职业精神文明建设是一个首先应当明确的概念。从卫生部组织召开的若干次座谈会精神中不难发现，在当前社会背景和环境之下，尤其是信息科技爆炸的年代，医务人员的精神文明，已经彻底渗透到医疗卫生行业当中去。这个现象和趋势并不只是在中国独有的，在全球范围亦然。医务人员职业道德的社会认可度也面临着前所未有的压力，包括医疗卫生行业运作的一些问题等，都无时无刻地让我们感到进一步加强医疗行业精神文明建设的

迫切性。

我国医疗体制改革工作目前已进入一个实质性的攻坚阶段。在此阶段，许多尖锐的矛盾在改革过程中逐渐浮出水面。如何提升医务人员的职业精神建设？保持医务人员工作的积极性？再次显得尤为重要。

## 我国卫生事业的成就

值得一提的是，卫生部在历次会议上也多次提出：我国医疗事业发展成就是显而易见的，尤其是在改革开放以来的这几十年来，我国卫生事业已经建立了覆盖城乡卫生服务体系的庞大网络，我国医疗系统防病治病的能力也得到了不断的增强。这几年，医疗保险，尤其是“新农合”实行以后的医保政策覆盖面正在不断地扩大，国家也数次提高了医保报销的支付比例，极尽全力去解决看病贵这一突出问题。

我国医疗卫生科技水平在这几年得到了一个迅速的提升。用我院的数据进行比较，不难发

现,无论在医疗上还是在科研上,医疗技术水平、医疗服务水平较之 10 年或 20 年前,已经有了质的飞跃和提升,人民群众的健康水平随着医疗体系的进步得到了明显的改善。目前我国人均期望寿命已经达到了中等发达国家的平均水平。

以上种种,都已经得到了全国人民的肯定。看到了显著成效的同时,我们也听到一些不和谐的声音。尤其是近期来,在全国各地发生了多起恶性伤害医务人员的事件。同时也出现了许多负面舆论声音,“医患矛盾”作为百姓议论的焦点问题,时常出现在电视、报纸、电台、网络等各种媒体上。所以,如何看待这些问题,如何认识这些问题,也是我们作为医疗行业的从业者需要去进一步认识的。

我们不可否认医患矛盾,甚至在某些地区发生的冲突已经被上升到当前社会关注的焦点问题的存在。与此同时,医院的公立性、公平性也在不断地被社会所质疑。如何体现公立医院的公益性质?如何加强基本药物体系的建设?解决这些问题已经到了需要刻不容缓的程度。如何不断强化和实现医药分开?实现药物的零加成等问题?归根结底就是为凸显医院公益性问题。少部分医务人员的职业操守,在媒体的笔触下时常会被放大,并掀起一个巨大的社会舆论波澜。在医改的攻坚阶段,一些尖锐的矛盾和问题集中地在我们的医疗机构里得到释放。例如医保报销问题中上海实行的总量控制问题等。

从医疗的微观环境和医疗机构这个层面来看,还有一些现象和问题值得去思考和认识。首先,关于医疗纠纷问题,我们明显感觉到患者投诉增多,医患纠纷也明显上升。比较激烈的医患矛盾、冲突也时有发生。其次,从医院的角度来看,好多医院都实行市场利益驱动,包括医务人员也有这样一个倾向,即趋利的心态和行为,在当下也比较盛行。医院在管理上通常更为重视业务上的技术指标,往往忽视了人文关怀和精神文明建设。同时,医务人员在日常工作当中比较忽视语言上及情感上的交流,这种交流包括院内医护人员之间的,也包括医患之间的交流。通常,我们认为在医疗技术上提供给病患到位的服务就可以了,但是却忽视了患者的心理需求,造成病患心理上的不放心和不确定。因此,医患之间的沟通就显得相对缺乏和重要。另外,由于体制上存在的缺陷使得医患沟通还缺乏一些有效的基础,让医患信任有了一些障碍。医患信任是建立于职业精神的基础之上的,我们必须从加强职业精神建设这一角度出发,培育医护人员的医德,

提升医护人员职业精神,同时来改善医患关系,加强医患间的交流与沟通。这对于我们从事医疗工作的所有医护人员来讲,也是肩头一个分量很重的责任。当然这个负面环境形成的原因是多种多样的,有社会体制的原因,比如说卫生建设经费投入的不足,医疗资源分配的不公;也有医院方面的原因,现在医院不得不以经济效益为重,有时候比较忽视一些医护人员的内部管理。当然,这其中也有医务人员个人方面的一些原因,毕竟医务人员也是社会人,不可能脱离社会市场价值的影响,价值观在个别人身上也不可避免地可能出现失衡现象。人文素养的缺失,以及职业精神的不强等,也是医护人员方面的原因。从另一角度来看,病患方面也是一个比较重要的原因,如病患对诊疗结果过高的期望值、整个社会道德风向的转变等等。综上所述,从各个角度的原因共同形成了当前医患关系的社会负面舆论氛围。

就瑞金医院这些年获取的数据来看,我院 2008 年至 2011 年收到的表扬信和锦旗的数量,每年均在一千份左右。尽管没有重大的突破,但也能恒久保持这一水平。保持一个稳定的状态,似乎看起来比较好,相比投诉信来说,表扬信和锦旗数量更多。但从另外一个角度看,较之每年我们近 300 万人次的门急诊量与住院量,患者给我们的表扬信或者说患者对于我们医院的肯定相对来说不是很高。同时,我们也有被投诉,有些是因为医疗服务态度引发的,包括我们医务人员的责任心得到患者的投诉。其他的投诉包括对治疗结果的质疑,医疗纠纷,医疗常规没有执行等。医疗质疑的投诉数量比往年有所增加,说明对医院信任的基础在某些病患身上有所动摇。去年我们从文明办接到一些投诉,这些投诉大部分是来自住院部。其中去年涉及服务态度和医患沟通的近 20 起。同时,患者感觉到看病难、看专家难、住院难、停车难、就诊流程繁复等问题也有所提升。

我院这几年来也已经取得了“全国文明单位”及“五·一”劳动奖状,但是如何把已经获取的荣誉进一步维护好?这需要我们大家齐心协力,共同努力。

医疗卫生服务的职业精神是医院和社会大众之间达成的共识和承诺,培育“正直”与“利他”的职业精神,是我们当前医疗工作不可或缺的一个重要元素。从我们医院一直倡导的“广博慈爱,追求卓越”精神理念而言,如何塑造“内化于心,外塑于行”的职业理念,需要我们做的工

作还有很多。

#### 医务人员职业精神的要求有哪些？

陈竺部长在全国一次重要会议讲话中指出,要弘扬“大医精诚、仁心仁术、尊重生命、精益求精”的新时期医疗卫生职业精神。卫生部党组书记张茅在一次座谈会上也曾表示:要构建、培育、弘扬社会主义核心价值观的医疗卫生职业精神,使广大医务工作者能够激发起社会责任感。在一个月前,卫生部颁发了全国卫生系统开展的“医疗卫生职业精神大讨论”活动的文件,卫生部决定于2012年在全国卫生系统范围内开展“体现社会主义核心价值观、医疗职业精神大讨论”这样的活动。主要目的是为了引领广大卫生系统工作者加深对医疗卫生机构职业精神的一个思考和认识,让广大干部职工“思想受教育、精神得升华、素质有提高、工作上水平”。回顾医学发展的渊博历史,从希波克拉底誓言到今天,是几千年来从医者不断探索医疗职业精神的真谛。希波克拉底誓言体现的内容主要是三个,即:知恩图报、患者利益至上,以及一视同仁这三个主要的内涵。

#### 中国儒家道德规范体系的核心儒家五常

我们中国儒家的道德规范体系“仁义礼智信”在中国千年来传统医学精神内涵方面上发挥了重要的作用。例如:“仁”我们强调“仁爱 仁心 仁术”;“义”讲究道义;“礼”讲究礼仪和规范;“智”辩明是非,代表科学;“信”是如何建立对病患的诚信。这是我们几千年来中国文化的优良传统,在当今医疗卫生行业中也起到了积极的影响。

2002年,由美国内科协会和欧洲内科联合会以及ACPE基金会联合,针对“全球医务人员职业精神在当前整个社会的变化”进行了深入的探讨。他们感觉医务人员、医疗单位已经很难承担其本身应当履行的职责,并强调需要重申医务人员的职业精神、基本原则和社会价值。这对于如何建立医务人员的理想、维护医疗事业的发展都具有非常重要的作用。

#### 新世纪医师职业精神——医师宪章

2002年,全球颁布了一个宪章,目前已经有36个国家,120多个组织签字宣布加入这个宪章,我们中国于2005年签字并宣布加入。该宪章由三个基本原则和十个职业职责构成。其内容均是一些最为基本的原则,比如:将患者利益放在

首位的原则、患者自主的原则、社会公平的原则。其中,患者利益放在首位的原则实际上就是强调做到“利他”,要做一切有利于患者的工作;患者自主的原则就是要强调我们医务人员对待患者的时候,要做到诚实对待,让患者有自主选择的权利;社会公平的原则,强调我们要摒弃一切歧视,对患者做到一视同仁。这些宪章的原则和希波克拉底誓言,以及我们国家所倡导的医务人员职业道德规范的核心理念是一脉相承的。

宪章中共有十项职业责任。其中第四项“和患者保持适当关系”的责任,实际上就是提示医务人员,不应该利用患者为个人谋取经济利益,要和患者保持适当的关系。这些责任也得到了中国医师协会的认可。去年,我国颁发了“中国医师宣言”,内容详实,主要强调:在我们中国,作为一名医师,应该承诺“平等仁爱,患者至上,真诚守信,精进审慎,廉洁公正,终身学习”。这个也是作为一名肩负神圣使命的医师所必须达到的要求。从职业精神的要求来看,国家卫生部曾制定了医务人员道德规范,上海市卫生局也曾颁发过上海市医疗卫生工作人员职业道德规范的守则。在该守则中,对医师医技人员、护士、卫生监督人员提出了具体、明确的道德规范要求。

医疗卫生职业精神离不开三个核心要素:

第一、中国传统医学“大医精诚”文化的道德内涵;

第二、西方医学尊重人文的思想和道德理念;

第三、伴随着我们国家解放事业和社会主义建设时期发展形成的救死扶伤的革命人道主义精神。

这次卫生部对于如何开展卫生职业精神建设提出了一些具体要求,借此机会希望我们在座各位,包括我们全体医务人员能够进行深入思考和体会,总结和提炼出属于我们瑞金医院上下共识的职业精神,并让它不断地发扬光大,加强职业精神建设,就是我们今后的目标。

#### 我们如何加强职业精神建设？

我们将职业精神作为自身行为的引领,需要内在价值观的支撑,并以医德和师德作为基础。作为坚守医疗服务的医护工作者,探讨和培养医疗职业精神,不仅要强调医务人员个体的修养、美德和自律,更要强化我们瑞金医院对医生这一神圣职业的尊崇感,才能够使我们“广博慈爱,追求卓越”的价值观在院内得到共同遵循。

我们有四个方面的措施和行动:

第一:加强教育培训,不断提升职业追求。从职业认识到职业态度,一直到职业作风与信念,这是一个由多因素构筑而成的发展轨迹,并且是需要不断进行完善的。职业认识是职业态度的一个基础,也是最首要的一个要求,如果医务人员能形成一个职业情感,那么在这种情感的基础上才会形成对我们事业以及我们服务对象的义务和责任。在此基础上,我们从事职业几十年,在这几十年构成一个人的职业理想,而实现这个理想需要克服各种困难,所以必须有这种职业的意志。从而我们要学会判断、进行自我检查、自我认识、自我监督和评价,形成我们职业的良好循环,时常去判断、去弘扬。

我们追求什么?什么是我们的价值尺度?只有认知这一点才会形成我们医务人员的职业荣誉感,才会形成我们在职业和活动当中表现出来的一贯的态度,也就形成了我们的职业作风。最后在职业认识的基础上,我们的医务人员会形成一种坚定不移的信念和追求,这才是我们瑞金职业的信念。这是一个需要循序渐进、不断完善的过程,也是构成我们职业发展的一个方向。我们要做好这些工作,需要长久的努力。

医院目前开展的科技文化节,正是定位于“启迪领悟,真诚坚定,协作奉献,凝聚尊重”这四个方面。整个科技文化节我们共安排了28项活动,所有活动都蕴含着瑞金职业信念,也是希望从我们年轻一代开始,把我们的职业追求、职业理念,以及如何去亲身体会职业定位,能够通过医院文化建设活动,把职业追求和职业精神不断地推进。

第二:我们要坚持榜样的引领,弘扬先进并不断培养敬业精神。古有华佗、张仲景,现代有白求恩、钟南山等楷模。而在我们瑞金也有许多榜样:傅培彬、邝安堃、王振义等都是我们的榜样,而我们要做的就是如何让职工真切地感受到榜样就在身边。因此,我们在今年的各项活动中不断地强调弘扬先进性的重要性,包括从院内评选出来的先进典型,他们就是我们身边最最普通和尽职尽责的工作人员。我们今后会在院报上开设专栏以宣扬这些工作踏实的医务人员精神风貌。以“青年医务人员风采大赛”等多种形式展示我们基地学员、大学实习生以及我们各个科室的年轻医务人员的日常工作、活力和干劲,让大家深刻体会到榜样就在我们身边。我们要把“弘扬先进”定位在让普通职工能够接受的层面上,那学习身边的先进让职工觉得更加真实和可行。

第三:不断营造氛围,形成一些人文的环

境。在接下来一段时间,要加大人文环境的营造力度。不但要引导我们院内职工,还要感动我们的患者,让医患双方在我们人文大环境下进步和谐起来。除了要坚持开展人文讲座和课程之外,还要加强提供相关的服务。如急诊科设立了临终关怀室,可是只有空空的一个房间和几盏日光灯,其他什么都没有,试想这样的环境中,临终病患及其家属如何能够感受到医院的温暖?因此如何在患者人生最后阶段营造良好的人文环境,也是我们需要进一步思考的问题。另外,在医学伦理、科研伦理方面,相对于其他医院,我院做得还是比较出色的。如何推进临床伦理也是今后我院需要进一步探索的内容;我们的社会工作、志愿者工作也在如火如荼地开展中,如何把这项工作开展得更加丰富,让医患双方能够在志愿者平台上加强沟通,也是我院需要进一步着力完善的。

第四:我们需要进一步建章立制,加强激励和约束,加强行风建设,维护我们医院的职业精神。医院职业精神的维护,不是靠某个科室的努力就可以完成的,而是需要我们全院各科室、医生与患者的共同努力、齐心协力才能够完成。综上所述,我们需要建立四项制度:

第一、承诺制。要对职业道德和职业规范进行承诺、给自己自律的压力,同时也接受社会对我们医务人员的监督。

第二、告知制度。告知患者应享有的权力,包括同意权、选择权,同时告知病患我们医院在推进行风建设的过程中,他们相应的权力和义务。

第三、督察制度。医院的职能部门,包括督导要进一步提升医院的督察制度,把查实的内容确实实进行整改,进一步提升我们在各个环节上的细节问题。

第四、奖惩制度。要进一步加大奖惩制度,包括在今后的先进表彰中,更要加大对今后职业先进的表彰和奖励。同时要以对收受红包回扣为典型的违纪现象进行查实,以卫生局的规定进行处理。这需要我们全科室的工作人员认真维护与执行。

以上是我对如何落实卫生部关于《医疗卫生职业精神大讨论》活动的认识以及我们应当如何做的一些要求和建议。希望我们全体医务人员,能够珍惜我们所从事职业的崇高性,能够善良真诚的在我们医疗岗位上履行好我们应有的职责。☒

(鞠萍 听写整理)



# 一面健康教育阵地的红旗

——记上海瑞金医院糖尿病健康教育中心

◆ 宣传科 章米力

窗明几净的上海瑞金医院门诊大楼里,前来就诊的患者络绎不绝,紧挨着内分泌科诊室区域的,是成立了 18 年的糖尿病健康教育中心。在这里,医师提供治疗建议,营养师为病友的饮食出谋划策,护师管理着“糖友”的用药方式。每个月 350 人次的就诊量,一年约 600 个初诊患者,18 年来,以健康教育为诉求的糖尿病治疗管理模式日趋成熟,病友们的“学费”,仅仅是一个普通的挂号费。

## 从朴素想法到系统实施

20 世纪初,以绝症面貌出现的糖尿病让人谈之色变,当时已有西方医学专家提出通过饮食来治疗的思路。随着抗生素、胰岛素和降糖药的逐渐出现,糖尿病治疗迎来了黄金期,与此同时,糖尿病教育的重要性却被那些“显著疗效”的光彩掩盖了。直至 70 年代,部分临床医生注意到了专业干预能提高治疗有效性的问题。这其中,便有上海瑞金医院内分泌科的医生们。

瑞金医院内分泌科曾因在国内诊断第一例原发性醛固酮增多症而声名远扬。在 70 年代,医生们发现,糖尿病患者对医院治疗的依赖性很强,但缺乏自我管理的意识。于是,内分泌科自编口号,带领患者们在医院里做操,通过浅显易懂的手段,让患者了解到除了吃药打针之外,自己如何控制病程。

用今天的眼光来看,综合治疗才能保障糖尿病患者的生存质量。糖尿病健康教



育,已成为综合治疗“五驾马车”之一,其他“四驾”分别是:饮食、运动、药物、代谢检测。

1994年,已积累了多年治疗和健康教育经验的瑞金医院内分泌科,在全国率先成立了糖尿病健康教育中心,这意味着朴素的想法终于得以在专业的平台上系统实施,也成为了我国糖尿病健康教育的里程碑。

#### 从建立机构到培训人员

刚成立的中心仅有10平方米,设专职护士和医生各一名,中心的职责是通过对患者开展规范的药物治疗,达到血糖控制,提升患者依从性,从而真正提高疗效。健康宣教应当成为贯穿整个治疗的红线,这已成为瑞金医院内分泌科的共识,但他们更希望把这个理念传递给愈加庞大的糖尿病患者群体。

一专多能,兼顾其他,这是对从事糖尿病健康教育医务人员的要求。“一个好的临床医生,未必是好的教员,护士也是如此。”这个观点在18年中始终指导着中心对人员配置的选择。随着经济的飞速发展,我国的糖尿病发病率与GDP增长成正比。瑞金医院作为一家全国领先的公立医院,一直在思考如何扩大糖尿病健康教育的辐射能力。1997年,瑞金医院办了首届全国糖尿病保健教员学习班,希望藉此依靠基层和患者本身的力量,使更多人得益。培训班连续办了5届,在第一屆的旁听者中,就有美国霍普基金会。

1998年,我国卫生部、疾病控制中心和霍普基金会携手建立了全国性的糖尿病教员培训项目。瑞金医院专家组受邀设计了培训方案,他们

无私地奉献多年的经验,早期的学员成为了中国糖尿病健康教育的种子,洒向全国各地。瑞金医院糖尿病健康教育中心则成为该项目在上海的唯一培训基地,后又被列为国家级医学继续教育项目。

#### 从规范方法到理论研究

2007年,随着瑞金医院新门诊大楼的全面落成启用,糖尿病健康教育中心被安排在紧挨着内分泌科就诊区域的诊间。另一个质的变化,是中心需要挂号了,这意味着健康教育已正式成为了治疗的组成部分。换言之,就是健康教育具备治疗功能已获得专业上的承认。

中心在开展教育的过程中屡屡创新,课程体系逐渐丰富。根据不同的需求和层次,中心开设了一天课程、一月课程和病房课程。除了医生和护士之外,中心也邀请营养师与“糖友”一起设计午餐,边吃边聊,扭转了患者什么都不敢吃的饮食观。为了让更多没能走进中心的病友了解糖尿病,中心走出医院,下社区办糖尿病健康知识展览,开展健康科普讲座,发售科普书籍,在赢得良好口碑的同时,也扩大了影响面。老一辈医学家在健康宣教方面投入的心血更时刻感染着晚辈们,许曼音教授带领医生编写了《享受健康人生——糖尿病细说与图解》,此书于2002年出版,成为患者教育的优秀教材。中心每周选择一个半天开设“名医与患者面对面”,老专家们亲自上阵,为患者解答疑难问题。更有医生把手机号码留给患者,随时随地担任免费顾问。

近年来,中心逐渐总结出几个新的侧重点。一是要注意凝炼系统、规范的教育方法;二是要发挥公益性;三是在埋头苦干的同时,开展理论研究研究工作。在这些指导思想下,中心设计了糖尿病教育效果评估表,通过调研发现,在中心治疗的患者,80%都能血糖达标,这个数字还在不断上升。从2003年起,中心开始发表一系列糖尿病健康教育的论文,并在全国年会交流,研究涵盖了患者心理、生活质量、教育模式等多种角度,颇具创新价值。

“上医治未病”,糖尿病健康教育正在寻求更高的立足点和更新的突破口。“青少年绘画大赛”、“健康美味烹饪大赛”……一个个健康教育品牌在社会上得以传播,这其中凝聚了健康教育者的心血和期冀。目前,基于互联网的全科专科合作管理模式正在开展,教员可以通过视频给患者上课,成为全新的慢病管理社区合作模式。创新的脚步,永不会停止。☑

# 扎根我心的优质护理

◇ EICU 崔琳

在急诊 ICU 有我们这样一群护士，病人们亲切地称我们为天使，因为我们能为病人交出一份优质护理服务的满意答卷、因为我们用实际行动诠释了什么是具有 EICU 特色的优质护理服务理念。

记得去年 9 月，EICU 住进一位声音犹如小猫般柔弱的 14 岁女孩。她叫琳琳，幽门梗阻患者，一双警觉的大眼睛掩盖不住骨瘦嶙峋的憔悴。她被搀扶着战战兢兢地站上体重秤，看着指针，护理人员们都惊呆了，40 斤。极度的营养不良导致脏器功能衰竭，对我们的护理工作无疑是个考验。看着这个正处花季却无力行走的女孩，我们渴望用天使的爱抚平她的伤痛，每一次翻身，每一次喂食都让她备感家的温暖，生怕惊了她与生俱来的不安与恐慌。渐渐地她把我们当成了亲人，喊我们“姐姐”。每天清晨 7 点 15 分，EICU 全体责任护士都会提前进病房与病人沟通，这也是琳琳最开心的时候，她会第一时间兴奋地喊出责任护士姐姐的名字，还没等我们提问，就举手抢答昨天做了哪些检查，用了什么药，身体有什么变化，怎么又哭了，又怎么笑了，每答对她都欢呼雀跃，好像得了 100 分似的光荣。那是天使姐姐们给她布置的作业，毕竟我们知道她本应在课堂享受和小伙伴朗朗念书的快乐啊。琳琳有次调皮地问我们：“你们今天的功课也写好啦？好快啊！”“对啊，姐姐功课变成填表格了，比以前写得更快。有更多的时间照顾你啦！”琳琳笑了，笑得很甜。的确，我们 EICU 护士们为了更好地照顾她，专门开展了疑难重症病例讨论，定期护理查房，积极配合医生开展专科肠内营养，多脏器功能支持，取得了满意的治疗效果。琳琳从告病危到告病重，最后一切指标恢复正常。朴实的农村父母激动地握着我们的手说：“琳琳胖了，咱的琳琳胖了，谢谢，谢谢。”此刻的我们是自豪的，为琳琳甜甜的笑，更为天使们钻研业务的职业精神，全心全意为病人服务的信念，它早已扎根我们的心，成为 EICU 护士们坚实现行的动力。

近年来 ICU 综合症已得到广泛关注。由于病人的自身不适感会引发焦虑、抑郁、谵妄等精神应急症状，从而严重影响疾病康复。我们深感 EICU 舒适护理的重要性。记得一位术后腹部留置多根导管的病人，每晚都被噩梦惊醒：“救命啊，我肚子上被绑上了雷管炸弹，救命啊。”天使们不忍心人们再多受一次苦难，经过不懈思索，

终于为他自创出腹部支架，病人打趣地说，“我的雷管罩了个铁碉堡，难怪夜夜睡得香啊。”托尔斯泰说：“思索是创新的通行证。”正是因为不懈的探索，创新的产物也源源不断地产生，并取得了一定的成功。2010 年度我们自创的改良气管切开和插管固定带。荣获“星光计划”优秀奖，在大大提升舒适度的同时，降低了颈部、面部和耳廓处压疮的发生；在肠内营养护理中，我们采用集速化护理策略，避免胃肠道不良反应。EICU 舒适护理的开展，有效改善了病人的自身感受，病人的笑容是最好的证明，我们尽善尽美的服务，让人们看到了天使执着、不懈和敬业的精神。

EICU 病房为减少感染机会，限定每日只有一小时探望时间，与家属的矛盾也常因此产生。这原本是我们的软肋，但渐渐却走出了自己的特色。我们制定《EICU 护患沟通表》主动告知家属今日病情、治疗护理动态、生命体征监测等情况，让病人住得安心，家属看得满意，托付得更放心；同时开通咨询热线和电话回访，病人家属送来的锦旗是对我们最真诚的肯定！

EICU 特色优质护理不仅体现在平时工作中，更体现在突发事件应急处理上。11·15 火灾伤员救治、9·27 地铁伤员救治、12·17 工厂燃爆伤员的成批伤员救治……哪里有危难，哪里就有 EICU 的天使们。从接到抢救电话，到救护车急刹而至，5 分钟，护理人员就能严阵以待，急救药品、监护设施全部到位。当伤员病情危急、无法实施转运，怎么办？只能床边开胸，火速开设临时手术台，无影灯下映照出的依旧是精湛的无菌技术。犹记得沪宁高速公路重大车祸，26 岁的陈华被直升机送至我科。在袁院长的带领下，我们齐心将她从死神手里营救回来。之后每天清晨刚过 7 点，就能看见戴着白口罩的袁院长踏入病房来给陈华换药，每每对陈华的鼓励都让她更快地振作起来。领导的身体力行时时提醒着我们什么是真正的优质服务，平常时刻能看出来，关键时刻能站出来，生死关头能豁出来，这是对医德医术的信念，对救死扶伤的信仰！

2011 年，EICU 满意率、表扬信、锦旗都是我们优质护理服务的证明，这是我们自豪之心的来源，同时也是对未来工作的进一步激励，在这力量的推动下，我们的护士不断成长，走向成熟，相信我们将会取得更好的成绩一路向前、无所畏惧。无论身在何方，优质护理服务理念早已扎根我心。 ☐



# 改善服务 重在理念 贵在坚持

◇宣传科 丁燕敏

疗服务的过程中,如何更进一步关注细节、把握细节、做好细节,始终值得我们思考。我院门诊便民服务中心早在新门诊投入使用当年就提供了为病人免费寄存行李的服务,小小的举措方便了病人,特别是一些从外地前来就诊和需要住院的病人,让他们无需在院内拎着大包小包往返。在“关爱患者、从细节做起”的主题活动推动下,近日,门诊又推出了一系列便民举措。比如在门诊厕所中加装了安全扶手,增加安全系数,方便病人起身;在检验科所在的六楼厕所中,除了挂钩还专门设置了小隔板,方便病人搁置化验杯;这些看似很小的改变,却实实在在地给病人就医带来了便捷。

一些下肢受伤,特别是关节受伤的患者在乘坐普通轮椅的时候,可能因为下肢悬空没有支撑而感到不方便,甚至可能由于移动过程中姿势保持不当而感到痛苦与不适。对此,瑞金医院门诊部的工作人员通过细心的观察,自行对轮椅进行了改造,设计出了带有下肢辅助支撑架的轮椅。这种支架还可以根据病人不同的需要进行伸缩、固定、及拆卸,大大提高了病人的舒适度和安全性,获得了病人的肯定。门诊大厅内的自助测血压仪和体重测量磅秤一直广受病人欢迎,但因为磅秤的踏板比较窄小且周边缺乏扶栏,可能会导致一些安全隐患。针对这个问题,门诊工作人员为传统的磅秤设计了一款安全护栏,在增加扶手的同时,还增加了防滑小斜坡。这一小小改变深受病人的好评。向病人了解意见之时,获得了“非常实用”,“非常好”的评价。有一位老年病人说:“之前经过这里只能看看,怕自己站不稳。现在好了,周围一圈有扶手,我可以把着扶手,不用担心会跌倒,这样的设计太贴心了!”

病人的这些反馈,也使得医院员工对于持续改进服务质量增添了无限的热情。小到添加一个实用的标识、为病人寄存行李;大到就诊布局调整、医院大门改造等等。改善服务重在理念,贵在坚持,用心把医疗服务做精做细,通过不断的改进,将“以病人为中心”的理念真正落到实处。 □

为贯彻全市卫生系统改善服务年的工作要求,瑞金医院开展了“关爱患者、从细节做起”的主题活动,坚持从小事做起,从细节出发,努力提升医疗服务质量。

为了帮助患者方便地进行专家门诊预约,瑞金医院不断挖掘潜力,提供了7种专家门诊预约方式,如一站式自助服务机预约、电话预约、便民服务中心预约、医院门户网站预约、专科护士台预约、医生诊间预约以及出院复诊预约。就诊当天,门诊大厅的挂号窗口和分布于各个楼层的收费窗口都为患者提供挂号服务,而通过一站式自助服务机进行挂号更能减少排队等候时间。在每天上、下午的就诊高峰时段,还会有来自医院内和社区的爱心志愿者为患者指导自助机的操作使用,这为一些老年病人和初诊病人带来了方便,通过1-2次的实践,他们也很快就能掌握操作方法。我院自主开发的检验报告自助查询及打印系统是另一个受到患者好评的“新式武器”。患者在检查后,只要凭检验条码,在各个楼层的机器上进行红外线扫描,就可以方便地打印出通过审核的化验报告,无需通过护士台查询打印。这既节省了人力资源,也提供了患者方便。

细节决定成败,这是一个为大众所认可的道理。而“细节”是无处不在的。在为患者提供医



## 优质护理进行时

◆ 特需三病区 倪颖

5月,瑞金医院举办了为期两天的“沪港台优质护理论坛”。来自香港及台北著名医院的护理专家和我们分享了她们在优质护理方面的经验和成果。尤其强调了优质护理工作应该饱含人文精神,倡导社会文明,充满人性化关怀,从而推动护理事业向前发展。

她们对护理精髓的诠释,令我们大为感动。同时也激励着我们更好地开展优质护理,用更好的关怀来照顾患者,更多地考虑患者的需求。

记得有人说过:创优无止境,服务无穷期。我们时刻牢记南丁格尔“燃烧自己,照亮别人,无私奉献”的精神,将爱心和温暖传递给患者。为了满足患者日益增长的服务需求,我们不断转变观念,改进服务,从患者的角度出发,换位思考,全面提高服务质量。我们改变护理工作模式,实行整体护理分组责任包干制,实行包床到护,责任到人,让护士更了解患者,服务患者;我们完善制度,规范流程,制定临床护理 SOP,修订综合质量督导方案实施过程管理;我们引进先进的仪器和设备,完善各项设施,移动工作站投入使用;我们简化护理文书,制定表格式护理记录单,修订电子入院评估单,缩短护理文件书写时间,将时间还给患者;我们做好细节护理,制作各种标识牌、温馨提示语、安全小警示等,方便患者就医、保证护理安全;我们开展服务礼仪,规范举止行为活动,对患者多一点理解、少一点埋怨,多一些笑容、少一些冷漠,让患者真正的舒心和满意;我们定期进行护理综合技能比赛,旨在实施人性化的护理,为患者提供更加优质、高效、便捷的护理服务。

我们的职业被尊称为“白衣天使”,但作为护士,我们都真切体会到这份工作有多苦有多累。打针、发药、铺床、输液,时刻观察病情,不时健康教育,在繁忙中感受呵护的快乐;交班、接班、白天、黑夜,在忙碌中体会自身价值的意义。有时,我们也有满腹的无奈和委屈;或许我们不是一个好女儿、好妈妈、好妻子,但对病人的照顾与关怀,我们从未懈怠和失职。

我们是这个城市的护理工作着。工作着、快乐着、忙碌着、幸福着。优质护理服务,既提高了护理质量,也赋予了我们更深的生命涵义! ☒

# 回忆党和国家领导人的 几次接见

消化科 吴云林

因瑞金医院消化科写科志，让我写一篇回忆 30 多年间数次受到党和国家领导人亲切接见的情况和感想。纵然有些事相隔久远，但现在回忆起来依然记忆犹新，收获多多。

## 参加共青团全国十大，受到华国锋、邓小平、宋庆龄等领导人的接见

1978 年，我国刚走出十年“文化大革命”的阴影，百废待兴。那时我国科学技术十分落后，医疗方面没有先进的医疗设备、缺少药品，而最重要的是缺少人才。解放思想，学习科学知识，把损失的时间夺回来成为我们那一代青年的主旋律。当时我们这些热血青年的学习榜样就是著名的数学家陈景润和杨乐。那年年初北京召开了第一届全国科学大会，提出了“科学技术是第一生产力”的正确口号！1976 年“四人帮”粉碎后，我意识到科学的春天即将到来，马上投入到了补习文化、努力学习医学科学技术的热潮。1978 年 10 月，我当选为共青团全国代表，前往北京参加中国共产主义青年团第十次代表大会，上海市代表团团长为汪明章，代表还有电影演员郭凯敏、歌唱家王作欣、华东师范大学毕志恒、上海交通大学季学玉以及张耀伦等，我是上海医学界的唯一代表。

10 月 16 日下午，党和国家领导人华国锋、邓小平、叶剑英、李先念、汪东兴、宋庆龄、聂荣臻、邓颖超、胡耀邦、谭震林、王震、方毅、陈慕华、陈锡联等在人民大会堂出席大会，李先念副主席作了“《振兴中华的希望寄托在你们身上》”的报告；因邓小平同志将前往日本访问，应我们的要求，会后领导们接见了我们并和大家合影留念。大会的中心主题就是，只有科学技术才是发展社会的第一生产力，在这科学的春天里，有志的中华儿女立即行动起来，学科学、学技术，改变我国的落后面貌，尽快缩小与世界发达国家水平的差距。党中央特意安排国务院陈慕华、方毅和康思恩三位副总理为我们作专题报告。这次大会使我立下誓言，立志医学，做一名对人民有用的好医生。

## 听胡耀邦同志谈加快现代化建设

1978 年 10 月 28 日，胡耀邦同志接见了我们，

并和我们座谈了 3 个小时。胡耀邦同志的中心报告“青年们努力，加快实现四个现代化”给我留下深刻印象。胡耀邦同志首先讲，毛主席离开我们已经两年，但小平同志明确指出：“我们党的水平没有降低。加快实现社会主义四个现代化是最重要的当务之急，踏踏实实地用 17~18 年的时间赶上去。北京虽好，也不是久留之地，会议结束后我就催你们回去，要大干快上。困难很多，不要总诉苦，有的时候不要等支援，也不要谁支援，自己干！只要是正确的，以后会有人理解、支持你，要敢于同困难作斗争。我们要搞四个现代化，但还要反对四个“话”，那就是空话、假话、大话、套话！这是“四人帮”的东西！我们要少讲空话，多做实事。马克思主义告诉我们，从大局着眼，从小事着手。我们要懂得，自己懂的太少，要努力学习，懂的多一点。”

胡耀邦同志接着向我们介绍了激烈争辩中的“实践是检验真理的唯一标准”的核心思想，就是要消除精神枷锁，要发展、要前进、要敢于思考问题。“你们青年人还要接受三大考验，现在（指 1978 年）至 1980 年，拨乱反正；1980 年~1985 年，打好社会发展的基础；1985 年以后，努力建设四个现代化。你们是跨世纪的人物，要努力啊！我如果没有特殊意外，能过拨乱反正第一关，第二关要挣扎了，第三关要淘汰了，但不要紧，可以接受马克思的再教育。什么叫高举毛泽东思想伟大旗帜？搞四个现代化建设就是高举，所以我讲的是，不怕困难，全干实事，带头学习，不断前进。我等待你们的好消息，我们后期会有期！”

胡耀邦同志极富激情的讲话，博得了我们长时间的热烈掌声，我更是热血沸腾，他的讲话表达了老一辈革命家对青年一代的寄托和期望，使我永远难以忘怀！

担任中共中央总书记的胡耀邦同志在结束“文革”、为刘少奇同志等无数冤假错案的平反昭雪，为冲破“两个凡是”、夺取真理标准的思想理论斗争的胜利以及推进我国的四个现代化建设中作出的贡献是无可取代的。中国社会走上了正确的发展之路，胡耀邦同志功不可没。回想起“文革”以及极左路线下混乱的中国社会，我对胡耀邦同志充满无限敬意。

1989年4月15日,胡耀邦同志突发心脏病去世,遵照他的遗愿,安葬在他上世纪50年曾与上海等垦荒青年共同战斗过的鄱阳湖畔——江西共青城。1999年我去江西共青城参加学术讨论会,特意前去瞻仰了胡耀邦同志陵园。简朴的陵园摆满了鲜花,足见人们没有忘记这位人民的总书记!

中国这30多年发生了翻天覆地的变化,足以证明党的拨乱反正、走改革开放的道路是完全正确的。我们这些“文革”、“上山下乡”及其他多项政治运动的亲历者,打心底里拥护党的改革开放政策。我作为胡耀邦同志报告的亲聆者,回忆这些年我们国家的成就,由衷钦佩老一辈革命家的深谋远虑和卓越才智,是他们让我们这些当年缺知少识的盲从青年渐渐走上了学知识、学技术,实实在在为人民服务的社会主义道路。现在,我们亦已步入老年,我们要把这些深刻的体会告诉青年一代,使他们也珍惜这个时代带来的机遇。

#### 朱镕基同志送我的签名菜单

2004年8月28日上午,我接通知前往北京。下午国务院办公厅和8341部队领导让我上了他们的专车,陪我到中南海各处浏览介绍;并告诉我晚上朱镕基同志宴请我。当天晚上,朱镕基同志在钓鱼台国宾馆原毛主席住处设宴招待,主桌是一张长条型桌,我坐在朱镕基同志和夫人劳安同志对面,朱镕基同志看着席牌首先问我:“你的名字怎么改成吴永林了?”原来我的身份证用的是儿时的“吴永林”,国务院办公厅以身份证给我做了席牌,让他误认为是工作人员的失误。我连忙作了解释,他说记下了。我问他还有哪些业余爱好等,他都作了介绍。我还问朱夫人:“听说您是苏州人,怎么没有苏州口音?”朱夫人告诉我,她是苏州洞庭西山人,从小在外,所以没有老家的口音。

接着朱镕基同志指出,医疗工作中技术水平是最重要的。他非常了解医疗工作的复杂性和艰苦性,他对我们说:“医疗工作不容易!”朱镕基同志说这是他的私人宴请,我们都向他致谢。晚宴快结束的时候,朱镕基同志拿起钓鱼台国宾馆的晚宴菜单,非常仔细地写上“吴云林同志”五个字,又在下面工工整整地签上“朱镕基”三个字。当朱镕基同志和劳安同志把它作为纪念品送给我时,两旁的工作人员纷纷为我热烈鼓掌,此时此刻,我的内心激动万分。宴会后,朱镕基同志还和我们一起合影留念,这是我终身最难忘的一个夜晚。

两年后我在上海西郊宾馆又遇到朱镕基同志夫妇,他紧握我的手,说了声:“我们又见面了!”至今我们家一直珍藏着这份朱镕基同志签名的特殊菜单。2012年2月,朱镕基同志在上海考察了数周,他的办公室王主任告诉我朱镕基同志身体很好。我请他代我向 he 问候,人民的好总理,祝他健康长寿!

#### 江泽民同志和我们的特别座谈

2006年6月20日晚上,我和方圻、朱荣增等5人坐在北京的某会客室内,一会儿中央办公厅主任王刚(现任全国政协副主席)伴同江泽民同志来到我们中间,江泽民同志热情地和我们一一握手。当他来到我面前时,我对江泽民同志说:“我是上海瑞金医院消化内科的吴云林,也是胡曾吉老院长的学生”,江泽民同志向我迈进一步,紧握住我的手,摇了摇,深情地说:“噢,瑞金医院,我知道!胡曾吉院长是我的老朋友,他的故世很可惜呀!”

接着我向他简单扼要地介绍了瑞金医院的发展和现状,江泽民同志听了后连连点头,很高兴。江泽民同志对我们说,“今天和大家聊聊家常!”他首先说,“我也算是教授,那是国外给我的名誉教授,你们才是名副其实的教授和专家!”他又说,“医学科学特别重要,它又重要又崇高,不管什么人,地位再高,钱再多,还是要生病,求医问药,谁也离不开医生!”对医护人员这么高度的评价,在当今社会环境下令我们医护人员倍感欣慰。

江泽民同志望着方圻教授的满头白发说:“医生工作高尚,救死扶伤,特别像你们这样的专家,技术精良,水平高,为病人提供优良的医疗技术,人民不会忘记你们的贡献。希望你们也多保重身体,带好徒弟,把精良技术传承下去。”

江泽民同志还同我们交流了对国内外发展的评价及看法。这次接见使我深深体会到政府及江泽民同志对发展医疗事业的殷殷期待。以后我两次遇到江绵恒博士,他深情地拉着我说:“我爸爸(江泽民)问候你!”

#### 我对瑞金医院消化科的寄语

作为在瑞金医院消化科工作了近40年的一位专业人员,我特别感谢在长期的医疗工作中我的同事、众多的病家和各级领导的诸多鼓励与帮助,这将鞭策我认真考虑在我年过六旬以后,在瑞金医院及瑞金医院北院再做一些有助于我们学科发展的工作,再做一番有益的事业。☐



## 医德规范是 医务人员 思想行为准则

◇ 微创外科 王明亮(全国用户满意服务明星)

医德规范是医务人员进行医疗活动的思想和行为准则,它就像是一面镜子,让我们在工作中能时刻对照自己的一举一动,谨言慎行。我有幸在拥有百年历史的瑞金医院做一名外科医生,老一辈的言传身教始终深深地影响着我。记得在做住院医师的时候,当时很多重症坏死性胰腺炎都收到我们医院外科,不管是白天还是深夜,张圣道老师总是亲自到场组织胰腺专业组讨论,制定治疗方案,参与5-6个小时的紧张手术,拯救了无数的病人,并奠定了我院胰腺专业在全国领先的地位,他的辛勤付出充分体现了广博慈爱的瑞金精神。每年春节前到张老师家拜年,总能碰到一对来自舟山的中年夫妇,他们是张老师十多年前的老病人。正是张老师挽救了这对夫妇中丈夫的命,挽救了他们这个家庭,他们忘不了张老师的恩情,所以坚持每年来看望他。张老师说每次看到他们就为自己做了一辈子的医生而感到宽慰,觉得能挽救患者的生命、能挽救一个家庭,再多的付出也值得。

回想我自己这二十多年的从医之路,我从一个住院医师成长为一名主任医师,也正是医院和这些医学前辈们对我的教育和培养使我更加坚定信念,做好一名外科医生。

面对现在复杂的医疗环境和医患关系,如何做好一个医生,是我们为医者始终应该思索的问题。我认为良好的医德是成为一个好医生的根本,其核心就是要切切实实地理解病人的痛苦,尊重、关心他们,以病人的利益着想,用我们精湛的医术为病人消除痛苦。这需要我们更多地去理解病人。以门诊为例,现在很多病人凌晨4、5点钟就赶到医院排队挂号,等到就诊时已是十点左右了,如果医生因为这是一个比较简单的疾病,

几句话把病人打发了,那么病人肯定会对医院医生产生一定的抱怨。因为病人往往不具备足够的医学知识,一个普通的疾病也有可能引起他及家庭很大的不安,实际上此时我们只要多花点时间,耐心解释几句,等病人充分了解后,肯定会感到满意的,由此也会对我们产生很强的信任感。

记得有一个外地病人患甲状腺疾病来我院就诊,她说看了多家医院,各个说法不一,有的说肿瘤、有的说结节,有的说要开刀、有的说不要开刀,把她都弄糊涂了。我花了将近十分钟跟她仔细分析各种说法的依据及所选择治疗方法的优缺点,让她有了充分的认识,最后她说:“看了那么多医生,感觉今天没有白来,终于弄清楚了,以后就找你看病。”病人的信任感就是由此而来。而且医生的辛勤付出病人也是能体会到的,每次门诊超过十二点进来就诊的患者第一句话就是医生你辛苦了,到现在饭还没有吃,实际上病人从挂号到就诊也足足等了4、5个小时。所以在日常的医疗活动中,我们多做换位思考,从病人的角度出发,尽最大努力用我们的医学知识服务病人,就能营造出文明、和谐的就医环境,形成平等、相互理解的医患关系。

当然,好的医患关系更需要我们有高超的医术为基础。只有精湛的医术才能给病人治好疾病,减少痛苦;举手宣誓波克拉底誓言,就意味着我们选择了这个勇于奉献、不断挑战的神圣职业,肩负起了它所赋予的重大职责,我们应该无怨无悔,不断努力,不仅要在医术上不断地提高,更重要的是不断完善自我的医德规范。因为,不论时代怎么变化,医学如何进步,救死扶伤,实行人道主义仍将是医务人员终身奉行的最高准则,也是我们要时刻铭记于心的行为标杆! □

# 继续发扬“以院为家”的高尚情怀

肾脏内科 陈伟红(卫生部优质护理服务优秀个人、上海市用户满意服务明星)

我进入医院工作已经二十多年了,在这期间我看到了医院的巨大变化和发展,同时也越来越深刻地体会到护理工作的崇高和艰辛。“广博慈爱、追求卓越”的瑞金理念深深地影响着我。回顾这些年来,自己从一个普通的护士成长为一名护理骨干,所有这一切都离不开医院提供的这个大平台,离不开同事们在工作中给予的帮助和配合,更离不开护理部和科室领导对我的悉心指导与培养,也借此感谢医院给了我这么多的荣誉,使我今天能够作为一名护理代表站在这里。

二十多年里,我并没有特别值得夸耀的成绩,只是尽了自己最大的努力在平凡的工作岗位上护理好每一位患者,从某种程度来讲,也是病人磨练了我、锻炼了我。虽然承担着繁重而又机械的工作,有时还要承受着巨大的心理压力,但每一次看到在我们的医护配合和精心护理下,病人转危为安,我在心理上也会获得巨大的成就感和满足感,所有的付出与之相比都微不足道。



患者是脆弱的,当他们进入我们视野的时候,一定渴望身体上能减轻痛苦,心理上能得到关怀。有一次,一个病人因患糖尿病并发多种感染导致多脏器衰竭,请了张圣道教授前来会诊。张教授会诊完后跟我说了一句话让我至今难忘,他说“感谢你们的精心护理,这么重的病人你们居然护理得这么干干净净,要向你们学习呢!”。这么德高望重的教授居然对我们说感谢,还如此重视护理工作,这让我们非常感动和自豪!

护理工作不但要让生者改善生命质量,也要为那些走到生命尽头的患者提供临终服务,使他们能够有尊严地、安宁地走完人生之路,也使家属的身心健康得以维护和增强。记得曾经有一次,一位病人离世,家属痛不欲生,失去亲人的痛苦加上对医护的不理解,家属在病房内大哭大叫,场面完全失控。此时,我并没有直接与他们正面劝解,而是不声不响地带领一名护士,静静地为逝去的病人擦拭遗体,默默地为他做临终关怀。这个“润物细无声”的细节举动,让家属的情绪逐渐恢复了理智。待他们冷静后,我才对家属耐心地宽慰、解释和沟通,让沉浸在痛苦中的亲属慢慢接受了家人故去的现实。出人意料的是,他们随即对自己先前的不冷静向我表示道歉,并在处理完死者后事后,向医院的相关部门送去了感谢信。

目前,由于种种原因,在尚不能满足患者对多元化医疗服务的需求和医患两者信任度降低的情况下,如何建立医患的信任?我认为,其主体应该是我们医护人员。首先,我们必须学会和患者真诚沟通。在医患矛盾中,因医务人员不愿意沟通或不会沟通、或沟通不到位而引起的矛盾占绝大多数;其次,进一步规范我们的行为准则,强化医务人员的服务意识,掌握沟通及服务技巧。简而言之,只要在患者就诊、住院、检查、出院各个环节,多说一些解释、安慰、鼓励的话,往往可以收到事半功倍的良好效果。

今天,面对新一轮全新的医疗护理改革,需要我们每一个医务工作者始终保持良好的精神状态,我们要继续发扬“以院为家”的高尚情怀,把满腔的激情奉献给医院,把全部的爱心播撒到每一位患者的心里。☞

# 转过身,微笑依然

◆ 党委办公室 唐文佳

医者

一袭圣洁的白衣,

把他人的病痛放在自己心上。

执着、慎独、敬业,是对生命的敬畏。

崇高的职业——感激与不理解,每天都在发生。

豁然笑之,继续忙碌在别人的生死线,只为了让世间少一些叹息。

近来,各类伤医事件不绝于耳,令许多辛勤工作于临床一线的医务工作者不免心生悲凉。诚然,医患矛盾的爆发不是一蹴而就的结果,它融合了体制、社会及医患自身等多方因素。或许,那些不理解、不信任,甚至是伤害,让我们很痛心,但在疾病面前、在死神面前,相信大家仍会竭尽全力,因为不管结果如何,至少我们无愧于心,也无愧于最初的信仰。

作为医院的行政部门,服务于临床,为医护人员创造良好的从业环境是我们的职责。而聆听病患诉求、缓解医患矛盾便是其中一项。

一位男性患者,因对CT检查的结果表示怀疑而连续5天来访,“xx医院说CT增强扫描应该做3mm层厚的,你们却给我做5mm的,我要求退费,否则就睡在这里!”为了向他解释个中原理,我们先后请了两位外科主任、两位放射科主任,经过4次约5个小时的沟通,并调阅拍摄的数百张摄片一一讲解,终于使他满意。

还有一位女士,因为感觉受到了侮辱而大发脾气,究其原因,竟是我们的工作人员说了一句“请您排下队”,她认为这是在暗示她是一个没有素质的人。无论如何劝解都无济于事,于是我们采取了静默的态度,希望她能冷静。不料,其冷不防来一句“别以为你不说话,我就不知道你心里在骂我!”此言一出,倒把我们说乐了,敢情这位女士就是想找人来“说话”的吧!随即整理心情,采用迂回战术,继续与其攀谈。从工作到家庭、从父母到孩子,从天气到穿着,旨在分散注意力,建立信任感。果然,在经历了近2个小时的“交涉”后,她终于放下防御机制,与我们握手告别。

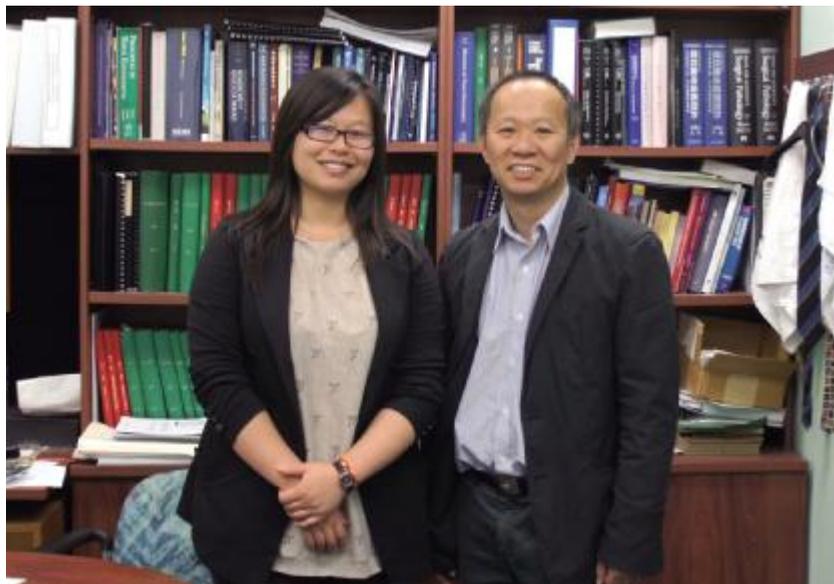
心理学上有一种心理倾向称为“偏执”,常表现为固执、敏感、多疑,对伤害耿耿于怀,偏激、好争斗。许是社会压力过大的原因,有这类心理的人并不少见。

另一位患者家属反映,他询问医生术后何时能够进食,对方答曰“放屁”,随即离开,他感到十分气愤。其实,医生之意即“待患者恢复肠道功能,能够排气后,便可进食”,通俗的讲,就是“放屁”。然而患者无法理解,定要追究到底。的确,医生很忙碌也很委屈,讲的太专业会有人投诉听不懂,讲的太通俗会有人投诉不被尊重,且每天要回答无数次同样的问题,每个患者只是他的1%;而对于患者而言,每一次与医生的对话却是他的100%。我们理解医患双方的难处,所以做这样的解释安抚工作责无旁贷。

这是部分来访者的一个缩影,笔者对他们没有偏见,因为每个人多少都有些“偏执”的倾向,只是有的人会控制,有的人控制不了。虽然投诉的多是些没有客观评价标准的“小事”,或许我们可以置之不理,或许我们可以拒之门外,但他们是我们的患者,他们因为相信瑞金而选择这里!我们相信,多一些耐心,多一份真诚,就会多一份宽容,多一点谅解。

亲爱的同行们,如果你感到快要“爆炸”的时候,请转过身去,凝神、静气——你会发现自己的影子是那样柔和,那是阳光穿越了心灵,温暖了每一处身后的角落。

再次转身,我们微笑依然……



作者与西澳大学医学院副院长郑铭豪教授(右)合影

## 赴澳交流有感

2010级瑞金全科医师培训基地 金玲怡

2012年6月中旬,也是在瑞金基地参加全科培训的第二年末,我有幸参加了上海交通大学医学院与澳大利亚西澳大学的交流合作项目(Rural Programme 城镇医疗项目)。我们一行四名不同基地医院的全科医师前往澳洲,体验了不一样的医疗体制与医疗环境。

我们来到的是西澳最大城市 Perth 的一个下属城镇 Bunbury,在那里,开始了为期五周的交流培训。

我们同行四人分成两组,分别前往外科及内科病房。我首先来到外科病房,这里的病房分为单人间,双人间及四人间,患者入院前可自行选择病房入住。病房的患者均为急诊送入,涉及多种疾病,如:急性阑尾炎,急性胆囊炎,急性胰腺炎,消化道出血等,患者住院时间通常为2-3天,手术后或症状好转后即出院或转入专业护理院,大大提高了床位的利用率。由于澳洲饮食结构方面的问题,肥胖成为了很多人生命健康的重要威胁,所以这里的缩胃术开展甚为广泛,一名专业外科医生一天可以进行十余台腹腔镜缩胃术。

培训的后两周,我来到了内科病房,这里的内科查房学术性特别强。带组医生会仔细询问每一名新患者的病史,并亲自进行查体等基本步骤,同时对住院医师及实习医生提问,帮助大家共同提高。查房时,实习医生通常就将每位患者的病史记录在案,如遇患者出院,则需要填写出院小结,并且告知患者的家庭医生患者此次住院的经过、注意事项等,使患者的家庭医生更好的

帮助患者出院后健康管理。

每周三上午,会有特定的 supervisor(指导老师)带领我们查房,更近距离接触当地的患者、询问病史、查体,下午则提供一些我们感兴趣的病例研究,如皮肤、神经病学及心理学等。同时,我们也随同当地的全科医生(GP)前往各自的诊所,体验不一样的医疗服务,并且也能获得一定的动手实践机会。

澳洲现有人口二千多万,有全民医疗保险覆盖,除急诊急救病人外,其他病人到医院看病或住院须先到全科医生那里就诊。医院基本上不提供普通门诊服务。澳大利亚全科和各专科医生具有各自明确的功能定位,接受的是不同的职业培训,全科和专科之间是默契配合的关系,他们之间的转诊是保证医疗质量和安全的需要,全科医生把病人转给专家,是对病人负责的态度,当病人通过转诊得到了及时的诊断和治疗,全科医生也获得了相应的职业声望,会有更多的社区病人来看病;专科医生把病人转向全科医生是对全科医生转诊的尊重,以保证今后有更多的病人转给专科医生。

短短五周的交流时间很快就过去了,从中却学到了很多,尤其是中国现在正处于医疗体制改革中,我们也是正规全科医学培训的先锋,从澳洲的医疗体制及全科医生制度中,发现了很多我们需要改进的地方,我们只有更努力的完善并推进全科医生制度,才能让所有居民享受到真正的全民医疗覆盖! ☑

# 初识怒江

## ——援滇医疗队工作散记

◇ 妇产科 张洁

对于长期生活在上海的我,云南怒江是一个非常陌生的地方,而“GDP居然不足上海同期的三百分之一”估计是我对它的第一印象了。当得知有幸成为瑞金医院第五批援滇医疗队的成员,作为妇产科病区一名护理专业的教学干事,我在感到光荣的同时,也有一丝疑虑——我能否不负重望,在他乡发挥自己的专长,将我院先进的护理技术与经验传授给这里的护理人员,造福一方百姓呢?

4月11日,在袁克俭副院长和严肃书记的谆谆教诲和积极勉励下,在医务处陆勇副处长和护理部李贤华副主任以及相关科室科主任的陪同下,带着先前的疑虑,我与其他队员,由消化科孙蕴伟医生带队,从虹桥机场启程飞往昆明,再于次日转机至保山。

一行四人风尘仆仆,当从保山机场出来时,怒江州人民医院的何励院长及感控办胡主任早已在机场等候。一番简单介绍之后,怒江州人民医院的救护车载着我们向最终的目的地疾驶。经过一段不长的高速公路,随后的道路变得蜿蜒曲折,但还算平坦。救护车顺着盘山公路,沿着河谷,一路向下,小心翼翼地在大山深处驶去,约两小时后,我们终于见到了怒江。此处山高谷深,怒江仿佛一条玉带镶嵌在巍峨的群山之中,水流澎湃汹涌,在谷底咆哮怒吼,撞击着两旁的高山。想必怒江因此得名吧。同行的何院长介绍说,现在未到雨季,到了七八月才能真正见到怒江的威力。当然,州府所在地处于河谷,水流要平缓很多。

经过三个多小时的车程,我们终于到达了目的地——怒江傈僳族自治州人民医院。在宿舍中,我收到了前一批医疗队员陆莉护士长留下的一封信。感谢她的细心,将周边相关的讯息都记录下来,方便我在这里半年的生活和工作。

4月12日,来到怒江的第二日,我们就分别投入到工作中。院领导简单的介绍与带领参观后,我来到了州医院的护理部。主任赵银妹老师很热情地接待了我。她告诉我说:“州总工会要在全州举办护士技能操作比赛,你来的真是时候,为我们雪中送炭啊。”寒暄之后,我便开始了在州医院充实的工作。

此次护士技能比赛场地设在州医院,院领导都非常重视。近一个月来,我根据云南省护理学会摄制的操作视频,结合我院的护理操作技术标准,帮助怒江州重新详细制定出一整套的操作流程和评分标准,并下载所有视频对护理人员进行培训。最终在全体护理人员的努力下,州医院不负众望,获得团体总分第一。分管护理的何励副院长对我说:“小张,你辛苦了啊,这个比赛几年都没办了,这次在我们医院举办,所以我们都非常重视,感谢你们瑞金医院对我们的帮助啊。”听了她的话,再加上这段时间在当地工作的经历,不仅出发之前的一丝疑虑渐渐消散,我更是感到了由衷的欣慰和快乐。

每天的用餐时间则是我们队员进行愉快交流的时间,大家诉说着在这里工作的所见所闻。每一位队员都在自己的岗位上,奉献着自己,将在瑞金医院所学倾囊相授。

记得出发前,袁克俭副院长在大会上曾经说过:“这对于我们医疗队的每个人来说都是一次特殊的人生经历。”在我们成长的过程中,历练是不会少的。而面对这份历练,我们应该如何面对是很重要的。对医疗队的每一名瑞金人来说,在未来的半年里,我们一定会以严谨的态度、踏实的作风,做好帮扶工作,接好前几批队员传下来的接力棒,让上海瑞金人“广博慈爱,追求卓越”的精神在怒江这片土地生根发芽。📷



### 有始有终,收官之战——急诊抢救室轮转

从陌生到熟悉,从兴奋到淡定,从幕后到台前,这是我再次走进急诊科时内心的真实写照。在轮转之初,我参加急诊科考试;而即将完成轮转的我,又将在急诊科画上句号。但这次的急诊之旅,比起上一次有了很大的不同,不再是深居简出的急诊内科病房,而是窗口服务部门——急诊抢救室。其实,这也是真正意义上轮转期间第一次的百分百临床一线服务。而作为对于临床医生的培养,这种一线服务必不可少,也势在必行。因此,在入科之初,就下定决心,要在这最后的轮转时光中好好奋斗。

说归说,做起来并不容易。还清晰地记得第一天,就轮到夜班,虽然已经做好准备,但还是会被“忐忑不安”的情绪所困扰,那股子“兴奋劲”久久无法褪去。可惜,第一个夜班几乎没有任何我可以发挥的地方,就这样,在休息室里翻来覆去,却又无法入睡,等待着第一个属于我的“120病人”。终于,凌晨5点钟,来了一个老年病人,呕吐发热——急性胃肠炎,我完成了我的“处女秀”,病人情况好转回家。那种感觉,妙不可言。从此,我在急诊抢救室的工作展开了,环境开始熟悉,情绪开始稳定,表现开始镇定,态度依然端正。从幕后到台前,我看好我的表现。

### 人间百态——现实版的“小社会”

我们从报刊、杂志、电视等传媒上可以看到各种各样的“社会问题”,在急诊抢救室轮转期间,我接触到的病人及家属的素质还是不错的,在这里,紧张的似乎不是医患关系,而是家庭内部面对长辈生病时表现出的不同态度。当然,主角是病人家属们,在有些人眼中,曾经养育他们的老人们似乎成了一个可有可无的人,甚至有诅咒他们快些离开的想法,这幅世态炎凉图让我想到高中念过的一本书,叫做《官场现形记》,对照看来,急诊抢救室这一方小小的空间里倒也让人间万象展露无疑。旁观了那么些个“人老茶凉”的故事,那些懂得人情冷暖的家属们给了我们一种格外的感动,也给我们好好地上了一课。所以,

# 轮转实录(七)

## 呼吸科 周剑平

急诊抢救室不仅仅是学习急救知识的地方,更是增长生活阅历的重要场所。虽然,我们可能无法解决那些社会问题,但我想,我们至少可以用我们的知识去帮助那些身有病痛的人。

急诊抢救室的轮转,是我第一阶段轮转最后的时光,而在这个早已闻名遐迩的地方,我的确收获颇丰。工作上,这完全是个“大内科”的实践课堂,方方面面的知识扑面而来;沟通上,这完全是“病人管理”的训练营,出院、转院、收入病房的分流思路贯穿始终;交流上,这完全是“口才锻炼”的集中营,短时间、说服力、清晰思路,缺一不可,与上级医生、其他专科医生、护士、蓝帽子的交流,细节决定成败。在这里两个月,没有计算到底值了几个日班,上了几个夜班,却因自己能够通过自己的知识和努力,让病人的病情有所缓解,内心得到了极大宽慰。我想我的离开并不会有很长时间,因为急诊呼吸科就在不远的将来向我招手了。

### 尾声

这就是一个轮转医生两年多来的工作和感想,这个过程中充满着兴奋、自豪、历练、挫折,更有着对于成长和成功的思考。

两年的时间,对于漫漫医学之路,可谓冰山一角,可是这个两年却是我医学之路真正意义上的起点。我们一直说,一个好的专科医生应该具备全面的医学能力,这个能力包括临床思路、临床技能、临床感觉和临床风格,而由这四点所延伸出去的具体内容更是很多很多,投身于临床一线、置身于临床实践、献身于临床医学的我们,在工作中、在思考中、在成功和失败中,体验着临床给我带来的喜怒哀乐。

九九归一,走过了这九个科室的我又回到了一个新的起点。在日新月异的形势下,似乎属于我们“七年制”的黄金年代已经过去,“博士流”的浪潮在医院里已经向我们湍急涌来。未来的路,依然充满挑战,但同样,面对这些,我们没有退路。两年的轮转生涯是否进一步坚定了我们从医之心,我想我们每一个人心中都会有一个属于自己的答案,我们的队伍中,一些已经离开,一些即将离开,却有更多的人加入进来。就像新陈代谢。事在人为,路在脚下,我们应该为了自己的梦想做出努力。如果想当一个医生,那么就应该把成为一个好医生作为自己的奋斗目标,把服务病人作为自己的服务宗旨,把爱科荣院的精神作为基本准则。我期待自己的不断进步。(全文终)

# 只为那一嗓子大喊的正义

◆卢湾分院 时雨

“是男人吗？都上啊！”随着这一声大喊，被劫飞机上的所有人都站起来反抗，并成功制服了劫机凶徒。这声大喊并非豪言壮语，它措辞平淡，却能在听者内心振聋发聩，在特定环境中绽放出强大的推动和鼓舞的光芒。“6.29 劫机事件”之所以在神州大地各大媒体中热议一时，不仅是因为其特大恐怖事件性质的本身，更因为这更是一场群众团结一致，与恶势力成功作斗争的事件。试想，若无人喊出这正义的冲锋号，后果是否会不堪想象。

不知曾几何时起，国人于发生恶性事件的公共场所内均充当着或忍气吞声的受害者、或事不关己的观赏者两种角色。有多少次，路遇偷盗、猥亵妇女，路人皆视而不见、充耳不闻、快速避让，远远围观；长途车上遭遇抢劫，即便乘客人数远多于犯罪团伙，但只要暴徒刀子一亮、铁棒一敲，乘客便清一色“熄火龟缩”，乖乖地呈“一个愿打一个愿挨”之就范态势，目睹奋起反抗的驾驶员一人孤军奋战、负伤致死；有多少次，事件一起，围观者永远比肩继踵、人山人海、水泄不通，在一旁评头品足、指指点点、议论纷纷，甚至此中有人面带微笑“看戏欣赏”而无人援手……这种事不关己高高挂起，多一事不如少一事的心态，即便面对犯罪行为，亦首先撇开公义道义，明哲保身，装聋作哑，别人如此，自己便亦是如此。但于此同时，人们却绝不错过“打酱油”的机会，即“喜好看别人的好戏”。此时人们多数会双手合抱于胸前，静观眼前事态发展的全过程，以期不错过任何细节地在第一时间第一现场观看“直播”，或许只因人生难得几回才幸成为事件的亲历者却无需购买“门票”吧。当事后有人问及时，“观赏者”便可以目击者身份自居，侃侃而谈，以示自身价值。

请想象一个最简单的场景以作试验——在马路正中央 A 君抬头凝视天空，久久伫立不动。则短时间内必会有一群为数不少的来自五湖四海各行各业的不明真相者围拢过来。大家互不相识，出身不同、年龄不同、性别不同、工作性质不同、教育学历不同、家庭教养和背景亦不同。但如此迥异的人们都在那时为同着一个目的瞬间聚在一起做出同样的举动——抬头观望、以目光搜索天空，真可谓“同一片天空，同一个梦想”。如此，一时形成了壮观场面，众人皆生怕自己错过了什么空中好戏。却不曾想原来 A 君只是一时鼻衄出血而已。此时若有人及时放弃“从众”心理和“看客”身份，率先离开围观队伍，则众人必将陆续离开，终结这行为艺术般的闹剧。

“第一个喊出来或第一个跳出来的可能是他或她，总之不是我自己。”人们都如是想。这种劣根性，可归结为“不作为”三字。或许有人会将此归罪于被儒家“中庸”思想禁锢得太久太深。其实，人们早已以只知其一不知其二的态度误读了“中庸”。《中庸》第一章里说的很明白：“不偏之为中，不易之为庸。中者，天下之正道；庸者，天下之正理。”中庸，乃不偏不倚，和谐有度，为褒义词，是儒家最高的道德标准和处事原则，亦即和而不同——和谐但不同。中庸所不偏不易的，是世间正理。“中庸”就像亚里士多德说的：既不鲁莽，也不胆怯，而要勇敢；既不愚蠢，也不狡诈，而要聪明。所以，“出头”和“喊出来”其实本是好事，面对恶势力国人无需一再退缩。想到此，笔者耳边响起了那首耳熟能详、慷慨有力的歌谣：“路见不平一声吼，该出手时就出手。”

国人的“不作为”，究其原因只能是社会道德心、公德心和正义感的缺失，并伴随着精神世界的贫穷与窘迫！此时此刻，我们多么需要那一嗓子的大喊，来唤醒国人沉睡已久、几近枯竭的心灵！当下的中国社会，需要这一嗓子真的等得太久，正如久旱的大地期盼甘霖！希望这一嗓子的正义不是一现昙花，而是能够在国人中遍地开花。 ☒

优胜劣汰,就是一种竞争机制。

### 观

餐饮行业是与现代都市人关系最密切的行业之一,“海底捞”在业界出尽了风头。过去都是以价格、菜色、口味、地段等竞争,可渐渐地消费者们也不只满足于口福之欲了,那么业主们如何突破瓶颈,选择怎样的突破模式就极为关键了。

“海底捞”如今算得上是个流行词,每每谈及,人们就会赞不绝口其宾至如归的服务,毫不夸张地说,“海底捞”做到了火锅的“极致”!它第一个把服务上升到一个极致的层面,也因此捞了个盆满钵满。

无独有偶,“呷哺呷哺”以其新颖独特的就餐形式和温馨的家庭式服务在国内开创了一条属于自己的快餐之路。它在服务中始终强调“亲切、真心”,使顾客享受到像家一样温馨和充满人性化的周到细致的就餐服务。

纵观他们的成功之道,不难发现,他们的成功源于服务上的细节。正是这样的细节,才造就了他们能在竞争激烈的餐饮行业中占有一席之地。

看到这种现象,不禁会思考这样一个问题:虽然医疗工作与餐饮服务大不相同,但其中有值得借鉴之处。对于服务于病患的医院,是否能通过细致的工作造就医院中的一道亮丽风景呢?

当然!这是最铿锵有力的回答。

### 思

在热播剧《心术》中,医生在和病人的相处中渐渐完善自己的“仁心仁术”。其中冷若冰霜的医生“孤美人”,在得了一场大病之后,明白了如何温暖地关爱病人。我院副院长姜昌斌曾坦言“目前我们的医护人员缺什么?可能不缺药物,技术也不差,我们缺的是语言方面的良好沟通。”

医者仁心,保德心,行德事。对一些真心的付出,病人和家属都能切切实实地感受到。心与心的交流是最纯粹、最朴实的。细心的询问,轻轻的叮咛,贴心的安慰,每一句话、每一个眼神,举止间能流露出许许多多的情感。不经意间,就能缓解病人和家属的紧张情绪!

病人上医院看病的心情总是苦不堪言。有对病情的担忧,有对医院的茫然,也有对种种环境因素的焦虑。原本就复杂的情绪,面对“人山人海的排队人群”,整个就医过程就变得越加折磨。而更令他们失望的是,有些医务人员“冷冰冰”的态度,更是雪上加霜。

这个时候,一句问候“您好,久等了,请问有什么需要我来帮助的么?”一句嘱咐“请别忘记



携带您的医保卡,从这里右手转弯就可以直接到达就诊科室”、一句祝福“希望您早日康复”。再露出一个暖人心脾的微笑,足以使病人和家属的内心得得到宽慰。

### 行

其实,我们医院护理工作者就是这样的一支团队,他们把自己全部精力和感情投入到了护理工作中,在平凡的护理岗位上做出了不平凡的业绩。2010年,卫生部推出“优质护理服务示范工程”活动,他们以饱满的热情主动投入到“优质护理服务”中。作为护理工作者,切实落实环节护理质量,优化服务流程,最大限度的为患者营造温馨的就医环境。

在护理工作中,面带微笑起身迎接每一位新患者,对于第一次住院的患者,鼓励患者和家属表达自己的需要和顾忌,建立信赖关系,减轻患者住院的陌生感或孤独感;经常巡视病房,叮嘱患者天气变化注意保暖,经常开窗通风,保持空气新鲜,保持病室安静,从细节上做到一丝不苟。让患者感受到无微不至的关怀。

观其行为先,思其因为本,行其所以行。

多一份沟通,少一点误解。我们需要别人理解的同时,也试着去理解对方。从小我做起,对待病人耐心细致,治疗处方严谨全面,操作动作轻重得当,最大限度地减少患者的痛苦。凡事想患者之所想,急患者之所急,待患者如亲人。我们肩负着呵护健康的责任和使命,我们和患者之间是并肩作战的战友,疾病才是我们共同的敌人。 ☒

# 我愿是你的眼

手术室 沈洁芳

如果我能看得见  
就能轻易的分辨白天黑夜  
如果我能看得见  
生命也许完全不同  
可能我想要的我喜欢的我爱的  
都不一样  
眼前的黑不是黑  
你说的白是什么白  
我望向你的脸  
却只能看见一片虚无  
是不是上帝在我眼前遮住了帘忘了掀开  
你是我的眼,带我领略四季的变换  
你是我的眼,带我穿越拥挤的人潮  
你是我的眼,带我阅读浩瀚的书海  
因为你是我的眼  
让我看见这世界就在我眼前

听着有点走调的歌声,看着台上唱歌的盲女孩,眼眶有点湿润,心底有点阵痛。

当人们在缤纷的世界,感受灿烂阳光、锦绣山河、花香鸟语,或载歌载舞,或忙碌工作,尽情地享受多彩生活与工作乐趣之时,不知是否想到,在我们的周围,还有一些孩子,或聋、或哑、或盲、或弱智……他们有眼睛,却看不见五彩缤纷的大千世界;他们有耳朵,却听不到时代的呼唤;他们有脑,却理清不清社会的经纬;他们有口,却无法吐露真诚的心声;他们有脚,却在人生的里程中艰难地爬行……他们更有心,像所有人一样希望得到社会的关爱,拥有温馨的生活!

5月26日,初夏的微风中,瑞金医院手术室一行50余人,利用双休日来到了远在奉贤的国家森林公园,参加由上海广慈残疾儿童福利院承办的“放飞梦想——庆六一暨2012年广慈第四届残疾人联谊会”。福利院的孩子和来自社会各界的爱心人士纷纷带来了精彩的表演。

像往年一样,手术室的护士们有的帮忙照顾福利院的孩子,有的为孩子们发放礼物,还和两位临床医生一同做起了医疗咨询,保质保量地承担着当天的医疗保障。手术室的护士姐妹们更是

捐献出自己的心爱之物进行“慈善义卖”,用一颗颗真诚的心换来众人的爱,义卖共筹得善款6000余元,全部捐献给了上海广慈残疾儿童福利院的孩子。

说起“广慈儿童福利院”,它是由刘勇志女士于1998年创建至今,且多年来一直秉承着“愿做儿童成长路上的铺路石”的宗旨,为那些被父母遗弃的残疾儿童建造一个遮雨避风的温馨港湾,让她们和身边的兄弟姐妹们一起,找到了属于自己的家和家人。福利院除了给孩子们提供生活上的照顾、身体疾病的治疗,还让孩子们接受相关的教育,学会自理,更学会自信。多年来,刘勇志女士的儿子孙院长在家族成员的帮助和社会各界爱心人士相助下,使孩子们得到了应有的帮助,获得新的生命、新的前程,更为孩子们的未来努力奋斗和拼搏着。这些孩子是不幸的,但他们更是幸运的!

看着台上有一群浦东新区幼儿园的小朋友表演“爱的奉献”,心中颇多感慨。同样的年龄,他们是爸爸妈妈的宝贝,他们可能也理解不了还有和他们不一样人生的同龄人;他们天真无邪的眼睛所看到的,同样是单纯的世界,享受着纯粹的爱,但他们可能也想象不到,还有很多人根本没有体验过,什么叫做“爱”。

爱,每一个去过儿福院的人都会用爱去关注他们,我们爱他们,我们希望他们可以和我们一样快乐地成长,即使残疾,也要做个有用的人。孩子的天真与好客,是不会因身体的不适而有所减少的。虽然我们的爱有限,我们的精力有限,我们的财力有限,但只要我们每个人都能怀着爱,世界将变得美好,也会让孩子们知道,什么叫做“爱”!

孩子,  
我愿是你的眼,带你领略四季的变换,  
我愿是你的眼,带你穿越拥挤的人潮,  
我愿是你的眼,带你阅读浩瀚的书海,  
我愿是你的眼,让你看见这世界就在你眼前!

如果,我们无法做大事,那么,就心怀大爱做些小事! ☺



# 学习钱老奉献精神 感受大师爱国情怀

✦ 儿科支部 李雯珏

在建党 91 周年前夕,儿科党支部组织了参观学习活 动,在党支部副书记周同的带领下,前往上海交通大学的爱国主义教育基地——钱学森图书馆进行参观。

钱学森图书馆位于华山路上的上海交通大学徐汇校区。是一座四周以赭红色外墙为底色的现代建筑,外观设计独特,简约沉稳,给人简洁方正之感。朝向东侧的外墙面上利用局部凹凸手法,隐约浮现出钱学森的头像,温和亲切而不失庄重,令人联想到他的学术成就、人文素养和德高望重。建筑前方摆放一块浅色岩石,上面刻有“钱学森图书馆”几个金灿灿的大字。此刻,我们支部党员们站在刻有馆名的岩石前,围绕在鲜红的党旗周围合影留念。我们来参观这座钱学森文献实物收藏保管最完整、最系统、最全面的图书馆;我们来感受钱老一生的科学成就、治学精神和高尚品德;我们要学习钱老无私奉献,淡泊名利及其他的爱国情怀。

“钱馆”进门处有一座现代雕塑,雕塑自高处悬吊着呈现在参观者眼前。抬头观望有点象东方之冠的中国馆的上半部分,听工作人员介绍,这一份份火红的模拟手稿以红色、放射、裂变、升腾的状态组成名为“升腾的智慧”的雕塑,如升腾中的蘑菇云,是对钱学森精神的抽象概括。在白色墙面的映衬下强烈地冲击着人们的视觉,给人以亲历现场的震撼。走到序厅正中,有一座钱学森的头像雕塑,沿着雕像左转进入第一展厅。这个展厅的主题是“中国航天事业的奠基人”,展示了钱学森为我国航天事业、尤其是“两弹一星”的成功而付出的艰辛。展厅墙上有钱老与新中国老一辈领导人的合影和委任状等珍贵历史史料。顺着参观路线走入名为“科学前沿的开拓者”的第二展厅。展厅内“卡门-钱学森公式”、“系统科学”的展示图、

翻译成多国语言的“工程控制论”等等,每一件展品都浸透着钱老的勤奋和钻研,每一样藏品都展示出钱老的开拓与创新。第三展厅的主题是“人民科学家的风范”,表现了钱老崇高的精神境界。新中国成立后,他克服千难万险回到祖国,投身于我国的科学事业并为之呕心沥血,尤其钱老不计名利、无私奉献更令人敬佩。展厅内映入参观者眼帘的钱老“七不”规定:一不题词、二不写序、三不参加任何科技成果评审会和鉴定会、四不出席“应景”活动、五不兼荣誉性职务、六是上年纪后不去外地开会、七不上任何名人录。钱老的淡泊名利不仅让人动容,更对当今急功近利、追名逐利的社会浮躁现象具有现实教育意义。第四展厅名为“战略科学家的成功之道”。与朴素到极致的生活用品形成巨大反差的,是钱老数量巨大、铺天盖地的书籍和资料,所有参观者都会被直达天花板的无数材料所震撼。满满的馆藏两侧墙上,贴满了钱老亲自制作的 10000 份剪报、4000 册中外藏书、10000 余封学术通信、540 多篇学术论文和近 20 部学术著作,内容更是包罗万象,堪比百科全书。展厅详实的资料告诉我们,这是一位多么博学的学者和伟大的科学家。

结束参观,大家走出了钱学森图书馆,忍不住又回望“钱馆”赭红色的外墙,此时墙上钱老微笑的头像更加引人注目,这是钱老爱国科学梦想开始的地方。我们回想着这位人民科学家“我将竭尽全力,和中国人民一起建设自己的国家,使我的同胞能过上有尊严的幸福生活”的铿锵话语,大家表示,一定要学习他高尚的爱国主义精神,学习他严谨务实的工作作风,学习他一专多能的优良学风,学习他谦虚谨慎的思想作风。学习他开拓进取的创新精神和无私奉献的高尚情操。✦



## 心灵的拓展

◇ 远洋医院 路玉玲

我曾经梦想着当一名军人,曾经想象过自己穿上军装端起枪的威武,但终因没有当过兵而遗憾。这次有幸和医院的“优青”们参加了瑞金总院“优青”的拓展培训,终于圆了我年轻时的梦。

这不是一次普通的郊游,更不是一次娱乐活动,而是一次生动且具有教育意义的体验式培训。一天半的训练,使平时耳熟能详的“团队精神”变得内容丰富、寓意深刻,训练带来了心灵的冲击,更引发了内心的思考。

防守、进攻、诱敌、包抄,在休闲之余亲身体验了真人CS对抗所带来快乐的同时,也让我深切体会到团队合作及服从上级命令的重要性。在战场上,每个兵都是不可缺少的棋子,一招不慎,满盘皆输。只有大家一条心才能赢得战役;否则,胜利就如同天方夜谭。在工作中,每个岗位都有它的价值,孤军作战也许能打死几个敌人,但是只有团队配合才能打出漂亮仗来。遇到困难时借助身边伙伴的力量,集思广益,你会发现,原来通力合作竟是这般美好。良好的团队精神包含了体谅、合作、互助以及一定的服从,这种精神正是我们在岗位上需要发挥出来的!

看着战友一个接一个地“阵亡”,我突然有种莫名的恐惧感,模拟战场上我们即使拥有三条“命”却也是如此不堪一击!而在真正硝烟四起的战场上,每个人只有一条命,难以想象那些冲

锋陷阵的战士们是怀着怎样一种心态去面对每一次战斗。我不禁佩服于每次都能活着走下战场的人,或许,在他们眼里,每一天都是世界末日,又都是新的开始吧!生命对于每个人都仅有一次,如何谱写出它的灿烂是值得深思的。对待工作,我们需要一种怎样的态度?倘若你不想在生命结束时留有遗憾,一无所成,那就只有勇敢地去迎接挑战。

比赛中规定:凡是所有命值都被击毙的阵亡队员,要摘下帽子,枪口朝上,自觉走出战场到指定地点观战。军令如山,这是一条不可违背的准则。然而我们都很难做到这一点,有人依然混在战场上迷惑“敌人”,也有人为队友通风报信,在教官多次提醒下才讪讪地离开战场。真正战场上的士兵不可能死而复生。没有规矩不成方圆,在工作中,也有很多制度和规则需要我们去遵守,然而还是会有试图蒙混过关的人,对自身要求并不严格,总觉得制度只是一个形式。规则不是为谁而定或去约束谁,而是我们做人的基本准则。一个优秀团队的真谛在于由每个优秀个体组成,今天我们处在某个位置上,就该去遵守最起码的游戏规则,否则,就只有面对淘汰。

拓展训练,拓展心灵,这是一个凝练团队的最佳途径。 ☒

# 最馋一碗粥

◆ 高血压科 陈绍行

粥,是中国人日常的主食之一。最馋一碗粥。

先说说“粥”字。“粥”,是一个象形字。你看,它中间是个米字,两边是弓,就好像左右两边是弯着腰、弓着背的老人。有道是“廉颇老矣,尚能饭否”。是呀,人老了,背驼了,牙齿没了,连米饭都嚼不动了。没关系,喝粥呀!喝粥一定是不成问题的。所以,“粥”字,就由此而来。中国方块字很有意思。

再想想“粥”是怎样做的?中国文字多用“煮”、“蒸”、“煎”这些动词来描述烹饪方法。“煮”、“蒸”、“煎”的底部都是四点,形象地表达了中华烹饪的过程离不开水或离不开油的意思,很传神。那么做粥呢?可以用煮字,煮一锅粥,也可以是“熬”或“煲”一锅粥。万万用不得“蒸”或“煎”的。

## 粥,是中国的一种饮食文化。

在北方,煮一锅粥的过程叫“熬粥”。你饿吗?我给你熬粥去。“熬”字,也有四点水,做粥是要放上许多水呀。除此之外,“熬”还有漫长等待的意思。在北方,无论小米粥还是玉米渣子粥,都熬得很稀,很稀。因为这碗粥,不是吃的,而是就着烙饼喝的。北方人盘腿坐在暖炕上,一手拿着卷着大葱大酱的烙饼用力嚼着,一手拿起大碗的稀粥仰头喝着,实在、质朴又有点粗犷。北方不出产茶叶,据说,北方男人杯子里装的是白酒。喝稀粥,亦饭,亦汤,亦茶,既圆了肚子又解了渴。北方有漫漫的冬季,冰天雪地,白花花的一片。每家每户,慢慢熬上一锅粥,红红的火苗窜着,家里、心里都暖暖的。熬呀熬,熬过一个冬季,熬到春暖花开。

在南方,男的女的,老的少的,睁眼就是喝早茶。名为早茶,喝的是茶,却是要吃一碗粥的。广东人的粥,名堂很多。每当你走进广式早茶的店堂,必定有一大锅的粥在慢火上悠悠地翻滚着,热气腾腾。皮蛋瘦肉粥、生鱼片粥、艇仔粥、滑鸡粥、白果粥,不胜枚举。一碗粥,在广东人的手下做得风生水起。谈谈生意、侃侃国事、看看小报,聊聊家长里短,最后,吃上一碗粥,暖胃和顺。广东人烧一锅粥的过程叫“煲粥”。“煲”字,虽然没有四点水,却也是相当形象的。一口锅,搁在小小的火上,不急不慢。煲呀煲,保护的是健康,煲出的是幸福。煲呀煲呀,随着一锅粥上上下下不停地翻滚,好像也意味着财源滚滚。

## 粥,是最养生的。

粥和饭一样,用的都是米。而粥,经过文火慢慢地煮,在不断地加热的过程中,米中的淀粉渐渐分解为糊精,不用通过胃中的淀粉酶,在体外就帮助人消化好了。所以,从刚刚出生的小囡到垂垂的老人再到生了病的男人女人,食粥是最易于消化的,是最符合老子“复归婴儿”的养生之道。不管平时是喜荤还是喜素,这碗粥,必定是伴随着一个人慢慢地走过一生。

## 粥,是一种乡思。

不管走到天涯海角,思乡的游子,最念叨的是家中老妈老婆煮的那一碗粥,那种思念就像粥一样的稠。牛排、生蚝、面包、奶酪,都不是阿拉的款,不合阿拉的胃,只能是偶尔尝个鲜。你一定记得,每次出国或出差在外,接到亲人的电话,问,快回家了,想吃点什么呢?那一头,你一定是回答,食粥!当你放下沉沉的行李,捧起一碗热乎乎的清粥,就着一小碟腐乳,还有撒上细盐的油余果肉(油炸花生米),看着白煮鸡蛋静静地躺在酱油和麻油的小碟中,心早就暖得化开了。一身的疲惫顷刻消失,那种感觉呀无与伦比。

食粥,又是一种生活的方式和态度,自然朴素、平和温润。想起宋词“过尽千帆皆不是……”,是呀,皆不是,洗净铅华,返璞归真,最馋一碗粥。 ☼



我们这一代 80 后已渐渐成为职场中的中坚力量,而在家庭中我们的角色也从懵懂的孩子转变为新生代的潮爸潮妈。不管你是有备而为还是无心插柳,随着流淌着自己骨血的新生命的到来,生活发生了翻天覆地的变化。

从小天使呱呱坠地开始,每天一睁开眼总有那么多忙不完的事情,喂奶,换尿布,洗澡,遛弯,陪玩;每天总有一些意想不到的状况,生病了,出意外了。或许我们渐渐觉得力不从心,拼命学习育儿知识,学唱儿歌,总想把世界上最好的东西给他,物质的和非物质的。有时累的时候会抱怨,自己的休闲时光都被这个小家伙占了,不能和家人安心地吃顿饭,不能和朋友逛街聊天,不能去 K 歌看电影,下班早早回家,周末也全贡献给他,但是孩子对你就是有一种奇妙的力量,他的咿呀学语,他的笑声,他有趣的动作,让你转身又会把这些烦恼抛到九霄云外去。特别在他生病需要你时,你身体里的小宇宙会莫名的爆发,即使自己工作再忙再累也会不眠不休地照顾他。从你和孩子的相处中你会反省你和父母间的关系,内疚你有时对他们不怎么和善的态度和语气;从你和孩子互动的过程中你又会审视你与其他人的相处之道,为了给孩子做榜样,你在待人接物上也比以前改进了。有了一个宝贝在身边,你看世界的角度也不一样了,同样在商场购物,你会比较哪里的商场有贴心的母婴室,哪里有绿色通道方便婴儿车的进出。孩子让我们每个人打开了另一扇看世界的窗户,看见了不一样的风景。人们都说父母是孩子最好的老师,殊不知孩子也时时给父母上了新的一课!

而我们时常又患得患失,是不是把最好的给了我们的孩子,他到底还需要什么?我们总是有着焦虑和恐惧,有时还会不自觉地把自己的想法喜好强加给他,想要让孩子延续我们未完成的梦想,这就像给孩子盖了一个房子,把他们的未来缩在一个很小的范围里。何不干脆让他们走出去选择自己的人生方向,给他们自由,让他们成为自己。世界太过纷繁复杂,人们容易迷失在自己设定好的假想里,更容易被外界各种欲望吞噬。我们要给孩子们的是生存下去的本领和思考解决问题的能力,健康的世界观和一颗善良美好的心灵。每个孩子都有他们与生俱来独一无二的天性,这也关系到他们未来的想象力和创造力,所以我经常想应该怎么保护这些珍贵的礼物。

我喜欢给女儿读绘本,各种风格和画风的,简单的,温馨的,俏皮的,当然也有忧伤的。色彩之绚丽,细节之有趣,我不会过多地指给她,我喜欢让她自己慢慢发觉,一次两次,一本书她会翻很多次,相信每一次她都会有新的理解和发现,甚至等她长大一些后又会有不同的看法和感受。还有一些无字书也很有意思,对父母亲子阅读来说这是很大的挑战,有时候你自己根本不知道要怎么组织那些天真却又杂乱的场景,但是孩子有他们自己的一双眼睛,无需奇怪,他们也许会向你描述出令你讶异的精彩故事。

我们能很简单、很纯粹地给予孩子一些最美好的东西,借用泰戈尔的一首诗:让我的爱像阳光一样包围着你,而又给你光辉灿烂的自由!

◇



## 爱和自由

◇ 上海血液学研究所 金 怡



# 含苞的花朵

◇ 瑞金医院北院 董雅琪

今天伴着久违的好天气，我们北院新职工一行于下午3点来到了坐落在嘉定新城的瑞金医院北院。北院的领导首先带领我们参观了嘉定新城规划馆，热情地为我们介绍了嘉定的地域、文化和交通。作为土生土长的嘉定人，当听到领导介绍汇龙潭、法华寺的时候，一种亲切感油然而生。看着安亭汽车城建成，目睹轨道交通11号线从无到有，未来更将横贯整个上海，真心感到自己的家乡最近几年的发展速度之快令人欣喜！而我们瑞金北院所在的嘉定新城，更是将来嘉定发展的核心，伴随着北院的建成开张，更多的基础设施也将陆续坐落在这片含苞待放的土地上。想到自己生活、工作的地方将来会如此繁华昌盛，我真是激动不已！

继规划馆之后，钱老师又带我们参观了北院。最让人兴奋的是我们可以去参观我们的手术室啦！虽然手术室还没有完全施工好，但是已能大致看出我们今后的工作场所的轮廓，大家都乐坏了。我们带上安全帽，杨老师一边走一边为我们介绍手术室的结构。手术室和ICU、血库同在一层楼面；进门是柜台及换鞋的柜子；明确的非限制区、半限制区和限制区；十五个房间整齐有序，清晰的清洁通道和污染通道；宽敞的无菌物品房间；利用转弯三角巧妙的暖箱设计；还有大大的落地窗户！看着这些，由衷地感到手术室结构规划是如此的缜密合理和富有人性化，更是佩服领导们的才华！领导们已经为我们创造了如此优秀的工作环境，我们应该好好珍惜，要加倍努力地手术室、为北院好好工作，尽自己一份小小的力量！

参观完手术室后，我们有幸与各位领导及护士长一起参加茶话会，分享北院的成长历程，展望我们美好的明天。轻松欢快的气氛中，各位领导依据自己的岗位职责为我们一一做了介绍。听了钱老师的发言后，我更是对北院的明天充满了信心。

今天的北院之行让我更全面，深刻地了解了它。它就像一朵含苞待放的花朵，等待着绚丽的绽放。而这美丽的盛开，需要我们每个人的努力。今天，我看到了一个优秀的团队，我很庆幸自己是这个集体的一员。在这里，大家团结一致，共有着创造美好明天的愿望！此情此景深深地感染了我，也使我信心十足，想要为自己的梦想努力奋斗！当然我要付以实际行动，而不只是口头说说，我要从小事做起，从身边的事情做起，不断学习，提高自身的业务水平。相信只要我们每个人都为医院的发展献出我们微薄的力量，在平凡的岗位上也能散发光芒。就像小草一样，小草虽小，也一样铺就绿色无垠的大草原！愿我生活，工作的土地上，在大家的共同努力下，北院这一朵含苞待放的小花朵能盛开壮大！

曾经不懂得何为怦然心动，直至带上安全帽，团体进入施工地看未来的“家”。踏入那扇大门，才明白这四个字的意境。三扇大门的开启，步入了一间间的手术室。虽然钢筋满地灰尘，但大致的轮廓已经呈现出来。那一刻，感觉热血沸腾；那一刹那，感觉激情澎湃！从 ICU、产房、麻醉苏醒室、暖房、休息室、手术室等等一个个的描述，老师们的精心布局、全身心的规划，使得这个“家”更添一番“情”味！

在抵达这个“家”之前，我们还前去参观了嘉定新城规划馆。它以低碳、环保、宜居的建设理念，向我们展示了新城近十年来的规划。17 万平方公里的范围内，建设 18 座湖泊，并打造“千米一湖，百米一林”的环境。教育配套设施齐全，如华师大二附中等，从而吸引更多高层次人才到嘉定安居落户；娱乐设施方面，由国际著名设计师设计的保利大剧院，也着实令人心生向往。

中国人都喜欢品茶，闻其香、观其色、品其味，这其中的幽香淡雅，唇齿间的回味，使人心旷神怡。瑞金北院“茶室”活动在北院行政楼报告厅举行。淡淡清茶，清冽间夹杂着暗香，吸引着我们走进北院“生活”。院领导和蔼可亲的笑容，给人很是温暖的感觉。领导们的发言，“以人为本，善待员工，发挥其社会责任心”的经营理念鼓舞着大家，也让一颗颗心团结在了一起。领导们既谨慎以待，又充满信心的言论，特点突出、亮点突出、重点突出，激发出我们想为这个“大家庭”创造价值的心，每个人都想要尽自己的责任和义务，做好每一件事，处理好每一个细节。

璀璨的星空，有月亮的光辉，有星星的点缀，呈现出的就是一片美景。相信未来的北院将是某个经度，某个纬度上的一个闪亮点！

团队的每一个队员，都将影响整体的价值。作为北院的一员，我深知脚踏实地地走好每一步，是多么的重要。千里之行，始于足下！

做好自己这份工！ ☒

## 品茶道之精髓 谈北院之感悟

◆ 瑞金医院北院 龚薇





## 医患缘·医患情·医患“恋”

◇ 上海癌症康复俱乐部 徐燕文

我是肾癌患者，在手术前后与孙大夫结下了和谐的医患关系，在此，将我的所闻所见和亲身感受与大家分享。

在平凡的岗位上，孙大夫以精湛的医术、高尚的医德、甘于奉献的真诚打动了我。唯真情，才使人敬佩，才使人信服！孙大夫不但能治病救人，还能治病救心、救思想……

### 医患缘

64岁的我年龄不算大，近20多年间先后患了糖尿病及神经病变和早期肾变、双肺结节纹理增粗、甲状腺瘤、甲状旁腺瘤等。这些小毛病，性格开朗坚强的我并不放在心上。在离开我热爱的工作岗位3年的时间里，我带着父母与朋友一起旅游，担任慈善义工，为构建和谐社会默默无闻地奉献，生活充实，日子过得有滋有味。2010年母亲突然患胆囊癌不幸去世。2011年3月，我突然感无力消瘦脸色潮红。5月到瑞金医院就诊为“左肾上腺肿块，左肾小囊肿，左肾内钙化灶。”9月进一步确诊为“左肾占位，左肾上腺肿瘤，双侧甲状腺弥漫性病变”。这一天塌下来的结论犹如五雷轰顶，将我推入深渊。

在瑞金医院就诊过程中，我见到一位身材高

大，英俊潇洒的大夫，身穿一件半旧的白大褂，他就是获有良好口碑的泌尿外科专家孙福康教授。无论在病房还是在门诊，他都是那样的敬业、负责、和蔼可亲，对患者的每一细节都从不放过。“我就要孙教授治疗”。可能这就是缘份，在医生队伍中，我就与孙大夫结下了“医患缘”。

### 医患情

2011年9月下旬，孙大夫热情接待了我，在手术前，孙大夫做了大量深入仔细的医学研究，以精湛医术为我成功进行了“左肾及肾上腺癌全切除术”，术后孙大夫一直非常关心我，再三告诉我“手术很成功，右肾没有影响，绝对放心”。住院期间，我亲自目睹孙大夫每天6点多就来病区做准备工作，关心每一位病人，有时手术结束很晚，他依然坚持到病房看望病人。大家都翘起大拇指夸他，但孙大夫却十分谦虚地说道：“这是我应该做的……”

回忆起当我得知患肾癌后，心情沉重、失落、急躁和忧愁，日夜不眠。术后几天里，发高烧、心跳快、血压高……浑身不舒服，孙大夫不知跑了多少次关注我，随时帮我调整治疗方案。因我年龄大、病多、恢复慢，波动大，要特别重视。孙大夫

还教我不少注意事项,不断鼓励我早日起床多走动,顺利度过术后第一关!我从心底感受到孙大夫的认真负责,和对我无微不至的关怀,心中十分感动。

手术后回家,我虽然从理论上懂得要自我克制,但是根本无法控制自己的情绪。在家把老公当“出气筒”,朋友来看我当作“开追悼会”,止不住的泪像断了线的珠子一个劲往下流,心里总是东想西想,精神压力大,天天怀疑癌症复发转移,悲伤得快要疯了!想“了结”的心都有。就在此时,孙大夫把他的手机号给了我。我常常会在半夜无休无止地向他诉说病魔痛苦、把脑中怕转移的压力、恐惧向他倾诉,把心中无处诉的悄悄话、郁闷统统告诉他。他会无论何时都立即给我回信,一次又一次解答心结。每次复诊时一见到我就鼓励“休养得真好,脸色好看多了!报告都正常,您是个奇迹!”一席话讲到我心里哭笑不得。因为这伤口痛,不能翻身、虚弱、说话的气力也没有,恶心,没食欲一直到现在……但是,我很感动,看得出孙大夫是真心的关心我、安慰我。从此,孙大夫在我心里不但是医生,更似亲人。他的真情,负责任的态度一次又一次让我感动、振奋。我仿佛看到了生命的一丝阳光。

有一天在家,我早晨起来突然昏过去,全身发晕,脚站不起,眼睁不开,急诊又将我转到孙大夫急症处,在他的帮助指导下到神经科,回来病情好转,孙大夫及时发短信给我,“放松自己,不能给自己有任何压力,新一年肯定身心皆平福。”我老公常常用孙教授的话不断重复提醒我。记得今年1月6日晚上9点,我又感到不适难忍,发信给孙大夫,他立即回信告诉我:“赶快放松自己,没关系”。1月10日下午和晚上,我忍不住的向孙大夫倾诉:尿急厉害,以前曾发过,但多喝茶,服点宁必泰就好了,这次不一样。小腹痛难受难忍,所有检查都进行过没有问题,可能癌症转移复发了……希望孙大夫再次救我!。此时快晚上10点多了,孙大夫一次又一次回复:“你所述症状,这是主观反应,其实客观上肾功能属正常,这病很常见,服点药就能解决,莫心慌……”。“不要对自己太苛刻,以平和心态对待自己和生活,快乐每一天……”。孙大夫常利用节假日双休日、下班后给我回信。2月18日下午,他发给我:“保持乐观心态,分散注意力,这是重中之重”。我收到这信总认为:思想、心态、精神怎么能治病?不是在应付我吧?但是孙大夫一次次给我指出:“放松思想,减轻精神压力,不要有思想负担……”我逐渐悟到里面的奥秘,起来走走、散步,到公园接触世界,感觉好多了,当我把

这一消息告诉大夫。孙大夫立即回信:“继续努力!一直要保持乐观心态,这比任何增加免疫功能的药物都有用!”。

好景不长,我思想情绪又经历了多次反复,他回信指出:“又多想了,还没走出怪圈,好好静思”。“静思”二个字,我感到意义很深,这两个字,牢牢钉在脑子里!3月23日,我到医院复诊,手术后6个月余,精神负担还重,放不开,看到孙大夫在我的病历卡写:“请参加癌症俱乐部”的处方,我惊呆,思虑万千,难道没救了?我再一次静思,也翻阅了有关资料,证明病人治病往往与心理、精神、思想都有关,而且是3分治疗7分心理。我终于明白了,身体是自己的,有病谁也替代不了,医生再好,你不配合,不听话,“拎勿清”也白搭。家庭再好也不能总躺在爱的温床上,医生该治的都治好了,该帮的也帮了,以后就靠自己了。我下决心听孙大夫的话,到癌症俱乐部寻回我的信心和希望。

#### 医患“恋”

孙福康教授开的“处方药”——“参加癌症俱乐部”确实灵光。这些天,唱歌、跳舞一下子唤起我童年美好的憧憬,我兴奋了、欢乐了、高兴了,对明天也有了更好的展望。我忘记年龄,忘记身份,忘记疾病,向着生活微笑,我要坚强!孙大夫与我之间的心灵撞击,迸射出希望的火花。我决心听孙大夫的话,决心“要改变人生”!从此走向康复、走向希望。在俱乐部里,课程安排得很充实,时间过得很快。第一天,我把到俱乐部的感受告诉了孙大夫,他回信:“继续努力,改变自己,祝身心健康。”我没有时间胡思乱想了,我忘却了悲伤、痛苦、忧愁,听到的是歌声、掌声、笑声,收到的是安慰、祝福……它驱散了我心里的烦恼,消除了身体的疲劳,不断焕发出新生的活力。我还逐渐感觉到“过去属于死神,未来属于我自己”,我真正领悟到孙教授为我开的“处方药”,把茫然迷失的我指引到一条通向新生活目标的道路,重新谱写起精彩的人生。

孙教授对我的教诲,句句话语充满着真心、真情、善意,我深深蕴藏在心里,时刻抚慰着我这颗受伤的心。铭记一生中经历的喜悦、惊险和宽慰,惦念人生中遇见的善良和感动,存储所有感恩和情谊,珍惜一份难忘的关怀和支持。一个优秀共产党员医生的大爱已走进我心灵深处,我永远会记住——孙福康教授,这就是我的“医患恋”吧!这就是一个优秀共产党员的形象、风采,谱写着发挥共产党员先进模范作用的新篇章! 



# 游关岛

特需病区 赵旭敏

关岛,也许你并不熟悉,它是位于太平洋上的一个小岛。趁着假期,我们全家躲避严寒,去这个热带度假圣地过了一个别样春节。转机是一件痛苦的事情,但是对于度假的憧憬冲淡了这些许烦恼,更何况我们还被免费升舱,享受了商务舱的待遇,要知道这是可遇不可求的事情。

关岛与上海的时差只有两小时,所以休息了一夜后,我们马上进入旅游状态。关岛是一个名副其实的热带海岛,蓝天、碧海、金黄细腻的沙滩,湿润温和的空气,这些大城市里的“奢侈品”在这里随处可见,随手可得。气候也是关岛的“特产”,一年四季都是初夏的感觉,和上海的阴冷潮湿相比简直就是人间天堂。但是因为纬度较低,太阳的威力不容小觑,所以防晒霜是出门的必备品。

旅游景点并不适合关岛,因为它没有多少值得纪念的地方。可以提及的似乎只有总督府、远古的炮台、二战美军登陆海滩,马路边一片片无名墓地还不时提醒我们半个多世纪前战争曾经带给这里的创伤。甚至现在,关岛还是太平洋上的一个战略要地,驻扎着至少四万美军,这也给小岛增加了不少神秘感。

真正值得“游览”的还是大海。乘着游轮,航行在碧海蓝天之间,清澈的海水、远处的丛林,让相机忙得不亦乐乎。野生海豚的出现更是会让所有乘客欢呼。它们总是成对出没,少数还有成群结队的,最近的距离只有十米左右,此时游轮便关闭了马达,大家屏住呼吸,生怕惊动了这些小动物,也是为了能更加接近它们,让相机清晰捕捉它们的“倩影”。离开了“海豚区”,就进入了“互动区”。在船长的简单教授后,我们穿上泳衣、套上救生衣,随即下海了。在太平洋中游泳,此生也许仅此一次。戴上护目镜,还可以“潜水”,那些小鱼小虾近在咫尺,以此种方式与自然互动,至今还是很值得回味的。

“下海”的方式不止一种,潜水艇也是其中之一。下至海平面下 40 米的深度,可以看到的是海族馆的景象,当然这些鱼、这些虾是散养的。漫步在海滩边,用双脚感受一下沙砾、海水,再拍上几张照片,听起来挺俗的,但实地亲身感受,竟然让我们欲罢不能。要不是假期有限,大海的另一边有一份工作还在召唤我,真希望天天这样下去,回来的路上我们一直在期盼下次的旅行,肯定不会太遥远。 📷

# 端午划龙舟 亲子总动员



图片由我院“光影之友”摄影爱好者职工社团沈刚提供







# 我心飞扬

闵行医院 薛珉

有人说我太年轻,缺乏经验  
有人说我太简单,需要历练

我要说年轻是我的资本  
经验是岁月磨炼赐予的财富  
我要说简单是我的色彩  
历练是无悔青春永恒的主题

我要告诉全世界  
我的心在飞扬  
我的身在闪亮  
我的情正激昂  
我的爱永流淌

我心飞扬  
飞扬在共和国鲜艳的五星红旗下  
飞扬在神州九百六十万平方公里的圣土上  
飞扬在无私奉献的日日夜夜里  
飞扬在救死扶伤的神圣岗位上

我身闪亮  
闪亮在战高温时病人如潮的诊室里

闪亮在命悬一线的抢救车旁  
闪亮在分秒必争的手术台上  
闪亮在每一条充满忙碌身影的病区走廊

我情激昂  
激昂在阔别已久的绿茵场上  
激昂在才艺大比拼的镁光灯下  
激昂在特奥会志愿服务者的汗水里  
激昂在服务社区的满腔奉献热情之中

我爱流淌  
流淌在爱心献血屋的靠背椅上  
流淌在加入中华骨髓库的活动现场  
流淌在福利院孤残儿童的联欢会上  
流淌在为云南失学孩子们新盖的学堂

青春让我们成为最富有朝气的太阳  
对明天我们有着太多的期待和梦想  
让飞扬的青春插上追梦的翅膀  
在属于我们的天空自由地翱翔

# 我们是一棵棵小草

◇ 远洋医院 周 军

我们是一棵棵小草，  
虽然无名，虽然渺小，  
但从未放弃执着的追求，崇高的信念，坚定不移的人生坐标：  
那就是—— 奉献我的一切，为了他人生活得更美好！

我们的洁白衣着，象征着我们护士纯洁无暇的心灵；  
细心、温顺的内科护士，照顾病人是那样的周到；  
雷厉风行的外科护士，总是脚步匆匆的与死神赛跑；  
意志坚定的急诊护士，在生与死的较量中，永不放弃、争分夺秒！  
天使般的妇产科护士，托起新的生命，与产妇同欢笑！

在病房那不灭的灯光下，  
护士象一朵白云在飘动，象一缕红霞在闪耀。  
我们的脚步是那样的轻盈，恐怕把熟睡的母婴惊扰！  
我们护士的两脚啊，倘若把病房中的路连成线，  
相当地球、月亮之间几个往返，更不知可绕地球多少遭。

要知道患者的微笑，  
就是对我们护士最高的奖赏，最好的回报！  
啊！护士，  
无比神圣的称呼，人类生命的保护神，  
选择护士职业，我们无比的骄傲！





# 寻找本来的自己

——初夏读《空谷幽兰》

◆ 宣传科 章米力

这个烦嚣的世界挤满了人，朝九晚五工作的人们，内心充满了抱怨。早上的闹钟响了3次都起不来，晚上又留恋在娱乐活动中不舍得睡觉。早晚高峰的道路上，“路怒症”在车流中不断爆发，地铁里人海茫茫，却没有太多表情。朋友家人间的用餐时间，言语少了，取而代之的是窝在各自的角落里刷微博。在网络世界，大家围观着陌生人的战斗，却冷淡了身边人。不知不觉间，我们离幸福越来越远。

“采菊东篱下，悠然见南山”的幸福感又有几人能够体会？追寻“心远地自偏”的清静，需要的不仅是自发的意愿，更要有把自己降下去的勇气和意志力。不要太惊讶，在这片土地上仍旧有陶渊明的存在，有些是山里的隐士，有些是尘嚣里的隐士。

美国人比尔·波特于上世纪80年代末开始在中国寻找隐士，这位著名的汉学家之前已在台湾生活多年，台湾的僧人信誓旦旦地告诉他，大陆已经没有隐士了。比尔将信将疑，与一位摄影师朋友一起，踏上他心目中神秘的深山之旅。出发之前，他们对中国隐士的了解基本来源于史料的记载，这份古老的“职业”可能比中国文字诞生的年代更久远，并且以固定的形式持续着。

和许多人一样，我心目中的隐士，是清高、淡泊、孤独的人，他们过着物质匮乏，却精神富足的日子，他们躲在人们找不到的地方，也不愿与人交流。在《山海经》的记载中，萨满们虔诚地信仰着自然之道，羽化成仙的故事在隐士中数次发生，乘龙或是驾鹤的洒脱让凡人们深深迷恋这些故事。今时今日，我们再也没有见过天上这样的奇迹，隐士们和仙人之间若隐若现的界限已然不存在。比尔在探寻之路上得到的答案是，隐士们仍然是有的，但只要他们不愿意让你知道，你便不知道他们是隐士。若仅仅用清高、淡泊、孤独来形容隐士并不正确，他们不是不愿意教别人，原因是多样的，也许他们对自己的修行尚不满意，也许他们觉得来者并不值得教。

比尔所遇到的隐士们也不那么神秘，他们中的大多数是和尚或者道士，在世俗的眼光中，皈依本身就意味着一种修行，持戒是重要的法门之一。华山和终南山被传说是隐士最喜爱的修行

地，时至今日，游客们依旧能看到某些被杂草掩盖的山洞，它们多年前是属于隐士的住所。

在中国的传统文化中，隐士是被尊重的一群人，远离名利、放下执念是中国人几千年来都大力称颂的品格。当下这样的价值观受到了质疑，人们把懦弱、逃避的标签贴到了那些试图隐居的人身上，甚至认为他们是竞争淘汰的产物。于是山上就出现了两类隐士，一类是因现实的不如意而暂时闭关之人，他们在山上可能呆不过一个冬天，却已能静心思考很多问题。另一类果真是循着修行法门，为找寻自己本来的面目而来，这便是不能言说的禅。从一年到一辈子，不一而足，没有是非，没有优劣。

对于人生不同的思考，必会指引你走不同的人生。屈原郁郁寡欢地徘徊于汨罗江边时，有位渔夫曾试图劝他放弃求死的念头。心灰意冷又一身傲骨的屈原不接受苟全。人民赞叹屈原的高风亮节，用最隆重的仪式怀念他，延续至今。另一位伟大的军事家诸葛亮则让刘备演绎了三顾茅庐的求贤故事，他的智谋使他博得中国最聪明的人的美名。出世的老子，入世的孔子，隐或者不隐，不作为评价人生价值的标准。

我更愿意把隐士们理解为追求极乐之人。乐是建立在没有苦之上的，不曾被囚禁的人不懂自由之乐，不曾饿肚子的人不知饱食之乐，不曾失去亲人的人不知天伦之乐，不曾被病痛折磨的人不懂体健之乐。上乘的乐，便是“结庐在人境，而无车马喧”，那样的你，坐在事务繁忙的办公室，和躺在终南山的茅篷，不再有质的区别了。

## 书籍简介：

空谷幽兰，常用来比喻品行高雅的人，在中国历史上，隐士这个独特的群体中就汇聚了许多这样的高洁之士，而今这些人是否还存在于中国广袤的国土之上？这是一直在困扰着比尔·波特的的问题。因此，他于20世纪80年代末，亲自来到中国寻找隐士文化的传统与历史踪迹，探访了散居于各地的隐修者，借此表达他对中国传统文化的高度赞叹和无限向往，形成了风格独特的“文化复兴之旅”。书中穿插了数十幅风景优美的摄影作品，这都是作者的好友、美国著名摄影家史蒂芬·R.约翰逊冒着生命危险拍摄的。

# 美丽的切肤之痛

——观电影《弗里达》有感

宋琼芳



自2002年成为威尼斯电影节开幕电影以来,《弗里达》一直褒贬不一,不少崇拜弗里达·卡洛的人都认为电影没有表现出她更复杂的思想与更详尽的作品内涵,反而像一部她与丈夫迪亚戈·里维拉的爱情传记。但是,就我这类对弗里达只是浮光掠影的“知道分子”来说,这部电影却令人着迷,并让我在电影之外对这个墨西哥传奇女人的生平进行一番搜索与恶补。如果不知道她此生所遭遇的巨创,我很难对她的画作动容。可是,当电影以超现实手法将她的生活与她的画作连为一体时,我瞬间爱上她的《破碎的脊柱》、《两个弗里达》、《自画像》、《我的衣服晾在那里》、《弗里达与迪亚戈·里维拉》、《水告诉我们什么》……也明白了为什么弗里达始终拒绝承认自己是超现实主义画家:因为任何超现实到了她生活中,都会变成再日常不过的现实。这也就是电影成功营造出拉美魔幻的魅力所在——既然梦想永远照得进现实,那么弗里达如她丈夫所说“以痛苦的诗篇入画”的奇迹人生,亦必须以最惊艳却又最自然流动的姿态叙述出来。

作为一位女性导演,茱莉·泰默更关注弗里达作为一个女人的情感与需求;而当弗里达像一只荆棘鸟般胸口泣血唱出最动听的歌声吸引世界时,无论导演还是其扮演者萨尔玛·海耶克,都以倾慕般的热烈心情,希望使弗里达的痛苦不那么凄凉、不那么惨烈,而是能在世人眼中美些、更美些。当“痛”这个字作为副词时,它表示:深切地、尽情地、彻底地……电影中的弗里达就是这样,既痛苦又深切体会活着的感觉,尽情释放内心狂野自我,彻底将令人惊叹的顽强意志展示给所有人。

弗里达目睹迪亚戈与她姐姐偷情后,曾悲痛而冰凉地对他说:“我一生中曾经发生过两次重大事故,一是那次车祸,二是遇到你,而你是我这一生中最大的不幸。”她对自己大半生的感慨中有一种强烈的宿命感,而电影则将这种宿命感体现得更细致,使她的痛苦更增添一份悲怆而美丽的色彩。

比如在造成她脊柱三处断开、骨盆三处破裂、大腿十一处骨折以至于此后动了三十多次手术,去世前共穿过二十多件石膏胸衣,在那场车祸前,当时她男友阿列詹德罗曾劝说她乘坐下一班巴士,可她却拉着他飞快赶上那辆车,仿佛一头撞进命运之神为她设下的陷阱里;当巴士与有轨电车撞击时,一只青色的鸟从一位乘客怀里突然飞

走,飞出那个充满哭喊尖叫的车厢。如果青鸟寓意幸福,那是否表示从此幸福离她远去?当那根栏杆从她身体一侧插入又从下体穿出时,慢镜头中,一名工人携带的粉料倾洒她全身,此时的她仿佛变成一座金色雕像。原本应惨不忍睹的场面似乎化为一场命运交响乐,是的,导演从不希望我们可怜弗里达,就像弗里达在病情恶化的晚期仍对丈夫说:“我不需要救赎。”而热爱她的人们则像她丈夫那样说:“我需要。”所以,无论是18岁那年的车祸现场,或绑着重重石膏画出第一只蝴蝶,还是46岁时连人带床被抬到生平第一次举办的画展上,她都像一个圣徒,一个贞德般的女斗士。她的一字眉和眉下炯炯有神的黑色眼睛永远闪耀着不服输的倔强光彩,她用怒放的鲜花头饰、妖娆的曳地长裙、风俗浓郁的流苏披肩、周身上下的环佩叮当、绮艳炫目的颜色对比,或者干脆一身男装、抿唇不语等外在壮丽的一切装饰,来掩盖她的切肤之痛。这种不停歇的痛楚,使她更强烈地热爱与拥抱生活,同时又更哀悯与颓废地放逐自己;就好像对于自己的身体,她一定比平常人更珍惜,也一定不得不比平常人更憎恨。那根栏杆导致她一次次流产无法生育,她却开玩笑说:“与我第一次做爱的是钢杆。”她没有流泪,而她的子宫在她那些以流产婴儿为主题的画中哭泣。

但是,正如之前所说,因为有了导演那出自女性本能的想象,使得弗里达与迪亚戈、与托洛斯基的两份感情都显现出无比动人的情怀,正因为有了这样两个优秀而又了解她的男人,才使爱情成为弗里达那绵长的痛苦中除了绘画以外的最大安慰。虽然迪亚戈与弗里达的结合被她母亲

看作“大象与鸽子的婚姻”,虽然迪亚戈“性爱如刷牙”的观念让弗里达一次次受伤,但无可否认,他始终是弗里达一生的导师与最亲密的挚友,给予她最强有力的依靠。她和他,就像他们居住的那两幢以空中天桥相连的蓝色与黄色小楼,彼此平等、互相支持,心中永远有一条隐蔽的道路紧紧连接。他们生活中的点滴快乐一如庭院中往来踱步的孔雀、猴子与猫咪那样随处悠闲可见,充满勃勃生机。在她最后的画展上,他说她的画:“既犀利又温煦,坚硬如钢铁,柔美如蝶翼,讨好如微笑,残酷如人生的苦楚……”既是评论她的画作,也是感叹她的一生。生命中能有这样一个懂得并真正融入自己生命的男人,实在是难能可贵的福气。因此,弗里达在临终前,将一只家传的银戒指当作结婚25周年纪念礼物送给迪亚戈的一幕令人感动,尽管此生两人都有过多次不忠,但他们从没有真的背叛对方,最后陪伴弗里达走完人生的依然是她18岁时眼中那个又强壮又好色的壁画家。这令人想起同样非凡的女人伍尔芙,虽然年轻时在布鲁姆斯伯里圈子中,她与丈夫伦纳德各自的风流韵事书写不完,但最终她往口袋里装满石块沉入河底前,留给一直呵护她、包容她的伦纳德的遗书上说:“没有人能和你相比。”生命终结时分,她们的爱情都是圆满的。虽然她们最终还是放弃了一切。弗里达的遗言是:“但愿离去是幸,但愿永不归来。”难以忍受的痛苦数十年如一日咬噬全身,而她已不再年轻,她累了。这句话也从另一种角度证明了她的勇敢,因为她依然选择将人生全部走完而没有中途放弃。

最美好的东西从来都只出自痛苦的深渊。电影中的弗里达,就像一个在乱石滩上赤足行走的女人,溅出的滴滴鲜血一路绘成奇幻的图案,留下那条绝无仅有的红色足迹后,她闭上眼睛,摆脱残破身躯,轻盈飞向远空。就像罗曼·罗兰说的:“我自己和我过去的灵魂告别了,我把它当作空壳似的扔掉了,生命是连续不断的死亡与复活。”导演这番好心不知与弗里达本意相同还是相悖,但电影自始至终包含的积极生命力却为我所钟爱。死亡不是终结,一如弗里达的精神强度在她的故事、画作里永不衰灭。电影中,弗里达对托洛斯基说她的画值不了几个钱、只对她自己有意义,托洛斯基却说:“不,弗里达,人都是孤独痛苦的,而你的作品无疑为他们带去了黑暗中的一道光芒。”这句话也正是我对这部电影的赞美:《弗里达》无疑为那些曾经遭受或正在忍受痛苦的人带来心灵上的一份慰藉。☒



# 征 稿

ZHENG GAO

## 《瑞金医院报》、《瑞音》杂志诚征志愿者

作为瑞金医院文化建设、思想交融和心灵碰撞的重要阵地,《瑞金医院报》和《瑞音》杂志需要您的关注和支持。我们现在正在进行志愿者的招募。凡对报刊杂志有兴趣,热爱文学,富有责任心的员工,都欢迎加盟我们的队伍,和我们一起进行院报、杂志的采访、撰稿、编辑和发行等工作。这里将为您提供展现才华的空间,也是您以文会友的平台。

我们真诚地期待着您的加盟。

### 联系方式:

丁 芸: 64370045-665864

手机: 18917762368

Email: dy\_rjxck@163.com

丁燕敏: 64370045-665828

手机: 18917762155

Email: ymding985@126.com

### 《瑞音》编委会

名誉主任: 李宏为  
主 任: 朱正纲 严 肃  
副 主 任: 杨伟国 胡翊群  
成 员: 郑民华 宁 光 蔡 伟  
谢 冰 孙菊英

### 《瑞音》编辑部

主 编: 蔡 伟  
副 主 编: 章米力 丁燕敏  
校 对: 鞠 萍 毛颖华  
美术编辑: 丁 芸 许海涛

### 《瑞音》杂志 理事单位

上海交通大学医学院附属瑞金医院  
上海瑞金医院卢湾分院  
上海瑞金医院集团闵行医院  
上海瑞金医院远洋分院

编委地址: 上海瑞金二路 197 号  
邮政编码: 200025  
联系电话: 021-64467172  
021-64370045\*665828  
传 真: 021-64667172  
网 址: <http://www.rjh.com.cn>