

【编者按】

我院高度重视文化建设,提倡医务人员关注医疗服务能力提升的同时,关注医学人文,关注患者的感受。2014年6月,中国医院协会文化专业委员会、《中国医学论坛报》联合举办“做一名会沟通的医生”主题征文活动。我院积极响应,共收到11个科室的51篇投稿,其中普通外科16篇,药剂科14篇。在中国医院协会医院文化专业委员会评出的获奖作品中,一等奖10篇,其中我院2篇;二等奖20篇中,我院5篇;三等奖30篇中,我院4篇。医院获优秀组织奖,获奖稿件将在《中国医学论坛报》和《北医三院院报》进行系列选登。

当《我和患者的一次沟通》这个题目浮现在我的眼前,我下意识的愣了一下,沟通?从工作,不对,应该从实习开始的第一天说起,每天都在与不同的患者进行沟通,与患者沟通的次数多的难以用数量统计计算。

闲歇的时候坐在椅子上,回忆跟放录像一样倒带着,回到我实习开始的时间、地点……

那是我第一个转的科室,北京大学第一医院,内科,呼吸病房,我每天和一起实习的同学干着相同的事:发收体温表,按时测量血压,定时发药,测血糖。日子每天周而复始着,我们像机械每天按时完成我们的工作,患者们都很积极的配合着治疗。直到有一天,一位新入院的老者——回忆到这里思绪突然清晰了,这位老者的姓名现在已经模糊了,可是第一次与他之间的对话依旧记忆犹新,那是他入院当天的下午,我和同学分别给所有住院的患者发放体温表,该到收表数脉搏的时候了,那位老者就是不同意同学给他数脉搏,也不愿意测体温,我走到他的病房门口,听见里面轻微的争执声,同学一再跟老者强调,脉搏必须数,体温也必须得测,这是规定,要不然没有办法给您画体温表了,再者说,不就测个体温数个数脉搏吗?老者还是固执的说:我就是不想让你们给数脉搏,我也不想测体温。这时候我走进病房里面,拉了下我的同学,询问怎么回事,同学看了我一眼说:“不就是这个xx,我要给他数个数脉搏,他就是不同意,这表也发半天了,也没测,跟他说半天了”。我看了看这位老者,情绪似乎有点激动,“哦”,我答应了一声“那咱们走吧”说完我拉着同学走了,“这体温没测,脉搏还没数呢?这就回去啦?”“嗯,你没看见那老爷爷都不高兴了?这样吧,一会儿我再过来看看”就这样我和同学一起回到护士站,完成着其余患者的体温单。

活干的差不多的时候,我起身拿了支体温表又走向了刚刚那位不愿意配合的老者病房。其实我也挺奇怪的,医院,是救死扶伤的地方,身体上出现不舒服了,才会来到医院,都是希望赶紧治疗好了,好出院的,所以一般的患者都是很愿意配合医生护士的。想着,就已经到病房门口了,我进里面看着这位老者,他也抬眼看了我,紧接着自己嘀咕一句:“我可不愿测体温。”我走了过去,坐在他床边的椅子上,看着老者说:“xx,能不能告诉我,您为什么不



愿意测体温,不愿意数脉搏啊?”“我就是不愿意。”“行,咱俩聊会儿天,行不?”看他没有说话,我又接着说“我爷爷是跟您差不多岁数,我就叫您爷爷吧,您家有孙子,孙女吗?”提到老爷爷的家人,明显感觉他脸上的表情都柔和多了,“嗯,我有一个闺女,一个外孙女”“那您外孙女多大啦?上学呢?还是已经工作了?”“听到这,老爷爷的劲头来了,“你看着跟我外孙女也差不多大,她呀……”听着老爷爷滔滔不绝的聊着天伦之乐,我也不自觉的嘴角上扬,一边点头一边随声附和,仿佛看见自己的爷爷正和自己讲着这些故事呢。瞬间感觉自己和老爷爷之间的距离拉得很近很近,真的如同一家人,过了会儿,我跟老爷爷说:“爷爷,您看,咱这体温试上呗,我帮您再数个数脉搏,可以吗?”“那好吧。”爷爷点了点头,帮爷爷夹上体温表,我又跟爷爷聊起来。“爷爷,刚刚听您聊,您外孙女跟您的关系肯定特别好吧,您肯定特别疼爱她。”爷爷点了点头“从小我和她姥姥带大的”,“我知道,您现在肯定很想念您的外孙女吧,可是您现在住院呢,也见不到,我能理解您现在的心情,但是啊,生病了就得住院治疗,等您这病治好了,您不就能回家看您外孙女了吗?”爷爷没说话,抬头看了我一眼,我接着说道:“所以啊,在医院,咱们配合医院医生护士的工作,不是完全为了完成我们的工作,而是为了尽早的治疗您的疾病,让您能早日恢复健康,也就可以早点出院回家了,您说对吗?”“嗯,我知道,我会配合医院的治疗的。”测完体温,数完脉搏,我站起来跟老爷爷说:“爷爷,以后您的体温脉搏,我一个人包着,行不?”“行啊,我一定配合你,还有,谢谢你啊,小姑娘,看到你跟看到我外孙女一样。”“您不用跟我客气,就像孙女跟爷爷聊天还说什么谢谢啊,那我先去工作,您先休息一会儿吧。”走出病房门口的那一刻我明白,其实老爷爷不是跟医护人员较劲,也不是性格古怪,只是他跟自己较劲,他想念自己的家人,他才会在一个陌生的环境出现这种抵触的情绪,我明白老爷爷需要的只是关心,只是类似亲人的关心。

回忆继续着,那是我工作的第一年,我被分配到北医三院最有名的科室——生殖医学中心,那里也是全国最有名气的,每天会有成千的人带着寻子的梦想来挂号,有的甚至前一天晚上就开始排队。从我工作的第一天开始,我就明白这些患

者都背有重重的压力和负担,他们渴望有孩子,害怕自己不成功,他们总是精神紧张,种植胚胎后总是过于小心翼翼,是的,过于小心翼翼了,那些我们无论千万次的宣教,嘱咐:放松心情,这和正常怀孕一样的,平时稍微注意点,其他没什么。那,都只是徒劳,他们不会按照医护人员说的去做,也不会放松心情去孕育种植在子宫里的胚胎。可是,这些不良的情绪以及过分的注意不但不会帮助胚胎正常的着落,反而会导致又一次的试管失败。可是,有的时候,作为我们医护人员,也只是心有余而力不足。

一天我跟着资历较老的老师进到移植病房,大家都在等着前几天取卵后胚胎培养的结果,有的可以当天移植,有的可能胚胎质量不够好,还需要再继续养2天,养成囊胚,再进行移植,当然也有的一个胚胎也没有养成,只能等待下次的机会。在通知完各位患者的结果以后,我们都开始各自忙着,老师准备着带可以移植的患者去手术室,我准备着黄体酮——这时候一位患者手上拿着养囊胚的知情同意书,走到我和老师跟前,对老师说:“护士,我该怎么办?我今天为什么不能移植啊?要是过几天还是没有怎么办?”她一连串问了好几个问题,老师一边忙着手里的活,一边回答到:“你的胚胎质量不好,今天移了也成活不了,你把知情同意书签了,过2天再来看看结果吧。”“那,要是,过2天还不行呢?怎么办?”“这个真的不好说,都在一个器皿里培养,它要是不分化,我们也无能为力啊,那你只能下次再过来了”“可是……”“不好意思啊,我得赶紧带其他人进手术室了。”我看着这位患者,张开的口,还未发出声音,是的,我们真的没有那么富裕充足的时间来一个一个回答她反复的问题,可是,看着她那无助的样子,我有点不忍了,走到她面前:“你听我说啊,你的胚胎质量不好,如果今天非要移植的话,几乎没有任何成活率,但是过2天,养成囊胚,你的成活率就会比现在高很多。”“可是,养囊胚不是有风险的吗?不是有可能,最后一个都没了吗?那怎么办?”“那你告诉我,今天移植,成活率几乎是零,即便过2天没有养成,最多和今天的结果是一样的,但是,如果囊胚养成了,成活率会大大的提高,既然如此,为什么不让自己有一丝的希望呢?”我坚定的看着这位患者,她木讷地看我,想了一下,

点了点头,“好,我签”……过了2天,这位患者又一次的出现在我的面前,结果出来了,她的胚胎依旧没有养成,实验室告诉我们,再看一天。我们把这个消息传达给她的时候,她都快哭了,拉着我说:“护士啊,怎么会这样呢?为什么还不行?为什么?”“实验室不是说了吗,在培养一天看看啊”,“可是,我……”我没有让她把下面的话说完,就打断了她:“这2天不是都等了吗?还差一天吗?如果明天培养成了呢?既然现在都已经这样了,即便是明天不行,这也不过是最开始的结果,如果可以,算不算你的意外收获?”“这,那好吧,我明天再过来看看”,她虽然走了,但是我看出了她的不甘心和丧气。第二天,她又来了,等待结果的过程是如此漫长,对于她,更是这样。我看到她一直的不安,只是,我什么也没有和她说。我想,现在的话语都是很无力的吧,可是,无论什么结果,也都是我们更改不了的。电话来了,实验室的电话,“xx,可以移植了。”太好了,发自内心的替她松了口气,告诉她结果,她眼泪终于留下来了,这些天虽然一直看到她的不安和失望,却一直没有看到她留下一滴眼泪,现在她却哭了……

移植结束后,我正忙着自己手里的活,就看见她慢慢走到我的面前,看的出来,她和她们一样,过于小心翼翼了,其实小心翼翼没有错,只是过于的小心翼翼势必会精神紧张,反而适得其反。她走到我的面前:“护士,谢谢你之前跟我说的话,谢谢你”我看着她眼睛,那双信任的眼睛看着我:“你要是相信我,你就放松心情,像一般怀孕的孕妇一样,一定不要给自己那么大的压力,你太紧张,对你孕育胚胎没有任何好处,至于生活饮食,按照我们发的宣教单做就可以了。”“我相信你,我一定放松,我也尽量不给自己那么大的压力。我会按照你说的做,谢谢你,谢谢”。再见到她已经是一个月后了,她带着一盒糖,特意来找我,见到我高兴的对我说:“谢谢你的话,我怀孕了,一切都很好,我一直都按照你说的做。”看着她堆满笑容的脸,打心眼里为她高兴“我也谢谢你,这么相信我”……看着她离去的背影,我明白,她需要的是像朋友一样给予她的依赖。

很多时候,很多人告诉我们,沟通需要技巧,这样,才能达到自己的目的和效果。

我想,患者们与医护人员的沟通,他们需要的不是奢华、浮夸的词汇,也不是医护人员才懂得的专业术语,他们需要的仅仅是我们作为朋友、家人一样给予的关心,可能那些语言很简单,但却如此质朴,深入人心。

现在的我就任职于北京大学第三医院体检中心,但是无论对于病人,还是健康群体的受检者,与他们的沟通情感都是一样的。

通过这些琐碎的只言片语,通过这些细微的一次交流,让我明白,作为医护人员的我们,与患者之间的沟通不仅仅需要的是技巧,更多的应该是真诚。

此文获得征文活动一等奖

中国医院协会文化专业委员会、《中国医学论坛报》“做一名会沟通的医生”获奖作品选登

“清语清心清风”征文活动结束

为了在卫生系统形成风清气正、崇尚廉洁的文化氛围,北京市卫计委下发了《关于举办“清语清心清风”廉政感言创作征集活动的通知》。我院各党支部积极响应,收到投稿共计51篇。展现了我院医务人员认真学习贯彻执行“九不准”和“一和三同”的精神,弘扬爱岗敬业、无私奉献、依法执业、廉洁行医的医德医风。其中,药剂科党支部26位作者投稿35篇。院报将对优秀作品进行系列选登。

“清语清心清风”廉政感言投稿

刘桂花

红包,如冰似雪,冻结医患情感,
患者,举国爱医,
医者,竭尽全力,
医患同心,扫除病患,如沐春风!

回扣,糖衣炮弹,受者前程毁灭,
医者,科学规范,
药界,遵纪守法,
医者携手,治病救人!