

把与「人」打交道放在首位——家庭医生「大管家」医病又医「心」

日前,2023年“市民身边的好医生——上海市十佳家庭医生”推选结果正式出炉。

目前,上海全市249家社区卫生服务中心已有3万余名社区医务人员、6600余名家庭医生,他们日夜坚守在社区一线,成为居民全生命周期健康管理的守护者。本报专访了其中两位颇具代表性的“十佳家庭医生”,听听她们的工作故事,理解这荣誉背后的责任与担当。(本文图片由采访对象提供)

◆记者 郭爽

徐汇区枫林街道 杨蓝:用心体会居民感受

“徐汇小囡”杨蓝医生所在的枫林街道社区卫生服务中心谨斜团队的服务站,就在谨斜居民区的“邻里汇”里,与居委办公室比邻。市中心的老旧小区,能利用的空间非常有限,服务站里,治疗室、办公室的布局像俄罗斯方块一样紧密贴合,就连给居民配药分药的大桌,都有折叠功能——在走廊分好药之后,还要折起来,这样可以腾出空间让人走路。

然而就在这一方天地里,杨蓝和团队一起,将家庭医生工作开展得有声有色。

采访她的这一天,2023年上海高考拉开序幕。说起高考,杨蓝笑哈哈:“我高考的时候,爸爸一定要我报考医科,我不想学医,他不知道哪里来的自信,说自己女儿就是要做医生的。”都说“知女莫若父”,做家庭医生至今8年,杨蓝说:“我发现自己真的喜欢当医生,尤其适合当家庭医生,我特别喜欢和人打交道。”

2015年,杨蓝来到枫林街道社区卫生服务中心当全科医生。枫林街道常住人口11万人,老年人口多、老旧小区比例大。作为全国百强社区卫生服务中心、市首批公立医院高质量试点单位、首批示范康复中心,一道难题摆在彼时的枫林社区卫生服务中心面前:如何能在三甲医院林立的枫林把家庭医生这件事做好?

在中心的带领下,杨蓝和团队同事在全科基础上向专精方向不懈努力。近年来,她成长为主治医师、骨松专病医师,获评市“医苑新星”青年医学人才、区十佳家庭医生。

荣誉的获得,让杨蓝忙碌而充实。但在她看来,做好家庭医生最关键的秘诀,都是围绕“人”展开的。

在杨蓝签约的1995名居民中,有一位张阿姨。这天,张阿姨一来门诊就拉着杨蓝的手泪眼婆娑。“她说自己最近浑身疼,走路也没以前利索了,她听人说,得了绝症就会这样,感觉自己‘大限将至’。”面对张阿姨“异想天开”的推断,杨蓝没有一笑置之。她通过全面的病史采集和检查评估,发现阿婆其实是得了骨质疏松。“长期腰背痛让她睡眠严



杨蓝(左)在科普情景剧中宣传健康知识



李琳(左)与居民耐心沟通

重不足,疼痛又让她很难出门,生活半径和社交圈明显地缩小。加上老伴早年去世,女儿移居澳洲,独居的张阿姨逐渐寡言少语,甚至有了抑郁倾向。”

杨蓝寻到了病因,虽然与严重的疾病相比,骨质疏松是常见慢性病,但是它引发的一系列问题,明显降低了张阿姨的生活质量。

“如果她是我的长辈,我要怎么帮助她?”想到这里,杨蓝打算以“生物医学—社会—心理”的方法帮助更多的“张阿姨”。“平时在骨松门诊的时候,我注意到,老年人更多发焦虑、抑郁等情绪问题,而且疼痛程度越高,情绪障碍越明显。”

杨蓝觉得,在慢性病的治疗方面,家庭医生应该“医病先治心”。“门诊时一旦发现老年人有这方面倾向的时候,我会引导他们做情绪自评量表,在充分沟通与疏导的基础上,会通过医联体平台将他们转诊到上级医院的心理科进行干预。”在她看来,家庭医生的治疗不仅仅是病理上的,“还应尽力帮助他们恢复社会交往,走出情绪的‘圈子’。”接下来的一段时间,杨蓝几乎每次举办居民健康讲座,都会特地带着张阿姨当助手,“我请她帮我发放资料、记录名单和居民需求。”慢慢地,少言寡语的张阿姨“被迫”和居民聊起天来,性格逐渐恢复了开朗、随和。杨蓝为她制定了药物治疗方案,同时建议张阿姨多晒太阳,增加户外运动,多喝牛奶少喝咖啡。“特别要注意防跌倒,因为老人一旦跌倒就有骨折的风险。”杨蓝和团队护士一起入户评估她的居家环境安全,帮助她申请家庭设施的防跌倒改造、安装扶手等等。慢慢地,张阿姨的疼痛和情绪都明显好转了。

张阿姨的案例让杨蓝认识到,对于老年人来说,健康科普是相当重要的。她以张阿姨的故事为蓝本,和团队一起几经修改,创作了科普作品《玛丽奶奶的老年生活》,通过情景剧的形式,向社区居民积极传递健康知识,获得了上海全科医师健康科普比赛特等奖。

如今,生活里的大事小情,谨斜的居民都喜欢来问问杨医生的意见。杨蓝讲话很有条理,细致又很直接,她说这就是长时间在居民区里、在与居民抬头

不见低头见的过程中形成的习惯,“我觉得,家庭医生在实际工作中重视、尊重居民本人的意见,了解、明白他们的感受,给予他们清晰、明了的健康建议,信任就会慢慢地建立起来,在这个基础上,家庭医生的工作就会事半功倍了!”

青浦区赵巷镇 李琳:“往返跑”是常态

2015年,在青浦长大的李琳从市区街道社区卫生服务中心回到了青浦,来到赵巷镇社区卫生服务中心任职。如今,她是中心的全科副主任医师,家庭医生团队队长、医务科科长,也是上海市第五批优秀青培养对象。

与市区里的社区卫生服务中心“螺蛳壳里做道场”比起来,位于郊区的赵巷镇社区卫生服务中心大楼宽敞明亮、设施一流,但同时,郊区也面临市区所没有的难题:居民不再“触手可及”,他们居住分散、距离远,加上郊区相比市区的医疗资源十分有限,这对郊区的家庭医生工作提出了不小的挑战,但李琳做到了在全市家庭医生签约服务考核中排名靠前。

她说“秘籍”就是脚踏实地:“家庭医生,要和居民做朋友。”

李琳的办公室里,一面面温暖信任的锦旗、一封封情真意切的表扬信,正是家庭医生和居民之间真诚与和谐的具体体现。

在她的签约居民中,曾有一位食管吻合口瘘术后的居民,由于行动不便,需要医生每天上门换药。由于白天要出门,李琳经常要在下班或休息日,开车数公里从自己家到居民家中讲解、换药。由于病情复杂,上门换药的任务比普通患者漫长且艰巨,李琳没有丝毫抱怨,并且悉心安慰病人,帮助患者摆脱焦虑的心情。病人的家属觉得过意不去,学习了一些必要的换药知识自己在家处理,李琳仍然坚持定期去指导,最终病人顺利拔管,至今康复良好。

签约患者多、住地分散,加之需求多样,于是每天来回数公里的“往返跑”成了李琳工作的常态。

近年来,有不少市区老人为选择在居住环境良好的青浦养老。在李琳负责的居民里,就有不少这样的纯老家庭。

这天,李琳在小区里遇到了沈老先生。沈老先生夫妻退休后住在青浦,独生女儿在浦东。当李琳和平时一样笑着和他互致问候以后,细心地观察到老先生的脸色和走路姿态与平时不一样。李琳“拦”下沈老先生仔细询问,一番沟通后,她判断老先生基础疾病病情加重,“综合判断下来,我考虑他有心脑血管意外的风险。”她耐心劝说沈老师先生,并自己叫车陪他前往青浦中山医院就诊,同时打通了老先生女儿的电话:“我是家庭医生李琳,我认为要即刻送你父亲去医院。”听到是李医生,身在浦东的女儿当即同意,并表示自己也立即动身赶过来。到了医院经过仔细检查,沈老先生确诊是急性脑梗死,因为李琳发现及时,他得以在第一时间得到有效治疗,情况大有好转。事后他女儿感激地说:“多亏李医生,否则父亲可能有生命危险。”

“其实社区老人大多本身就有不少基础疾病,但如果是家中小辈督促他们去医院,他们往往嫌麻烦、怕花钱,选择拖着不去看,往往小病拖成大病,轻症拖成重症。所以我们家庭医生要及时发现问题,因为我们医生的话,他们愿意听、并且听得进去。”李琳说。

多年来,李琳遭遇不少类似沈老先生的突发情况——忽然发病的高龄老人舍不得叫“120”,第一时间打给李琳,李琳立即叫了“滴滴”同时飞奔过去陪同送医;足不出户的祖孙家庭,小孩忽然发高热家中没药,李琳马上把原本给自家孩子药品送上门……常年为居民服务的她,几乎没有节假日,手机也是常年24小时开机的状态。在社区卫生服务中心,李琳的办公室宽敞明亮,但她几乎从不用,“我要么在门诊接诊,要么在上门服务、辖区讲座,很少坐在办公室里。”

如今,赵巷镇社区卫生服务中心以实际需求为导向,开通智慧医疗,同时推进功能社区卫生服务,分层分类为居民提供针对性服务,“郊区的家庭医生工作有很大的发展空间,未来大有可为,希望越来越多的全科医生能够和我们投入投入到这项工作中,让郊区的居民更好地享受全面的、连续的、有效的、及时的和个性化的医疗保健服务。”李琳说。