

家庭医生：从「陌生叩门」到「身心相托」

“

在健康愈益成为人们生活中关注的焦点之际，家庭医生这一角色，也越来越受到大众的重视，它将为无数家庭带来全面、便捷、个性化的医疗健康服务。当前，上海全市累计家庭医生签约超 1100 万人，常住人口签约率达 45%，老年人和慢性病患者等重点人群签约率超 84%。近日，上海市十佳家庭医生评选结果揭晓，静安区共和新路街道社区卫生服务中心的叶陈芳和长宁区周家桥街道社区卫生服务中心的郑亦青荣膺“上海市十佳家庭医生”称号。他们耕耘于社区，用专业且温暖的服务，成为居民健康的守护者。（本版图片由受访者提供）

◆记者 郭爽 钱依馨



■郑亦青(左)在给病人诊断



■叶陈芳(左)与病人亲切沟通

郑亦青：从小的梦想得以实现

成为一名医生，是郑亦青从小的梦想。郑亦青生长在长宁区，因为小时候经常生病，儿童医院几乎成了他的“第二个家”，这段经历在他幼小的心灵里种下了以后要当医生的种子。“我目睹了医生们治病救人的不懈努力，当时就希望自己长大以后也能成为其中一员。”郑亦青说。高考填报志愿时，他在自己所有的志愿栏里都填了医学相关专业，最终顺利进入交大医学院临床医学专业。

2011 年，上海在长宁等 10 个区域率先开展了家庭医生制度的试点。次年，试点扩展到上海市当时的 17 个区县。2013 年，5 年本科学习结束时，一个关键的选择摆在郑亦青面前——全科医学硕士推免机会。在当时，选择全科方向的学生不多，郑亦青正是其中之一。2015 年，上海启动了“1+1+1”医疗机构组合签约试点，社区基层医疗机构对高学历医学人才求贤若渴。2016 年 7 月，硕士毕业的郑亦青回到长宁区，成为周家桥街道社区卫生服务中心的一名家庭医生，并加入了全国首个家医工作室——陈华工作室，从全国十佳全科医生陈华手中接过了听诊器。

在交大医学院求学期间，郑亦青曾在多家三甲医院知名科室实习、规培。初到社区的他不禁感慨：社区门诊和三甲医院“太不一样了”——这里没有争分夺秒与病魔的较量，没有来自全国各地的疑难杂症患者，也鲜少上演或喜极而泣或悲痛欲绝的故事。社区门诊的患者大多看的是常见的“小毛小病”，比如高血压、高血糖、骨质疏松等，但他们也因这些慢性病的长期困扰，生活质量受到影响。同时，社区卫生中心门诊患者以中老年人为主，他们的听力、理解力往往不如年轻人。有一次，郑亦青交代好治疗方案，没几分钟，刚刚才出诊室不久的老人又调头回来：“郑医生，又要麻烦您，刚刚您说要注意什么？”郑亦青耐心地复述了一次，并添加了老人的微信，果然，当晚老人就发来微信语音：“郑医生，实在不好意思，您再打字和我说一下，我又忘记了……”在这样一次次的反复叮嘱中，年轻的郑亦青练就了远超同龄人的细致和耐心。

目前，郑亦青负责 12 个家庭病床病人，每周要定期上门，风雨无阻。有一次，一位老奶奶肚子痛，郑亦青为她做心电图后，诊断为急性心肌梗死。“当时情况十分危急，我们立刻通过绿色通道将她送到三甲医院做支架植入手术。”手术很成功。然而老奶奶出院后不久，又出现了类似症状。“我再次为她做检查，

发现情况不妙，又赶紧把她转到三甲医院，确诊心肌梗死。大概两年后，老人去世了，她的女儿后来专程到门诊感谢我曾及时救助了她的母亲。”

日常工作中，面对许多进入生命倒计时的高龄患病老人，郑亦青逐渐明白生命的意义：“很多时候，医学技艺无法打破自然规律，家属其实也有心理预期。作为家庭医生，我们要做的就是在病人生命的每一个阶段，给予他们细致的医疗关怀和陪伴，这个责任其实非常重大。”

上海的老龄化进程正在加速。近日，市民政局、市统计局最新公布的统计数据显示，上海户籍人口中，60 岁及以上老年人口 577.62 万人，占总人口的 37.6%。“这对家庭医生工作提出了更高的要求。”郑亦青说。除了家庭病床工作，郑亦青还负责 2636 名签约居民的健康管理。他把自己的微信给了每一个签约居民。

在他工作的周家桥街道辖区内，高龄老人很多，其中子女不在身边的纯老家庭很常见。这些老人往往生活条件优渥，子女学业、工作都很优秀，也在物质上对老人尽心尽力，但无法触手可及的亲情，仍是这些老人心中的遗憾。郑亦青不仅是他们的健康守护者，更是陪伴者。“很多时候，我去家庭病床看望老人，花在常规诊疗上的时间并不长，但我尽量会多陪他们聊聊天。有一位老人，多年来我每次去，都必和我讲他在国外求学的外孙女。近年来老人有些事情逐渐记不清了，但只要我一聊到他的外孙女，他就特别开心。”郑亦青深知，对于这些老人来说，心理上的关怀同样重要，他通过微信与老人的子女保持密切联系。“有些老人的子女在国外，尽管有时差，但有什么情况，我都会第一时间告知他们，让他们在国外也能放心。”

在专业发展方面，郑亦青也有着自己的追求。他连续两年在家医签约年度评级中获评“A”，2023 年，他成为长宁区最年轻的家医工作室主管，并带领工作室成员不断创新，开设了长宁区第一个社区骨松专病门诊，组建了“谈骨论精”骨迷俱乐部，自创了“防治十步法”和健骨操，还荣获卫健系统“创新医疗服务品牌”银奖……“看到病人在我的治疗和管理下病情得到改善，生活质量提高，我觉得家庭医生这份工作非常有意义。我从小梦想就是做一名这样的医生，现在我做到了。”郑亦青说。

叶陈芳：不仅治病更在“医心”

“叶医生，你前两天提醒我去医院拍的 CT 我拍好了，你来帮我看看好伐？”作为家庭医生的叶陈芳是社区里无人不识的“大熟人”，这样的“偶遇问诊”对她来说早已是家常便饭。

2016 年，在上海市第九人民医院完成 3 年全科规培的叶陈芳选择来到静安区共和新路街道社区卫生服务中心，成为一名家庭医生。“相较于三甲医院专科医生的‘专而精’，社区的全科医生要求的是‘广而全’，”叶陈芳眼中闪烁着坚定的光芒，“每天穿梭在社区为居民服务，与他们建立起的亲近感和信任感是其他地方找不到的。”

9 年来，她扎根社区，深入了解每一位签约居民的健康状况，制定个性化的健康管理方案。对行动不便的老年人和慢性病患者，经常主动上门访视；24 小时在线响应居民需求，许多签约居民主动添加她为微信好友……她用专业与真诚赢得了居民的信任。

在叶陈芳看来，家庭医生的职责不仅仅是看病开药，更要走进居民的心里，倾听他们的需求，给予他们身体和心理的双重关怀。

独居老人张奶奶（化名）是叶陈芳的重点签约对象。张奶奶今年 86 岁，患有高血压和心脏病。第一次上门随访时，叶陈芳发现张奶奶情绪低落，家里的药堆得乱七八糟，有不少已经过期。原来，张奶奶的儿子已经去世，她独自生活，觉得年纪大了，身体越来越差，渐渐失去了治疗的信心。看到老人这样消沉，叶陈芳心里很不是滋味，她决定不仅要帮张奶奶管理好健康，更要帮她点燃对生活的热情。她增加了上门随访的频次，每次量完血压后，都会留下来陪老人聊聊天，并耐心地帮她用不同颜色的药盒分装“早中晚”药品。渐渐地，张奶奶开始信任这位年轻医生。

“有一段时间，她一见到我就抱着我哭，说她心里很难受。”叶陈芳知道，对于这样的老人，陪伴比药物更重要。为了让张奶奶重新融入社

会，叶陈芳经常告诉她社区里的新鲜事，从楼下的花开了几茬，聊到楼下甜品店新出的无糖糕点，甚至还帮老人报名了社区手工活动……在叶陈芳的鼓励下，张奶奶不仅按时服药，还开始走出家门，结识了社区几位同龄的“小姐妹”，生活渐渐有了色彩。“每当看到老人脸上露出笑容，我就觉得自己的付出是值得的。”叶陈芳说道。

居民的信任，是叶陈芳前进的最大动力，她常说：“既然他们选择相信我，我就绝不会辜负这份信任。”

一天晚上 10 时，叶陈芳突然接到一位居民的电话，说她母亲晚上起夜时不小心摔倒了。家属本想立刻拨打 120，但老人坚持要先找叶医生，说：“叶医生最了解我的情况，她说要去医院我再去看。”听到这句话，叶陈芳心里非常感动，她迅速询问老人的状况，结合平时的健康档案，判断是由于骨质疏松导致的骨折。她一边安抚家属，叮嘱他们不要随意挪动老人，一边联系 120，迅速将老人送往医院手术。手术后，由于医院床位紧张，叶陈芳主动帮忙，为老人联系合适的护理院，确保老人得到妥善的照顾。

除了日常诊疗，叶陈芳还积极投身健康科普工作。她定期在社区举办健康讲座，针对老年人常见的慢性病、季节性疾病进行科普宣传。此外，她还制作短视频，用通俗易懂的语言向居民普及健康知识，比如如何正确测量血压、糖尿病的饮食管理、骨质疏松的预防等。“很多疾病其实是可以预防的，关键是要让居民掌握正确的健康知识。”叶陈芳说。她的努力得到了居民的广泛认可，在她的指导下，许多居民改善了生活习惯，不少人的慢性病也得到了有效控制。

从临床诊疗到健康管理，从身体疾病的治疗到心理上的温暖陪伴，叶陈芳用 9 年的坚守诠释了“健康守门人”的深刻内涵。她不仅治病，更在“医心”，让居民感受到家庭医生不仅是他们的医生，更是他们的朋友和家人。