

# 以仁心暖人心

## ——徐州市肿瘤医院（市三院）以双向人文关怀推动高质量发展

文/本报记者 刘泓雨 通讯员 丁义皓 苏莉钧 图/本报记者 秦媛

一家医院的发展，究竟该以什么为标尺？徐州市肿瘤医院党委书记王凯用3个“责任”作答：为民情怀的政治责任、治病救人的行业责任、甘于奉献的社会责任。

在徐州市肿瘤医院，“人民至上、生命至上”从来不是抽象的口号，而是医患之间、医院与职工之间双向奔赴的温暖实践——是射波刀0.06毫米的精准，也是党委班子对援疆专家“医院永远是你的后盾”的深情承诺；是肿瘤防线的主动前移，也是除夕夜里一碗热饺子的长久守候。

作为苏皖鲁豫省际交界地区的三级甲等肿瘤专科医院，徐州市肿瘤医院始终将人文关怀贯穿发展全程，既以患者需求为导向，把温度融入技术、服务与公益实践；也以职工发展为根基，构建覆盖一线到退休的全链条保障体系，在双向温暖中书写公立医院的责任与担当。

### 惠民篇：以患者为中心，把温度注入诊疗全周期

什么是医疗的人文底色？市肿瘤医院的答案是：对每一位生命的尊重与守护。在这里，从诊疗技术、就医服务到公共责任，医院全方位发力让人文关怀从理念转化为可感知的就医体验。

#### 技术向善，兼顾疗效与生活质量

肿瘤的复杂性，从来不局限于某一脏器或某一学科。48岁的彭女士2021年确诊左乳腺癌Ⅳ期伴骨转移，历经多年治疗，病情从激素受体阳性转为三阴性乳腺癌。在市肿瘤医院，肿瘤内科、放疗科、影像科、病理科、药剂科等多学科专家围绕其病情反复研讨，动态调整策略。目前，彭女士总生存期已达44个月，远超同类患者的平均预期。

这并非孤例，而是多学科协作体系支撑下的必然。近年来，医院全面推行MDT多学科联合诊疗模式及博士会诊团，打破学科壁垒，为疑难病例量身定制个体化方案。同时，医院精心搭建特色专科联盟平台，重点打造乳腺中心、甲状腺中心、胸外科、泌尿中心、妇瘤科五大特色专科，深化与中国医学科学院肿瘤医院、复旦大学附属肿瘤医院、天津肿瘤医院、上海中山医院、浙大邵逸夫医院、南京鼓楼医院等国内顶尖医疗机构的专科联盟建设，借力提升，借势发展，在肺癌、乳腺癌、胃癌、肝癌、宫颈癌、甲状腺肿瘤等病种上形成区域技术优势。

外部智力的引入，与内部硬件的升级同频。医院相继引进第六代射波刀、PET-CT、海扶刀、氩氦刀等尖端设备，构建起覆盖精准放疗、微创外科、介入诊疗的硬件矩阵。射波刀运行一年多来，已成功施治500余例复杂病例，治疗精度达到亚毫米级；胸外科团队运用AI-AR导航定位系统，将肺结节术中定位时间从十几分钟压缩至四分半钟，并发症发生率下降70%。

如今，医院在乳腺癌诊疗中，保乳保腋窝手术的保乳率保持在

40%以上；在肝胆胰外科，腹腔镜微创技术已实现毫米级“钥匙孔”创口下的精准操作，兼顾病灶根治与功能保留。

从多学科协作到精准操作，技术的精进最终指向同一个目标：让“不放弃任何一个患者”从承诺变为可操作的现实。

#### 服务向细、向远，健康红利覆盖更广人群

“肿瘤防治，一定要以预防为主。”这是医院党委对卫生工作方针的深刻理解，也是一以贯之的坚定践行。

作为苏北地区唯一承担国家城市癌症早诊早治项目的医院，市肿瘤医院累计完成高危人群评估近20万人次、临床筛查7万余人次，癌症早诊早治率始终保持在95%以上。今年6月，医院开启结直肠癌高危人群筛查绿色通道，覆盖7.2万余名居民，“筛查随访在基层、规范治疗在医院、质控指导在疾控”的协作机制，被国家癌症中心作为“徐州模式”在全国推广。从“被动治病”到“主动防病”，医防融合的深层逻辑，让“预防为主”方针的扎实落地。

服务边界的延伸，远不止于肿瘤防治的界限。徐州工业产业集聚、产业工人众多，职业健康保障压力持续较大。医院积极履行社会责任，推进徐州市职业病医院共建工作，着力打造辐射苏皖鲁豫省际交界地区的高水平三级职业病专科医院，目的就是要守护好广大产业工人的职业健康权益，为区域产业高质量发展筑牢健康屏障。

服务的拓展解决的是“有没有”的问题，而细节的打磨回答的是“好不好”的追问。把健康红利送到更多人手中，更要把每一份关怀落到具体的人身上。

针对体检报告“密密麻麻看不懂”的痛点，医院推出“主检面对面”服务，由主检医师逐条解读，“宁愿看得少一点、慢一点，也要把话讲明白”，让患者知道孰轻孰重、哪个是病理性的警报、哪个是生理性的波动。针对出院结算跑腿多、耗时长长的困扰，推行“床边结算”服务，工作人员携带移动端到病区办理出院手续；升级叫号系统，实现“一次挂号管三天”。

这些看似细微的改进，于患者是少跑一次腿的便捷、少一分困惑的安心，于医院则是“以患者为中心”从理念到行动的真实刻度。



患者开展精准放疗治疗。  
王强博士操作射波刀为

### 凝心篇：

#### 以职工为基，把关怀落到发展各环节

技术解决的是“能不能治”，服务回答的是“值不值得托付”，而对职工的关怀则关乎“愿不愿意坚守”。

#### 筑牢后盾，让一线坚守无后顾之忧

今年5月，心血管内科唐小霞主任作为柔性引才援疆专家，远赴新疆伊犁州奎屯医院。欢送会上，院党委郑重承诺：“医院永远是你最坚实的后盾，将全面做好后勤保障、家属关怀、后方支撑等各项工作，全力解决后顾之忧，让你在疆安心工作、舒心生活。”

这份承诺，最终化作跨越3000公里的坚实支撑。抵疆后，唐小霞迅速投入工作，指导当地团队开展经肘正中静脉入路肾上腺静脉采血技术，填补了奎屯地区空白。

从彭城到奎屯，变的是工作地点，不变的是医者仁心；支撑这份仁心的，正是党委把关怀落到实处的制度性托底。自2019年起，医院一批接一批选派骨干赴疆，每逢节日，党委班子带队走访慰问援疆干部家属，询问长辈健康与子女就学，让前方医务人员无后顾之忧。

党委的关怀，不仅照亮援疆路，也温暖着医院运转的每一个日常。在市肿瘤医院，党委领导班子带领医务、后勤等职能部门负责人，深入肝胆外科、乳腺科、胃肠外科、头颈外科、神经外科、妇瘤科、胸外科等临床一线，与医生围坐交流，听他们讲诊疗中的难处、生活中的烦忧、发展中的困惑。能当场协调的当场拍板，需长期推进的列入清单跟踪督办。一次次面对面的谈心，让临床医生的诉求有处说、有人听、有回应，也把组织的关怀嵌进了日常工作的缝隙中。

每年除夕与大年初一，热腾腾的饺子被送到值班人员手中，这一传统已延续多年；对驰援武汉的医务人员家庭，医院工会逐户登门，送去生活物资，了解实际困难；关键时期，领导班子带队深入急诊、ICU及社区卫生服务站，逐一询问工作困难与生活需求。正是一个个暖心瞬间，在医院的前方与后方之间，构建了一张有温度的支持网络。

#### 铸魂育人，让职业精神薪火相传

只有让医务人员被尊重、有保障、能成长，才能持续输出有温度的医疗服务。医院坚持党管人才、党管干部，将外科、内科、门诊、行政四个党总支建在科室上，定期开展组织生活与业务交流，这一举措成为关心培养新生力量的摇篮。

2024年医院“云帆计划—青年骨干医生”项目启动，锚定临床型“医学工匠”与复合型“后备人才”双目标精准发力，通过MDT多学科联合诊疗等实践平台，让青年医师在解决临床难题中快速成长。同时，医院精心搭建特色专科联盟平台，深化与国内顶尖医疗机构的合作，也为医务人员开阔学术视野、提升专业能力创造条件。

青年骨干在实战中拔节成长，而那些为医院发展奠定根基的老一辈，依然是这份事业最厚重的底气。医院党委始终惦念为医院奉献一生的老专家，每年医师节为从医35年以上的老专家颁发纪念奖杯；重大节日里，党委班子走访慰问离休干部与老党员，为他们佩戴“光荣在党50年”纪念章，倾听他们对医院发展的建议。

对职工最深层的关怀，不仅是物质保障，更是精神层面的价值认同与职业尊严——让每一位医者都能在“人民至上、生命至上”的实践中，找到坚守的意义。

当医院为职工撑起安稳的后方，职工便更有余力为患者撑起希望的前方；当技术不断向精准迈进，人文服务也随之向细致沉降。“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神便有了最扎实的注脚，医者仁心也成为可感、可知、可续的日常。

这，正是徐州市肿瘤医院对医师节最真挚的致敬！

