

身披“红色马甲”，人称“武林大妈”

12位退休人员成立工作室巧解医患摩擦

“我的心态好着呢”

“我们最主要的工作就是安抚患者、家属的情绪，很多矛盾，其实都是与情绪有关，要发泄，要有一个出口。”鲍云霞坦承，医疗纠纷最终的解决是要靠医院，但对患者及其家属来说，“武林大妈”们能起到心理疏导的作用，这也是非常重要的。

说白了，就是能沟通，会说话。

“我退休后在社区工作了这么多年，怎么说话我最在行了。”在转行“武林大妈”前，鲍云霞已经在浙江省人民医院做了7年的志愿者：给患者指路、科室引导、挂号取单，“那个时候主要做的是咨询类的工作。”

患者的投诉五花八门：为什么候诊时间那么长？为什么检查结果迟迟不出来？为什么住院陪护要做核酸检测？

而投诉者来投诉时，大多情绪激动，言语也不大好听。

鲍云霞记得曾经一位患者在他们开口说话时，大声呵斥：你闭嘴，你们懂什么！

会生气吗？

“不会，我心态好着呢。”鲍云霞基本都能接待住。“来医院的人，多少都有些紧张，很容易焦虑，在这种情况下，有些人遇到一点问题，可能就‘一点就着’。我们首先要花时间听他们说，让他们把这些情绪都发泄出来。我经常想啊：如果我是他，是不是也会生气？”

“体会他们的想法”

很多时候，鲍云霞还会身体力行地陪他们去做一些事情。有家属因为候诊时间太长而暴怒，来投诉时，鲍云霞在解释沟通后，还会陪着他们到医生诊室实地看看。就这么一个举动，让家属平和了下来。

“他们觉得有人听他们说了，还重视他们反映的问题，气就慢慢消了，人自然也冷静下来。”鲍云霞还记得那位患者家属对她说：你陪我去看看，即使还是要等，我也认了。

为了缓和气氛，鲍云霞还常用这句话：你看我身上穿的是什么衣服？“病人和家属脾气上来的时候，医院的人和他们讲，他们可能不接受。但是看到我们身上的红马甲，也会有种天然的信任感。”

和鲍云霞一样，12位“武林大妈”都是退休人员，他们之前大多在各自的社区都有处理邻里纠纷的经验，又都是热心肠。“武林大妈”工作室在浙江省人民医院成立一年来，成功解决医院大大小小的事件1200余起，整体参与度82%，调解成功率96%，满意率100%。鲍云霞说每天晚上都会盘算当天又解决了多少个问题，有时想着想着会忍不住笑，就像她最喜欢的那句话：赠人玫瑰，手留余香。



“武林大妈”的武林招数

语气很冲的大伯最后默默离开了

一位60多岁的大伯站在住院楼门前，喉咙梆梆响：“你凭什么不让我进去？我要投诉！你们这么做没道理！”大伯陪80多岁的妈妈从新疆赶来就诊，手术后，大伯在病房陪护。那段时间，疫情严峻，医院的管理更加严格，要求陪护每周都要做一次核酸检测（免费）。大伯不能理解，对着保安大声大叫。

鲍云霞见到大伯的时候，对方的情绪非常激动，讲个不停，周边没人能说上话。鲍云霞没着急开口，一直等他语速缓下来，才说话，“我说，你别激动，这样对你的心脏和血压都不好。我其实能理解你，这么远带着妈妈来看病，本来心情就不好，又要隔段时

间就做核酸检测，如果是我，也会嫌烦。”

虽然大伯语气很冲，但鲍云霞听他讲话，并非不讲道理，“我说，核酸检测是挺麻烦的，但这是统一规定的，是为了大家的安全。你想想看，如果你是院长，这个时候你能不严格管理吗？”几句话下来，大伯不响了。

鲍云霞又说：“过段时间，疫情缓和一些，可能就好了，你再坚持一下，忍上半个月，说不定情况就变了。”大伯沉默一会儿，点点头，扭头离开了。

在鲍云霞看来，“武林大妈”们最大的价值其实是为患者和家属疏导情绪、心理安抚。“听他们说，把他们的抱怨当事情去解决，有时候，这个过程本身也是一种‘治愈’。”

一大家子吵嚷的人都被她安抚了

说话不紧不慢，没开口，先带笑，这样的鲍云霞的确也很容易让人平静下来。

鲍云霞曾处理过一件纠纷：一位80多岁的老太太来就诊，陪诊的家属有四五位。他们在候诊区等了很久，一直没轮到叫号，就有些焦躁。“他们人本来就多，你说一句，我说一句，火气很快就被拱上来了。”一家人就这么吵吵嚷嚷地来到了医患沟通处。鲍云霞之前做过7年志愿者，熟悉这里的环境和就医流程。“其实不是医生看得慢，也不是医生让人乱加塞，主要是患者太多。医生问得稍微仔细一些，肯定要花时间，自然影响后面的人。”

鲍云霞也理解这家人的心情：老太太年纪大，等这么久，可能会觉得吃不消；这么多人陪着，耗的都是时间，哪怕等一分钟，可能也会觉得漫长。她对家属说，我陪你们到医生诊室去，看看是不是叫号有什么问题，再问问医生能不能快一些。

看到鲍云霞这么热心，一家人的怒气消了一半。

“不过，我也不能保证，你们能立刻看上病，如果还要再等，你们可冲我发火。”她特意“示弱”，很快奏了效。“家属态度好了很多，说，没关

系，你愿意为我们跑一趟，再等等，我们也不说什么了。”

就这样，自己跑了一趟腿，却安抚了这么一大家子。

同为“武林大妈”的俞阿姨也有同感，72岁的她算是12位“武林大妈”中年纪最大的。

“来医院看病的，心情肯定都不大好，有时候，他们发火其实不是因为事情本身，而是太担心、害怕。”

前段时间，俞阿姨轮值时，遇到一位60岁左右的大伯，对方在当地医院检查出肺部有阴影，就到浙江省人民医院做了肺部CT，进一步排查。“检查单说24小时后出结果，但他来取的时候，结果还没出来。他就发火了，桌子拍得咚咚响，说医院骗人，还说自己不要这个片子了，就要讨个说法。”

“我老伴前后生过三次肿瘤，我太理解这种等结果的心情了。我劝他说，你别着急，片子拍了，医生总要认真看片，可能还要和几位医生商量，这样结果才严谨，你来大医院，不是也想要个准确的结果吗？”

隔了一天，大伯拿到显示没有问题的检查结果后，高兴地找到俞阿姨来道谢，连连说，自己当时就是太紧张了。

（钱晚）

焦虑的患者，暴躁的家属，无助的家属；有人喉咙梆梆响，有人眼泪哗哗流，有人喃喃说个不停……

这是71岁的鲍云霞时常都要面对的。每周两天，鲍云霞都会到浙江省人民医院报到，身上穿着印有“武林大妈”字样的红色马甲。这是最近一年来，她的新身份。

2020年12月浙江省人民医院成立“武林大妈”工作室，包括鲍云霞在内的12位人员成为工作室成员。他们中年龄最大的72岁，最小的50多岁。

大话题

作为中国脉管病泰斗，无锡籍海派名医，奚九一教授生前有个心愿，希望自己对脉管病的毕生经验，能够传给年轻一代，造福故里。

静脉曲张、糖尿病足 天冷莫热水泡脚，当心烂脚

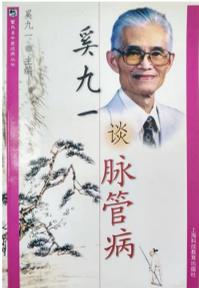
马山 钱老伯：今年72岁，多年糖尿病，还患有静脉曲张，天冷用热水泡脚，结果脚肿得像馒头，左脚还烂口了，为啥？

热承人解读：静脉曲张、糖尿病足患者热水泡脚，会导致下肢动脉扩张，血流增加，加重静脉曲张，使静脉血管更加凸出扩张，尤其糖尿病还会导致感觉迟钝，水温过高易烫伤，引起下肢的溃疡，严重者甚至截肢。

“奚氏清法”通过三泵加压循环治疗、

奚氏中药熏蒸、无创经络功、奚氏清创换药等，结合口服奚氏名方中药等修复瓣膜和畅通血管，清除血淤，不仅解决血管问题更是解决血液问题，静脉曲张、糖尿病足等问题会迎刃而解。

特邀：本周三、奚氏清法第三代传人、无锡易可中医医院奚氏脉管中心朱成河主任。



帕金森抖僵慢、病情快速发展 这里的病友重新学走路、站立

对于行动不便、病情快速发展的帕金森病人来说，开步走路、站稳是件难事，在三个上海名医开的医院——易可中医医院的魏氏脑病中心，采用帕金森立体定向干预体系，让病人从头学走路、学站立，给众多患者及家属带来希望。

帕金森患者王老伯，因为身体僵硬容易跌倒，每年一到冬天病就加重，要坐轮椅。到帕友俱乐部后，医护人员除了手把手教王老伯行走引法，魏氏脑病中心主任、帕金森项

目负责人孟帅医生还为他制订了中西医结合的治疗方案，解决西药“蜜月期”后出现的毒副作用，对王老伯的僵直效果十分明显，目前老人已经可以自己站起来行走。

孟医生介绍，魏氏脑病中心在创始人、上海曙光医院神经内科原主任魏江磊的倡导下，成立了帕友俱乐部，将病人全程系统管控，中西并举、内外结合，减少西药量，控制抖僵、便秘、失眠等症状，这是目前国内国外治疗帕金森病的新方向。