

## 羊城晚报“大医精诚深调研”专栏报道引发广泛关注,有读者点赞称:

# 正能量高质量报道 讲述医者仁心大爱

羊城晚报记者 丰西西 通讯员 彭福祥 梁嘉韵

8月27日起,羊城晚报推出“大医精诚深调研”专栏,连续两天深度报道了中山大学附属第一医院10个学科的20多位教授接力9小时,为一名下腔静脉肿瘤患者老李成功切除巨大肿瘤的故事,引发社会广泛关注。众多读者为广东医生的精湛医术和无私大爱点赞的同时,也纷纷为羊城晚报的正能量报道“点赞”。

## ① “伟大的医务工作者”

20多位教授接力9小时,冒着巨大风险,凭着精湛的技术,靠着默契的配合,成功完成了这例高难度手术,让老李平安地活了下来。网友们纷纷对医生的精湛技术表达崇高的敬意,也被他们拼尽全力救治患者的精神所感动:

网友“雪莲”说:“看了这篇文章,我激动得难以平静,为医术高明、医德高尚的医生点赞!”

网友“自由飞翔”感慨道:“教授们用高超的技术挽救了一条站在悬崖的生命!医护人员辛苦了,感谢你们为患者带来福音。”

网友“孩他爹”说:“老李很幸运,得了恶性肿瘤;但老李是幸运的,他遇到了很有责任的医生。为这群负责的医生点赞!”

网友“敏子”表示:“虽然不认识病人老李,却为医生们联手为患者尽心尽力的救治精神深深感动!为教授们点赞!爱你们,亲爱的医生!”

网友“winwin”动情地说:“伟大的医务工作者,希望有更多像你们这样医术精湛的医生,挽救更多病人的生命。”

网友“Janmy”说,她是中山一院的一名患者,读完报道后十分感动:“太厉害了!我现在也在这家医院治疗。因为信任,所以选择。坚信可以治好。”

## ② “终生不忘你们救治之恩”

救治老李的强大团队是广东近28万名医生的缩影。还有许多坚守在岗位的好医生,用自己的专业技术和无私大爱,守护着无数人的健康。有网友在留言中分享了自己遇到的好医生的故事,他们为更多仁心仁术的广东医生点赞。

网友“冰激凌”说:“今年7月份,我先生在中山一院做了心脏手术,现在恢复得很好。感谢心外科王治平教授以及所带领的医护团队,是你们给了我强大强大的心脏,给了我们一家人幸福生活的保障!感谢你们,不仅医术精湛,而且医德高尚,想起住院期间的点点滴滴,一直无法忘怀,感动至今!”

网友“罗云”表示:“感谢8月19日急诊外科的汪医生抢救了我的右手大拇指。两个小时的缝合手术,保全了我的右手、生活、家庭。”

网友“arlene”回忆:“在我儿子左大腿骨折,疑似骨肿瘤时,是中山大学附属第一医院接诊了我们,夜班急诊医生紧急联系骨科医生、外科医生会诊,收治入院,之后由尹军强教授主刀手术,手术非常顺利,孩子恢复得很好。医者仁心,终生不忘你们救治之恩。”

## ③ “这样的报道应该多一些”

也有读者为本报连续推出“大医精诚深调研”栏目的报道点赞,网友“hansy”说:“正能量报道,让我们看到了媒体的力量,看到了医院的温度,看到了医者的光芒,也看到了时代的力量。”

网友“琦”留言说:“我们现在很需要这样正能量的报道。”

网友“Max”说:“这样的报道应该多一些!谢谢正能量的羊城晚报。”

网友“Carrie仔”评价说:“20多位顶级专家齐力救治老李的情景,如同电影画面一样闪现,这是一个讲述使命担当,讲述医者大爱的故事。”

网友“亮亮”留言:“媒体深度挖掘医者仁心的背后故事,让我们更直观地了解了这群不平凡的人,点赞!”

一位读者向记者发来短信,为报道点赞。她说:“久违的好报道!我连续读了两遍,事感动人,真解渴!”



《羊城晚报》8月27日相关报道

## 构建良好的医患关系 需要彼此理解和信任

羊城晚报记者 丰西西 通讯员 彭福祥

要提升医疗水平外,还应当多做科普,用老百姓看得到的形式,让更多人了解复杂的疾病,了解医学。

### 换位思考,消除内心顾虑

中山一院院长助理、质量评价管理处处长陈虹说,至今,医学依然是在不停地探索未知,尽管在治疗中会遵循规范、指南,但因为每一个病人都存在个体差异,就会导致救治过程中出现不同的问题,“在这种情况下,应该给医生一些时间,让他们去解决问题,大吵大闹解决不了问题。”

她表示,有相当一部分患者会认为,花了钱治疗,就必须有一个好结果。可任何手术都存在并发症的风险,过高的期望值会加剧患者的犹豫和对医生的不信任。她认为,医患沟通非常重要。应当通过不同层次的沟通,让患者和家属更清楚地了解病情,理解手术可能存在的风险;也让患者真切感受到,医生和他们的目的是一致的,就是为了把病治好,从而消除他们的顾虑。

同时,也给予医生更多的信任。她还指出,医生应当有良好的沟通能力和换位思考的能力,多替患者着想。

### 让医生心无旁骛救治患者

中山一院医务处处长刘秋生则坦言,目前紧张的医疗资源与老百姓的需求是有差距的,“绝大多数医务人员是超负荷工作的,他们看门诊时,连喝水和上厕所都没有时间,就是为了能为更多的病人看诊。”他认为,政府、社会应当给予医务人员更宽松的氛围,不能因为个别案例而对整个医务人员群体进行否定,不要让他们在救治病人的时候有太多顾虑,“让医生能心无旁骛地提升自己的医疗技术,心无旁骛地救治患者,最终的受益者将是广大患者。”

刘秋生建议,在医学教育中增加人文关怀的课程,“目前医学教育中有医学伦理学、医患沟通学,但这些都是选修课,应当让医学生一开始就有人文医学的意识。”

羊城晚报“大医精诚深调研”栏目的报道推出后,引发不少人对医患关系的重新思考。我们应当如何建立良好的医患关系,让医生放心,让患者安心?

### 相互理解,会增进彼此信任

中山一院党委书记骆腾深有感触。在他看来,全社会都应该有尊重医生的意识,良好医患关系的构建,需要医生和患者互相理解和信任。“其实,社会再怎么尊重医生都不为过,可并非所有人都能理解医生这个行业,这些年来,我们也在努力,让这些更加理解患者,用温暖照亮患者。”

骆腾坦言,医疗救治的成功,不仅基于医护人员的精湛技术和齐心协力,也基于患者及家属对医生的信任。在她看来,医患之间相互理解,会增加彼此的信任度。“其实病人的点滴,医生是记在心里的;医生的一言一行,病人也看在眼里。”从患者的角度,应当相信医学,信任医生;从医院的角度,除了

## 羊城晚报 要闻·焦点



### 开业首日下午即宣布暂停营业,第二天干脆限制客流,这家美资实体超市除了带来大宗平价货品,还给中国消费者带来了什么?

### 专家观点

## Costco会员制商业模式能给中国商超更多启示

Costco在上海带来的热潮引来零售界的关注,华南零售专家解构其商业模式认为,其非自有品牌商品基本不赚差价,盈利核心在会员费。这种创新的模式将给中国零售模式带来新的挑战和思考。

Costco是全球第二大零售超市,是主打会员制的大型仓储式大卖场,沃尔玛的山姆会员店和麦德龙超市都是这类商业模式。

广东流通业商会常务副会长黄文杰表示,Costco的盈利核心是会员费,并非商品的差价,而其他商超仍然希望在会员费外赚取一定的商品差价,因此,Costco能赢得消费者的青睐。

数据显示,近5年来,Costco门店数量保持快速扩张,营业收入和归母净利润基本保持稳健增长,营业收入同比增速保持5%。

对于上海的Costco新店,其百货商品价格低于市场价的30%到60%,食品类则能低10%到20%。黄文杰认为,商超能做到这样便宜的价格,在相关商品的毛利上应该很少了。

美国媒体分析认为,Costco如此受欢迎,是因为它满足了中国消费者对新概念和新兴趣的需求,但不意味着能取得可持续的成功。

不过,黄文杰对此并不赞同,他反而认为,这一商业新思路、新模式或将成为对抗电商的利器。

面对中国传统商超还沉浸在赚取商品差价的盈利模式之际,以Costco为代表的新商业模式的到来将对零售市场带来更新鲜的冲击。黄文杰认为,抓住消费者喜欢物美价廉的心态,在当前的经济环境下,对商业模式不断创新,才能获得成功,这也是Costco零售市场的启示。

(孙晶)

# 这把火能烧到何时?

文/图 羊城晚报记者 何晶

## 未来存疑 Costco的“火”有多少典型性?

“我家在黄浦区,去一趟Costco成本还是蛮高的。开车过去至少一小时,打车也是一笔不小的费用。东西买少了,不划算;买多了,搬回家还占地方。而且现在习惯了在线上超市购物,价钱便宜,还送上门,暂时看来我是不会特意去Costco采购的。”80后王女士对羊城晚报记者说。

“我住在离Costco车程15分钟的大青浦,已经在开业前办了199元的会员卡,打算等开业后少一点人再去,囤货我家肯定不会。”潘先生直言。

面对越来越理性的中国消费者,未来Costco在中国还会这么火吗?“这家店持续火爆是可能的,就看火到什么程度。深圳福田山姆会员店(中国首店)已经连续11年蝉联沃尔玛全球销售冠军。”广东省连锁经营协会秘书长樊飞对羊城晚报记者说,“目前存疑的是,Costco是否会在国内开很多门店?如果不多,它的影响就有限。”

“低价模式在中国一定是有的,加上Costco是洋品牌,会有一些特殊的货源吸引消费者。但我认为未来的消费主流是‘到家’而非‘到店’,尤其对于年轻人来说。中国的及时送达服务非常发达,人口密度、消费习惯等国情和美国完全不一样。美国的外卖服务,3公里配送半径至今没做起来。Costco这样的到店购物只会作为补充特定人群的特定需求而存在。”万物天泽品牌咨询创始人、每日优鲜联合创始人兼CMO许晓辉对羊城晚报记者说。

“消费者的两大需求是物美价廉和方便快捷,实现这个目标可以有多种模式,网购和线下是并存的。”广东省流通业商会常务副会长黄文杰看好Costco在中国的发展,他认为Costco降低毛利、从会员费入手的思路值得中国传统大卖场学习,再加上早年万客隆、麦德龙、山姆会员店对中国消费者的市场培育,Costco会为自己赢得一批忠实的顾客,“当你一次性去Costco买够一个月要用的日常用品,减少购买频次其实就是为自己节省了时间。”

## 现场直击 年轻人和白发族都赶来扫货

中国内地首家Costco门店位于上海闵行区朱建路235号,总购物面积1.4万平方米。Costco货品以大件著称,低廉的价格对消费者有着巨大吸引力。且不说开业当天被抢空的飞天茅台酒、爱马仕铂金包,对比一下日用品的价格,你会明白为什么有这么多人抢着来。比如某大牌女士香水均为399.9元一瓶,同款香水在网店要卖600多元;75寸的飞利浦电视机售价11999元,比京东旗舰店同款便宜了2000元;帮宝适纸尿裤399.9元一箱共208片,单片1.92元,比天猫做活动的单片2.2元更划算。

今年53岁的王女士是上海本地人,她从网上得知Costco要在上海开店后就决定来扫货。“我女儿在美国工作,之前我就去过美国的Costco,第一感觉是大,第二感觉是便宜,现在开到家门口了,我和老伴第一时间就来了。”王女士对羊城晚报记者说。她详细地给记者算了一笔账,“我的会员卡是开业前199元办的,只要在这省下超过200元,

那就是赚了。”在王女士的购物车里,堆满了进口洗衣液、进口麦片、纸巾等日用品。羊城晚报记者留意到,现场年纪和王女士相仿的顾客不少,甚至还有特意从浦东驱车前来的。不过,年轻人也不在少数。排队买烤鸡的队伍里,年轻人的数量明显高于“白发族”。而在结账买单的队伍中,购物车里除了日用品,出现概率最高的是三十元一袋的平价“巨型”面包。

“考虑到客流量,我们已经选择把开业时间放在周二,没想到还是这么火爆。我们现在劝大家先回去,等一个月之后再来。”开业首日,卖场内一位工作人员对羊城晚报记者说。

昨天是开业第二天,由于限制客流2000人,卖场内的顾客明显少了,选购商品也变得有序。记者于下午5时左右抵达Costco,附近交通没有发生拥堵,无需排队就能轻松进入了卖场,结账时每个柜台也只有两三人。不过,18时左右,当记者从卖场出来时,发现门口的限流队伍又开始排起了长龙。



上海Costco开业首日,众多市民赶来扫货

## 选址考量 先试水上海两年后进军外地

中国内地首家Costco为何选择上海?Costco亚洲区总裁张嗣汉在早前的新闻发布会上对媒体表示,2014年,Costco率先在天猫国际开设了线上旗舰店,是Costco进入内地市场的重要一步,“我们通过线上数据看到,上海地区的订单量最多,其中闵行和浦东区占比最高。”

在网购已成为主流的今天,从美国移植到中国的Costco是否会面临水土不服?对此,张嗣

汉的态度是乐观的,“网上购物确实很方便,但线下卖场为消费者提供‘Touch(接触)、Taste(品尝)、Take(拿走)’,这是电商无法提供的。”

闵行店是Costco在中国内地开店的开始。据悉,Costco计划两年后在中国其他城市开新店。张嗣汉透露,他正在考察华东其他城市,“我们很谨慎,会根据消费力、人均收入等指标,选址一两家店试水。”