

医患沟通室里的白衣天使

最近,记者迷上小说《大外科主任》。小说围绕某省立医院空出一个大外科主任的职位,人们在明里暗里进行着激烈竞争,以及在此过程中所发生的医者、患者和医疗代表等令人眼花缭乱的冲突和纠葛,让人对医患关系有了更深刻的了解。

面对疑问满腹甚至怒气冲冲的患者,接待处理的医务人员需要哪些技巧?他们有哪些感触与烦恼?

近日,记者走进杭州市三医院医患沟通室,跟有着3年接待处理经验的史云霞老师体验医患沟通工作。

从怒气冲冲到平和离开

杭州市三医院医患沟通室位于门诊二楼的自动扶梯口。按照正常的上班时

间,我在早上8点准点到达。人还未到办公室,就听到里面传出吵闹的声音,原来已经有病人来投诉了。

进门一看,一位50来岁的中年男子紧绷着脸,气愤地冲一位个子娇小的护士反复质问:“她自己说过抽血后再告诉我取报告的时间,为什么又叫我

自己看单子?我上了岁数,眼睛老花,根本看不清单子上那么小的字。”记者的突然出现好像令中年男子有些不好意思,稍稍控制了一下自己的情绪。史老师瞥了我一眼,示意到她身边去。中年男子以为记者是医院的工作人员,情绪继续发作。

面对怒气正盛的中年男子,记者试图上前劝解却有点不知所措。此时,史老师很自然地去倒了杯水递到他手中,面带微笑心平气和地说:“师傅,你先喝点水,有什么问题可以跟我说,我们会尽力帮你解决。”

“软功”果然有效。中年男子在沙发上坐下后,稍微平静下来开始讲述他发火的原因。

“我老婆手上长了个东西,需要动一个皮肤科的小手术,医生给我开了张验血单子。我想她很久

没有体检,就又要去内科开了张单子,反正要抽一次血,就顺便都检查一下。”男子说。

男子排在抽血窗口的第一个。不料,穿白大褂的女医生一上来就抽了他老婆6管血。“以前体检都只抽3管血,为什么这次要抽6管?老婆有贫血,抽了这么多血后对身体有影响怎么办?”男子不解地问。

医生解释,除了体检之外,这次还有一些手术前的验血项目,各种检查所用的试剂不同,所以必须分开采血。不过每个管子里都只装了一点点血,总体采血量与常规采血量一样。

听罢,中年男子不再说什么。随后,男子把老婆扶到一边坐下,又拿着单子折回到窗口,问采血医生取报告单的时间。医生说,单子上有写时间,自己看。

“我最生气的就是这个,采血前明明说采好后告诉我,后来却让我自己看单子,这算是什么态度?”此时,中年男子越说越生气,从椅子上“噌”一下站起来。

“是我们的服务不够好,虽然单子上已经写明了取化验单的时间,但没考虑到老花眼这个具体问题。我们一定会改进,请你不要生气。”见男子的情绪又开始激动起来,史老师连忙向中年男子道歉,“非常感谢你对我们医院的关心,能及时向我们反映存在的不足,这样才能让我们做得越来越好。”

听史老师这么说,中年男子似乎有点意外,脸上表情出现180度的变化,一下子从愤怒转变成尴尬。最后,他有些不好意思地说:“其实也不是什么大事情,我也就是提个意见,不好意思耽误你们上班时间。”说着,他边挥手边离开办公室。

劝完病患还要安慰医生

送走中年男子后,记者松了口气,想趁空下来的时间好好跟史老师聊聊。没想到病人家属前脚刚走,被投诉的医生后脚就追了过来。是一位30来岁的女医生,女医生眼睛红红的。听说之前一直做检验工作的,当天第一次做窗口抽血服务。

“他问我的问题我都已经告诉他了,为什么还要这么凶呢?后面还有这么多的病人排队等着,我总不能光对付他一个人吧?取报告单的时间我已经很明确地说了,有的要半小时后,有的要一小时后,也有的要到下午一点多,我说具体时间单子上都有,你自己可以再看看。”女医生说着,委屈地抽泣起来,身体都跟着发抖。

记者连忙从包里拿出纸巾递给女医生,但又不知道怎么开口安慰。

“我们是做窗口工作的,碰到一些有脾气的病人,受点委屈是难免的。我每天接待这样的病人很多,刚才这位病人已经算好的了。我常常碰到一些病人冲进来就拍桌子,骂得更凶。”刚劝好病人家属,史老师又心平气和地安慰起女医生。

“我相信你已经把他问你的问题解答清楚,我分析可能是因为你

是北方人的缘故,说话语速比较快,他没有听清楚吧。加上饿着肚子来抽血,而且还要等着手术,心情不好就容易生气,我们要多理解病人。”史老师继续安慰。

听史老师这么说,女医生有点

难为情地笑起来:“这倒是,我说话的语速是有点快,他可能是没听清楚,我以后会稍微说慢一点。”

此时,陪同女医生来的检验科主任也趁机说:“这次就算积累点经验,窗口服务很有技巧,对每一个病人都要随机应变。尤其是对已经有情绪的病人,更要耐心处理。”

随着来诉苦女医生的离开,整个办公室终于安静下来。此时,已接近中午。

下班回家连话也说不动

一个上午,解决一个矛盾,化解两个人心中的郁结。虽然我除了端茶、递纸外,没帮上什么忙,但心里却是五味杂陈,原本来的愉快心情随着两个人的争吵诉说灰暗了很多,想跟史老师聊天,似乎又提不起兴趣。

下午,一位刚从肛肠科出院的大爷,来反映住院期间保洁员没清洗干净卫生间等问题。可能是年纪大的缘故,大爷不停地重复着同一个问题。要不是记者穿着白大褂,估计都有点想发火了。不过身边的史老师,却一直笑着对大爷表达着感谢之意,还当场打电话给肛肠科护士长告知情况,让大爷满意而归。

临近下班,外面大厅已经变得比较安静,史老师教我在她的工作笔记上做记录,主要是将这一天所发生的事情做个简单的总结。

“每天都面对病人投诉和医生的倾诉,你烦吗?”记者小声问史老师。

“没办法啊。”她不假思索地说,“工作总要有有人做啊。因为每天在医院里说太多话的缘故,有时候我回家连话都懒得说。不是因为人有多疲劳,而是因为心情会受很大影响。”

在医患沟通室3年,史老师处理的医患矛盾不计其数。“病人在身体不舒服的时候,心情肯定不

好,对于一般的发脾气都应该去体谅与理解。”史老师说,好在她这里处理的都是门诊当中的小矛盾,只要用真诚的态度来面对,病人一般很快会消气。

不过,偶尔也会碰见一些无理取闹的病人。“一次,有位情绪非常激动的女病人冲进办公室,事情都没说清楚,就扬言不给解决问题就拿刀来砍。我为了保护自己,赶紧叫了保安来帮忙。”史老师有点不好意思地说,这是她3年来最紧张害怕的一次。

史老师也经常会见一些来送感谢信的病人,或是委托她感谢某某医生的。每当这个时候,她的心情会一下子灿烂起来,工作自豪感也油然而生。

理性对待医患矛盾

“医患矛盾产生的原因很多,但绝大多数医患矛盾其实都是双方沟通不到位。”杭州市三医院院长张延祥分析说,面对医患矛盾,不管是医生,还是患者,双方都存在一些问题。

就医生而言,在当前形势下,做个好医生不光要有好的技术,更需要有良好的医患沟通技巧,要善于处理医患矛盾。在来院就诊的患者中,不同疾病的患者有不同的心理特点,医生要学会去了解患者的心理,在治疗的同时做好针对性的心理疏导。这不仅为自己省去很多不必要的麻烦,对患者的康复也有好处。

市三医院从2003年开始在全院推行医患沟通制并不断完善内容,随后又在门诊成立医患沟通室,让患者意见有地方提,表扬有地方说,在医生和患者之间架起一座有效沟通的桥梁。经过多年运行,确实化解了很多医患矛盾,投诉率逐年下降,表扬率逐渐提高。不少投诉者后来还经常到医患沟通室来坐坐,为医院工作提出“金点子”。
据《今日早报》

百万富婆输光家财 当挑夫东山再起

几年前,她曾是一名百万富婆,后来因沉迷赌博,输了万贯家财。之后,她来到安徽齐云山下,跟随着齐云山上最后一名女挑夫汪美红,一起当起了挑山工,体验和感悟挑山的艰辛生活。之后,她继续逐梦商海,如今,历经沧桑的她又成了一名千万富婆。几天前,她再次回到齐云山脚下,体验挑山的艰辛生活。“挑山生涯是我一生最宝贵的财富,也给了我前行的动力。”她说道。

一无所有 曾经赌博输掉百万家产

她叫郑芸芸(化名),今年42岁。11月22日,她从北京赶到了齐云山脚下,看到汪美红后,一声汪大姐喊得汪美红非常激动。时隔4年,汪美红再次见到了这个曾经和她一起挑山的姐妹。

说起四年前的事情,两人都唏嘘不已。郑芸芸老家湖南,嫁到外地后,因为老公家境很不错,所以她的生活也相当安逸,后来在老公的支持下,自己从事服装行业,生意也越做越大。“当时生活比较优越,而且觉得钱来得很快,感觉也不珍惜。”郑芸芸告诉记者,从2005年开始,她和朋友一起到赌场赌博,刚开始的时候赌得并不大,一天输赢在一万元以内。“后来觉得不刺激,开始越玩越大。”然而从这一刻开始,郑芸芸的命运发生了逆转。第一次输了十万元后,郑芸芸觉得要扳本,然后调出了所有的营业款,继续赌博,然而一发不可收拾,“输了40万,就想把40万赢回来,就继续把钱投进

去,但是继续输,越输越多。”就这样,郑芸芸一步步沦为赌徒。

从2005年初到2007年6月两年多的时间里,郑芸芸不断沉迷于赌博,自己的生意也不做了,而且越输越多。最后,她输光了自己的100多万积蓄,又输了借来的100万元。“200万输下来,我成了彻底的穷光蛋了。”

最让郑芸芸感到难过的是,两年的赌博生涯里,丈夫屡次劝她回头,但是见她仍然一头扎进赌场,最后丈夫向她提出离婚。“当时赌红了眼,也就离了,孩子跟了他。”郑芸芸说道,等到自己一无所有的时候才发现,原来丢失了最宝贵的东西。

躲避追债 挑山让她重燃生活勇气

一无所有,还要躲避别人的追债,郑芸芸几度想去自杀。

一次看电视后,郑芸芸做出了一个让人吃惊的决定。2007年7月底的一天,电视里正在放安徽齐云山脚下最后一个女挑夫汪美红的故事,“当时就觉得她特别伟大,

她丈夫死后,她一个女人独自抚养着三个孩子,每天来回数趟,挑着一百多斤的东西徒步几十公里山路,当时就觉得,自己也想隐居山林,过着艰苦生活。”

2007年8月,一无所有的郑芸芸真的来到了齐云山脚下,和汪美红说明情况后,开始和汪美红一起当起了挑山工。

“那段生涯太值得回忆了,我当时非常胖,跟着汪大姐后面帮她挑东西,她挑100多斤,我就挑了不到40斤,但是当真正上山的时候,已经累得一点力气都没有了。”郑芸芸介绍,她一天就挑一趟,来回走10公里,要花费5个多小时的时间。

“当时就觉得汪大姐太了不起了。”最让郑芸芸吃惊的是,当时汪美红一趟挑下来,才8块钱,而汪美红一天要挑四五趟。“我花了5个小时,几乎挑得虚脱了,估计收入才4块钱。而我以前赌博的时候,有时候随手给人小费就是几百元。自己毫不珍惜生活,还把自己最亲的人逼走了,而且再也不能回头。”郑芸芸说。

据汪美红介绍,当时郑芸芸和她一起挑了近10天,“开始她觉得生活特别艰苦,后来她好像感觉生活还挺充实的。只是她浑身都疼。”

10天后,郑芸芸告别了汪美红,她说自己已经找到了生活勇气,要重新面对生活,以后还是要经商,把以前挥霍掉的,再通过双手挣回来。2007年8月下旬,郑芸芸离开了齐云山。

千回本行 几经商海沉浮再获重生

“离开齐云山和汪大姐之后,我又从事老本行的服装行业,因为以前积累了一些人脉关系,所以进入还不算太难。”郑芸芸告诉记者,自己赌博输钱的时候,因为没有向自己的供应商借过钱,所以,几家供应商还比较认可她,在并不知道郑芸芸的状况下依旧给她赊货。就这样,郑芸芸开始了自己的起步。

据郑芸芸介绍,她后来又搞过餐饮、房产等,陆续都赚了钱。“有时候感觉山穷水尽时,就想起齐云山和汪美红给我的勇气,我觉得再苦再累也比当时挑山的工作要舒服得多,所以总是咬咬牙就挺过来了。”郑芸芸开发楼盘时也遇到过资金链断裂就要破产的状况,她硬是挨家挨户地向承建方、包工头等说明情况,“有一次站在一个老总的门口,等了一个晚上,第二天早上他回家后,看到我就窝在他家门口,觉得我确实是个干事的人,就允许我将房子卖出后再还他们钱。”就这样,郑芸芸一步步走了过来,如今的郑芸芸再次在商海中站住了脚。

对话 挑山经历是一生的财富

“四年的工作中,经常会想到自己曾经在这里的生活,一直想回来再次感受一下,这几天终于抽出

时间来到这里。”11月22日,郑芸芸再次跟随着汪美红感受挑山工的生活,她把自己的手机都关掉了,想完全感受这里的艰苦生活。

11月26日,记者在电话里和郑芸芸对上了话,她告诉记者,4年前在齐云山下当挑夫的生活,是她一生中宝贵的财富。

记者:四年多了,怎么突然又回到齐云山当起了挑夫?

郑芸芸:其实做生意的四年多期间,经常会想起这段生活,一直想要回来再次感受一下挑夫的辛苦。我虽然不是挑夫,但是挑夫的经历让我明白了许多事情。

记者:这段经历给你以后的生活带来了什么?

郑芸芸:我在做生意的时候,想到这段难忘的经历,就觉得这段生活给了我太多的启迪和指引,我一直觉得这是我人生最宝贵的财富。

记者:这次回来继续当挑夫有什么感受?

郑芸芸:和四年前还是不一样的,那时候自己想死的心都有,还有什么不能坚持的?但是这几天还没挑一会儿,就觉得不行了,太累了。只有汪大姐一直没有变化,她真让我佩服。

记者:准备体验多长时间?

郑芸芸:我明天可能就要走了,今天打开手机的时候,发现许多事情要去处理。不过这里,我还是会常常回来的。我的人生起点是从当挑山工开始的。以后我还想带我的孩子来感受这里的生活。
据《新安晚报》