

●观点 1+N

一名护士眼中的“护士没耐心”

日前，国家卫生计生委、国家中医药管理局发布关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知，要求持续改善护理服务态度，杜绝态度不热情、解释没耐心、服务不到位等现象。
(3月18日《京华时报》)

笔者就是一名护士，从事护理工作已有11个年头。应该说，现实中护士服务态度不热情等现象确实存在，但作为护士，我们又何尝不希望得到病患的笑容和称赞，希望医患关系能够得到改善。毕竟医患关系恶化，伤的不仅是病人，同样是医护人员。不过，面对现实存在的多重问题，只用各种红头文件、通知要求等方式并不能从根源上解决问题，只不过是隔靴搔痒罢了。

关于改善护理服务质量问题，相关文件早已有之，每次提出，医院都要迎来一次次的检查、监督等活动，而这些大都不能给患者带来真正的服务质量改善，只是增加了护士的工作量而已，短暂的检查过后，问题依然存在。护理服务质量，决不是一句口号可以解决的，其背后的问题由来已久。

一方面，人员的缺乏让护士分身乏术，服务质量无暇顾及。现在很多医院并不能达到卫生部规定的床位和护士比例，护理工作繁杂细致，工作量较大，

人少让护士们只能先保证专业性工作，而没有更多时间来耐心解释，致力于服务质量。人少让护士面临公休、病假只是奢望的现状，在各单位双休时，医院一直持续着单休制度。并且，一个萝卜一个坑的紧密排班表，限制了工作的灵活性。

另一方面，护士工作压力大、强度大，付出和收入却不成正比，薪资和医生相比少了许多。再加上，患者主要认为看病的是医生，忽略护理的价值，导致护士地位低，获得的社会荣誉感低。而不断重新定位的护理服务质量，也让很多在职护士困惑，护士本为专业性职业，多年的学习旨在救死扶伤，现实的护理服务质量却经常包括给患者洗头、洗脚、剪指(趾)……这些都是护士心中的疑问和忧伤。

如今，医院对护士的学历要求越来越高，大专、本科、研究生……各种业务学习、学位论文要求等专业项目，甚至比医生更为繁多。当护士和医生的投

入成本逐渐拉平，收益、地位却差距越来越大时，护士将面临着不平的心理落差，由此而产生职业困惑感和懈怠感。

要改变护士没耐心的现状，要从制度上多方面保证：首先，制订规章制度，将服务态度列为日常考核标准，强化监管，将服务态度与薪资等挂钩，加强护理服务培训和职业道德教育；其次，严格床位比例，将护士从繁重的工作中解脱出来，让护士有时间陪病人“说说闲话聊聊天”，以此改善医患矛盾；再次，医院应摆正心态，放开学历崇拜，可大量吸收护工给护士分忧解难，保证优质的护理资源用于专业性工作，而不是枯燥的翻身洗脚剪指甲，在国外，护工的比例普遍高于护士，我国护工却少见于医院，为此，笔者建议引入护工和护工比，让护工进医院，保障护理分工精细化；最后，有德就要有奖，应提高护士薪酬，让付出和收入成正比，同时建立患者投票制度，给患者叫好的护士合理奖励，以激励服务质量的更好发展。
王琦(护士)

●议论风生

@金三爷： [前女友和现女友都跳江了，你先救谁？昨天凌晨，镇海招宝山街道沿江西路客运中心旁的甬江边就上演了这样一出闹剧。作为主角的四川小伙小吴用行动给出答案：救起现任，走了(详见10版)。] 还是以前好，“从前的日色变得慢，车、马、邮件都慢，一生只够爱一个人”，省心，根本不必选。

@草帽的思想： [3月17日，广东东莞，一女子爬上19楼楼顶欲跳楼轻生，在与救援人员对峙近4小时后终被劝离，成功解救。该女子声称原因是家人没有陪伴其过生日。] 哥发现女人好奇怪，她们每个人都把生日当成非常重大的事情，真是不可思议。

@撒阿萨： [17日凌晨，浙江永康一对年轻男女遭遇车祸，身受重伤，男方身上多处骨折，女方目前意识不清正在重症监护室治疗。报料人称，两人为了证明爱情躺在马路上，从而遭遇车祸。] “你无情，你残酷，你无理取闹；你才无情，你才残酷，你才无理取闹……”

@无人相伴： [1995年，河南通许县女子史玉英开了一家饭店，刚开始生意红火，但随着除账越来越多，2008年饭店倒闭，从此她踏上讨债之路。从白条上公章来看，债主主要是通许县委、县政府和全县12个乡镇、部分局委，共约欠账120万！] “领导，您看你们单位这几年的饭钱能给了不？”“不是不准大吃大喝吗？再说这不是我签的字，你去找签字的人。”“那您签字的能不能先给了？”“我不是还没走吗？怎么，不想我到你那去吃了？”“那您多少给点？”“你晚上安排一餐，我得先跟几个部门沟通一下。”

@一步一步似爪牙似魔鬼的步伐： [近日，风行工作室爆料拍到女星张雨绮出轨证据。据悉，张雨绮与男方深夜挽手逛街甜蜜喂食，还同住一房。张雨绮丈夫王全安去年因嫖娼被抓后，至今音信全无。] 你做初一，我做十五？

@余明辉： 细心观察不难发现，私立医院护士的服务态度大多优于公立医院的护士，而公立医院临聘护士和编制内护士的态度也常会有差异，说到底，还是医院管理机制尤其是考核和奖励方法不同。

@nsnto4cmvc： 现在是市场经济时代，患者最好可以用脚来投票，服务态度不好，能去态度好的医院。所以，关键是要推进改革，降低民间资本对医疗领域投资的准入门槛，鼓励发展大型的民营医院。说医护人员态度不好，这点就有点像过去的银行业，民营银行没出现前，国有银行大多也态度不好。餐饮行业服务人员也很辛苦，为什么态度大多比较好？就是因为顾客选择多了，可以用脚投票，服务人员态度不好就得被炒鱿鱼。

@欢乐的erli： 护士是人不是神，累的时候一样需要别人体谅。患者希望护士态度好、耐心，那么患者也应该给医护人员尊重，不要把医疗服务当作普通的金钱消费关系，因为仅用金钱对付不了病魔。所有职业的劳动和付出都值得尊重，不能说花了钱，就像大爷一样，颐气指使，一句话，尊重是相互的。

Suning 苏宁
— 为你而省 —

周五3月20日
“苹果”专场

周六3月21日
三星/佳能专场

周日3月22日
华为/戴尔/尼康专场

疯抢
3月20-22日

用易付宝门店付款，
购物满999元
立返200元红包券

抢

扫一扫，下载易付宝