

“胡说”投诉

■胡丽敏

2012年3月，意外兼管“服务品质”，着实让我吓了一跳。我是极不善言辞的，偶有与人分歧，都得事后好久才想起当时该说一句什么话可能更有效。更主要的是，把医务工作混同于一般服务性行业，一直来我都心存芥蒂。日常工作，不在意还可以过去，但如今却要擎起这面大旗，真叫我情何以堪。可“投诉事件”却如“男人胡须上的白饭粒、蚊帐顶面的蚊子血”，突然的来了就来了。

转眼10个月过去了。所受理的投诉是各种各样的，但有一点相同，那就是没有一个来者是心平气和的，均“吼”称来找院长，由此，我也配合着被一次一次的激动。

“伸张正义”型 患者F先生，高大的中年男子，我见到时，他的脸已是黑的，瞪着眼要找院长。好不容易拦下问他情由，首先亮出身份说是律师，“见过世面”，一定要为绍兴老百姓主持公道。“第三次来口腔科复诊，一直都是G医生在看，今天G医生说我这个病她没能力看了，要我到上级医院去看。你们这么大的医院，牙齿这么小的事，这个医生居然说不会，她就是不想做自己有能力做的工作，是严重的渎职行为，一般老百姓就被她糊弄了，现在碰到我，定要医院严肃处理，单位领导用人不慎，也要追究责任。”他拒绝了主任的诊疗，要求医院辞退G医生。扬言，医院不处理的话，一定上卫生局解决、上网披露，甚至上诉。

这类投诉占大多数的，来者一般都有一个很叫得响的理由，“刚好碰到是我，我是一定要来讨个说法的，如果换了一般老百姓，还不是忍气吞声。”

“唯我独尊”型 一对夫妇带着1岁多女孩来眼科看病，诊断霰粒肿，手术后伤口有血丝，爸爸老早丢掉了术后给他的擦拭纱布，见护士在忙，就毫不客气自己出手取无菌纱布，护士见了赶紧阻止，就不高兴了，“要护士拿说忙，自己拿又不让，那就这样眼看着小孩眼睛流血？”于是大骂护士，吵到“门诊办”，因护士未来道歉又吵到院办公室找院长理论。

一般患者对各项医疗行为还是心存敬畏，这位“爸爸”把所有的注意力都集中在女儿的眼睛上，医护人员给予的“关注”多少就是他对他女儿表达的爱护。

“江湖路线”型 《出生证明》领取手续是非常严肃甚至刻板的，必须得新生儿母亲亲自签字领取。H先生因为心痛月子里的老婆，不顾工作人员的再三解释，定要签领，甚至还控制了工作印章，跟他再三解释，他是这样说的：你说现在社会上什么事情不能通融，不就是签一个字吗，谁签不都一样？再说，你能保证每个人都是按规矩办？

医学是严谨的科学，更关系到诸多法律法规，《出生证明》领取有浙江省统一的管理办法，却成了医院投诉的一项热点，更有一对夫妇为他们7岁的小孩因上学来补办《出生证明》，丢过来一叠资料怒吼：我就这些，能办就办，不能办也要办。

“委屈补偿”型 M先生到新生儿门诊为宝宝检查，等了一个多小时，前两次问有没有到时，医生态度还好，说让等着，保证都看完。但是发现中间有好些比他们晚来的病人都先看了，自己的病历卡还是在后面，第三次询问的时候，医生就发火了，态度很差，说打扰他工作了。再等，结果化5分钟不到的时间就检查完了，小孩子还哭的很厉害。看完让我们去配药，在一楼大厅等了15分钟还不见名字出来，上去一问才知道原来是让我们去华通药房买，为什么不早说清楚，越想火越大，一定要投诉，没有买药直接打车回家，一刻也不想在这个医院呆了。

等待是漫长的，并且会觉得自己的队列永远前移的最慢。等待时间远远大于“有效求医”时间、检查费与治疗费比例不在自己承受范围、专科治疗需要转科排队等等，都是医患矛盾无法缓和的坚冰区，随时可能被激化，医务人员的努力常常满足不了患者对医疗服务的要求。

“夸大造势”型 急诊科一肿瘤晚期病人，出血，情况较差，病区无床位无法收治，认为是在欺负外地人，投诉。了解情况后才知道该患者并非真想住院，只是想住进病房好转后赶紧回老家，但又担心医生不尽力，于是就投诉。其实医生护士接诊这位患者后，一直在积极予以治疗。

因为在医院没有熟人、没有关系，有患者会担心医务人员不会尽力救治，言语间也会非常敏感，并不考虑过多的纷扰才

会真正浪费医务人员的时间和精力。

“先声夺人”型 因要做糖尿病耐量试验，几次去咨询台拿一次性杯子，咨询台护士说“怎么又是你”，感觉人格受侮辱，非常生气，投诉。

咨询台备着一一次性杯子是一种便民服务，需要服务方和被服务方双方支持，处理这样的投诉是最无奈的。

“传经送宝”型 Z先生上午在五骨科门诊就诊后回家，到下午才发现只取了西药房的药，还有一张中药房的处方未取，冒着酷暑回院取药。对医院的门诊服务流程非常不满，“各环节未能紧密相扣，工作人员也不愿对病人多说几句，我这个还是小事，如果碰到大事，会耽误病情的”。Z先生不愿透露更多信息，说也不想对当事医生或其他人有惩罚，只希望医院能从管理上关注细节，“练出一支确实能胜任大医院工作的医务人员队伍”。

Z先生的宽容和热心非常让我们感动，医院及时组织相关人员梳理了门诊的就诊流程，充分考虑了Z先生的意见和建议并完成了整改。

“舆论依靠”型 住院的C先生去做检查时，不慎从轮椅上滑倒，医务人员及时为其做了必要检查，当时无骨折等其他阳性症状体征，次日发现局部皮肤有淤青，嘱咐他继续治疗原发病并观察。家属觉得此次跌倒后果无法预测，医院这样处置太过轻描淡写，又确实没有发现什么问题而能提点具体要求，不理睬医务人员的解释，打电话给媒体。

新闻媒体作为大众监督，成为了很多投诉者的筹码，但作为投诉处理者，伤不起的还是处理投诉事件耗费的时间和精力，而事实永远是我们处理事件的唯一依据。

……

医患关系是指医务人员与病人在医疗过程中产生的特定医治关系，是医疗人际关系中的关键。几十年改革开放，同时也影响医患关系发生着巨大的变化，他正由最初的“完全主动-被动型”朝“共同参与型”发展，更多的理性终将代替极端的冲突，只求我们的努力能点亮“黎明前的黑暗”！

我院全面开展语言文字规范工作

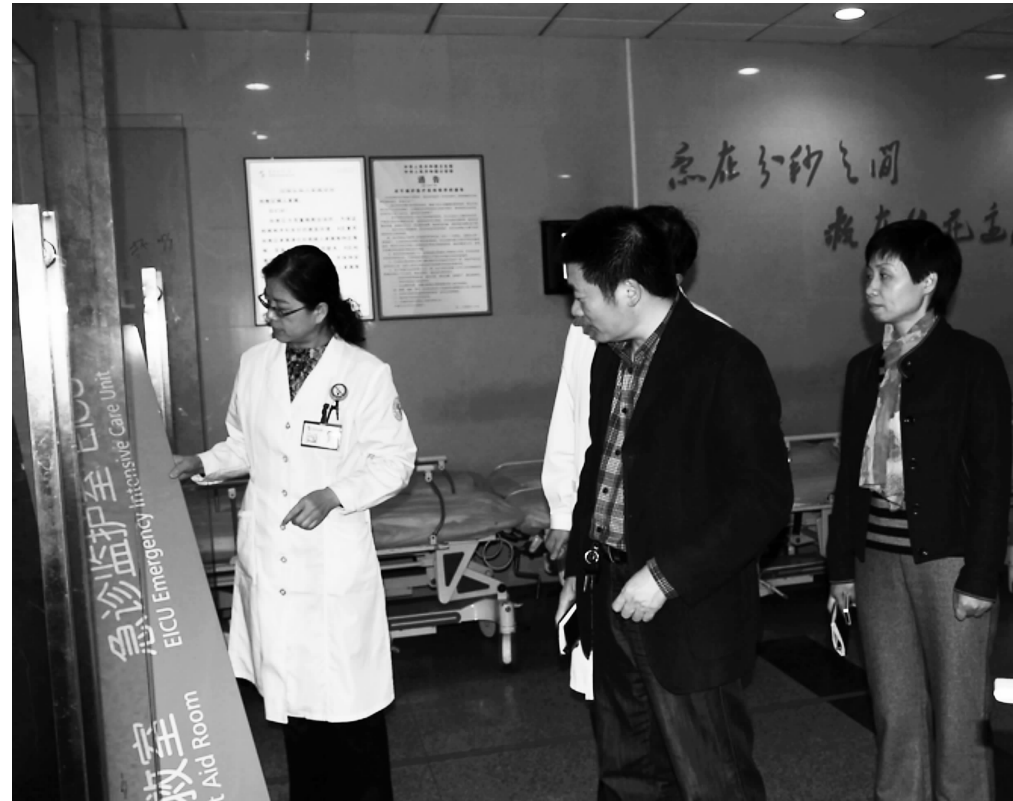
语言文字是交际的工具和信息的载体。推动语言文字的规范化、标准化是普及文化教育、发展科学技术、提高工作效率的一项基础工程，也是医疗卫生行业自身建设的需要，对社会主义物质文明建设和精神文明建设工作具有重要意义。

在信息化和高新技术快速发展的今天，做好语言文字规范化和标准化工作更具有现实性和紧迫性。根据《中华人民共和国国家通用语言文字法》和市、县有关

语言文字工作要求，我院从提高工作人员的普通话水平、提高医院规范用字的整体水平及优化语言文字规范化工作环境等方面着手，全面展开语言文字规范工作，并制订了三年规划。

图为寿炎明书记和祝志梅副院长带领语言文字工作领导小组成员检查院内各标识标牌。

(马致远/摄 胡丽敏/文)



嘴角一扬解千愁

■李芬弟

好心情是做好事情的基础，更是拥有美丽人生的基础！它让人幸福甜蜜，让人自信乐观，让人积极向上，让生活处处绽放绚丽，让人生处处散发暗香！

不知不觉，我们的表情开始变得单一麻木，脸上的笑靥如花已被眉头紧锁取而代之。

啊，我们的好心情哪去了？

累！工作的压力、父母的叮嘱、病人的期望让我们瘦削的肩膀承受了太多；

愁！生活，每天充斥着“问题胶囊”；工作，“医闹”不绝于耳。愁思，愁绪，肝断愁肠。

苦！熬夜上班的苦，家属不理解的苦。苦思，苦冥，苦不堪言。

还有些“可怜”的人们在抓狂：“时间像是海绵里的水，我使劲地挤，但因海绵是干的，所以一点水也没挤出来。”郁闷、埋怨、无奈、伤感、愤慨，充斥着脆弱的心灵……

然而，有道是“嘴角一扬解千愁”！

你可以赤脚漫步草原，让清新的青草充斥身体的每个细胞，让凉爽的大风灌满自己的衣袍，让悠扬的绿色淹没所有的烦恼，大自然会给你带来好心情！使人惬意，使人舒畅，使人想大声向白云宣告出自己的快乐……

嘴角一扬解千愁！

还有音乐，亦可以带你走向好心情。随旋律流淌，随音符跳跃，随律动旋转，然后就可以甩掉烦恼，扔掉忧伤，像李清照那样与“好心情”一起“争渡，争渡，惊起一滩鸥鹭”，只留下银铃般的笑声荡漾在空中，荡漾在水中，荡漾在心田。

嘴角一扬解千愁，看古代文人对酒邀月；

嘴角一扬解千愁，观现代雅士西湖泛舟；

嘴角一扬解千愁，忆“南丁格尔”扶着追求。

让我们一起卸下包袱，让我们一起嘴角一扬解千愁！

电脑族 别让颈椎劳损害了你

■朱佳菁

当电脑已成为人们日常生活必不可少的一部分，无可否认，其给人们带来了方便，带来了效益，但同时也带来了各种身体上的小问题。

请做一个试验：将你的头轻轻后仰，然后尽力向左转，再向右转，你一定会找到酸疼、僵硬的感觉。

最新调查显示：由于长期慢性劳损，颈椎病的发病年龄已经从40岁提前到30岁，并成为名副其实的白领职业病。更让人担心的是，颈椎上承头颅，下接躯干，既是脊椎中活动最多部位，也是神经中枢最重要部位，更是心脑血管的必经之路，一旦发生故障，后果严重。

亡羊补牢永远比不上未雨绸缪，与其等到颈椎受伤，再去接受长期繁琐的治疗，还不如先发制人，主动出击，让颈椎

受到我们的精心照顾，不发生事故。

保养秘笈一：早晨主动调温

古人喜欢穿长衣服，一方面是为了礼仪，其实另一方面也是养生之需。无论冬夏，都要给自己的颈椎以舒适的温度。即使是为了美丽，也要在办公室准备一件披肩，以保护好颈背部。偶然有受寒现象，给自己煎一碗驱寒汤：材料是红糖2汤匙、生姜7片，水煎10分钟，饮用1~2次就可以驱走寒气。

保养秘笈二：5分钟的颈椎操

即使身处人多的办公室，你也可以很好地保养颈椎，比如利用工间休息练习一下颈椎操：端坐，全身不动，单头部运动，分别做低头、抬头、左转、右转、前伸、后缩；顺、逆时针环绕动作。每次坚持5分钟，动作要轻柔、柔和。

保养秘笈三：两种按摩的方法

经过一个上午的工作，到了下午两点钟，可能脖子早已疲惫不堪，精力有些不支，这里有两个最简单的急救方法：

(1) 脖子后面，从后脑底端到躯干上部这一段分布着百劳穴的3个点。在不遗余力工作时，不妨抽出短短几分钟来按摩这3个反应点，即刻缓解颈椎疲劳，放松全身。

(2) 两手手指互相交叉，放在颈部后方，来回摩擦颈部，力度要轻柔，连续摩擦5次，颈部发热后，会有很放松和舒适的感觉。

保养秘笈四：做做户外运动

软骨组织的营养可不是通过血液供给的，而是通过压力的变化来进行营养交换。如果缺乏活动的话，软骨就会遭遇营养不良，进而导致退化，增加户外活动是养护颈椎的方法之一，要向你推荐的运动项目是游泳、打球、练瑜伽等。

保养秘笈五：晚餐补肾加分

作为一位忙碌的白领，你可能没有足够时间准备健康营养的早餐和午餐，那晚餐的时候可以多吃一些营养骨髓的食物。中医认为胡桃、山萸肉、生地、黑芝麻、牛骨等具有补骨髓功能，可以把这些材料加入到你的晚餐中，以起到强壮筋骨，推迟肾与脊柱蜕变的效果。

保养秘笈六：学学大鹏展翅

看电视的时候，你可以学一学大鹏展翅：轻轻弯腰至90度，两个手臂模仿大鹏飞行一样伸展开，但可不要将头抬起来，越高越好，坚持5分钟。这个动作可以帮助你增加颈椎部肌肉的韧性。

保养秘笈七：享受中药热敷

将小茴香些许、盐半斤一起炒热，装入布袋，放在颈背部热敷30分钟。每日1次。可改善颈背部血液循环，缓解肌肉痉挛。注意，别让温度太高或时间过久。

参加卫技人员高级职称考试的几点心得体会

■田国琴

2012年，本人通过了卫技人员高级职称考试，时有同事问我关于考试的事情。这里，我把自己的几点心得体会与大家交流。

1.保证两个月的看书时间。因为我们都是上班族，为了不影响业务工作，看书时间一般在晚上及休息日，最好能确保考前两个月的看书时间。如果能早些准备，提早好几个月看书，当然更好。推掉一些不必要的应酬。现在的社会是有些浮躁，有很多应酬，有时静不下心来。但考试是容不得半点懈怠的。虽然说有天才，但毕竟是极少数，还是一分耕耘，一分收获，况且我们是搞医务技术的。请推掉一些应酬，多一些时间，静下心来看书。

2.两本参考书。一本是最新版的五年制全日制的本科书，一本是七年制八年制的研究生教科书。可以两本结合起来看，各有千秋，有互补作用。碰到有出入之处，以最新进展，最新临床指南为准。每个专业的参考书也不一定一样，以适合自己的专业特点为前提。

3.一套光盘。至少要做一套光盘的练习。既知道了题目的类型及形式，也有针对性地指导看书。复习时可以参考一边看书，一边做题目，同步训练。

4.一个手机。手机也可以派大用场。现在手机大多可以拍照。你可以把认为重点、难点用手机拍下来，在空闲时，等车时，坐车时翻看，我想这不失为一个好办法。因为毕竟拿手机比拿书方便多了。

5.掌握答题的技巧。副高有单选题，多选题，病例分析题。正高是没有单选题的，只有多选题和病例分析题。病例分析题也是多选题，选错要倒扣分，所以不能确定尽量不选。但如果不够确定的太多，不选择，那分数也是不够的。所以要把握好，而且病例分析题是不能倒退的。

以上是本人的微薄之见，心愿是把自己的心得体会总结出来，希望能给即将高级职称考试的同事们有点参考和帮助！

