行风通报

第 51 期

黑龙江省医院　　2022 年 10 月 26 日

提升患者就医满意度（10）

编者按：医护人员应具备人道主义和尊严维护等基本核心能力，这些能力可概括为 A(Attitude 态度)、B(Behavior 行为)、C(Com-passion 同理心)、D(Dialogue 对话)。医护人员是能够给予病人社会尊严的人，在每一次的临床接触中，病人都在注视着我们的行为举止，如果我们眼中仅仅看到他们的疾病，他们的尊严感就会消失，患病心理会蚕食他们的人格，导致许多不良情绪的产生，甚至引发医患矛盾。维护病人的社会尊严仅仅需要我们一个关注的眼神，一个友善的微笑，一句温柔的话语，一声轻轻的问候……利用本期《行风通报》转发一篇人文随感，在此与全院同仁分享。

听到“投诉”两个字，我该不该委屈

我在日间病房护士岗上工作已满 8 年。作为业务骨干，我具有敏锐的观察力，能果断处理突发状况，对自己的护理技能自信满满，但是这一天却让我情绪无比低落，满腹委屈……

一个忙碌的午后，我正在门口的接诊筛查岗位接待病人及家属，一位满头大汗的大叔急匆匆跑来，脚步还没站稳就上气不接下气地对我说：“护士，你快帮我找一下张＊＊大夫！”这位大夫并不在我们科室，于是我头也没抬地说：“我们科室没有叫张＊＊的大夫，您确定要找的是我们科室的大夫吗？”

听了我的话后，大叔抹了一把汗，似乎更加着急了，颤抖着从包里拿出一堆单子，说："就是日间病房的，你快帮我找一下，我要联系明天手术!"

我匆匆看了一眼他手中的单子，一边忙着手头的事，一边回复他："这是内镜医生，您得去那边找。"此时，大叔突然提高嗓门说："我就是从那过来的，他们让我到日间病房找，你又让我去那找，我到底去哪儿？"我也有些急躁："大叔，如果这个大夫是我们科室的，我可以帮您找，但不是我们科室的，我去哪给您找呀？""小姑娘，你这样的话，我要去投诉你了!"大叔气冲冲地对我吼道。

听到"投诉"两个字，我整个人都懵了，内心无比委屈："我也没说什么呀，语气、态度都还好呀，这不是无理取闹吗？"带着不解与委屈，我跟护士长说了这件事。护士长轻轻摇了摇头，语重心长地说："别难过了，你和病人之间的沟通出现问题了……"

我虽然嘴里没说什么，心里却不以为然，护士长看出了我的小心思，便引导我回忆了当时的情形。此时，我隐隐感觉到自己似乎没有换位思考，没有注意语气语调和行为举止……护士长察觉到我情绪的细微变化，说道："给你推荐一本书，可能会对你有帮助……"

我从她手里接过了这本名叫《尊严疗法》的书。我翻着书，突然间，几行字映入我眼帘：医护人员应具备人道主义和尊严维护等基本核心能力，这些能力可概括为 A(Attitude 态度)、B(Behavior 行为)、C(Com-passion 同理心)、D(Dialogue 对话)。

我细细体会着其中的深意，渐渐明白了。医护人员是能够给予病人社会尊严的人，在每一次的临床接触中，病人都在注视着我们的行为举止，如果我们眼中仅仅看到他们的疾病，他们的尊严感就会消失，患病心理会蚕食他

们的人格，导致许多不良情绪的产生，甚至引发医患矛盾。维护病人的社会尊严仅仅需要我们一个关注的眼神，一个友善的微笑，一句温柔的话语，一声轻轻的问候···．．

反思我与大叔沟通的经过，我意识到，大叔愤怒的原因或许并不是我没有帮他找医生，而是他从我的态度、语气、举止中感受到自己不被关注，不被尊重。尊严照护的“ABCD”法则，态度是核心。我忙于手头工作，对找错地方的大叔采取了漠不关心的态度。我想大叔一定有不被尊重的感觉，我没有体会到他的急切与不安，这会使大叔感到多么无助。而我们的“对话”也让大叔感受到我缺乏同情心，事不关己，高高挂起。

其实，在临床工作中，这样令人“委屈”的场景我们常能碰到，以繁忙为理由，忽略病人感受也常会发生。想到这里，我有些羞愧自己从业 8 年，仍未能给予病人足够的尊重。

今后，无论在什么情况下，我都要牢记，护理是一项有温度的工作，要为艰辛抗癌的病人送上一份温暖。

编辑：张 丹 廉丽娜