



金淑睿: 丰台妇幼保健院宣传科科长
秦桂英: 丰台妇幼保健院儿科护士长
徐静: 丰台妇幼保健院妇科护士长
李佳: 丰台妇幼保健院护理部护士

医护人员工作压力大已是众所周知，那么，医护工作者自身是如何看待这个现象的呢？近日，记者来到丰台妇幼保健院，倾听了一段她们之间的对话。

医护人员如何克服压力 为患者提供优质服务？

□本报记者 余翠平 文/摄

照顾孩子需要 超常耐心与爱心

秦桂英: 我们服务的对象比较特殊，有刚出生几天的婴儿，还有10多岁的孩子，在为孩子服务时，需要超常的耐心、细心、热情和爱心！

金淑睿: 听说前不久，在给一个三岁男孩抽血时，男孩咬了护士的胳膊！由于面对的群体特殊，你们儿科的护士受了很多委屈吧？

秦桂英: 是呀。当时孩子的家属甚至连一句道歉的话都没有，但我们的护士没有因此埋怨谁，毕竟孩子还小，抽血肯定很害怕。

给孩子们抽血、输液是我们的重要工作。但孩子跟成人不同，很多时候，就诊时非常不配合，大哭大闹是常有的事，因为孩子怕疼嘛！为此我们儿科的护士都需要特别有耐心，对孩子说话时声音要柔、要轻，并且要哄。有的孩子给块糖就不哭了，有的孩子则需要安慰：“宝贝，给你输上液后，带你去看动画片！”还有的孩子需要鼓励和赞

美：“宝贝，你是最棒的，最勇敢的！”小孩都比较喜欢动画片，为此在输液室我们下载了《喜羊羊》、《熊出没》等动画片，一看动画片，孩子的情绪很容易就稳定下来了。

由于孩子不会像成人那样诉说自己在就医过程中的不适，所以护士需要多观察照顾，比如在输液时为孩子找一个舒适的体位，比如爸爸带小女孩来就医时，由护士领着小女孩上厕所等。

金淑睿: 去年年底，一对年轻的父母在孩子阴囊炎症痊愈后，专门给儿科医护人员送来了锦旗，这是对您们服务的肯定。

秦桂英: 那件事我印象很深。去年10月份，带着刚出生不到一个月的婴儿，一对年轻父母来到了丰台妇幼保健院，婴儿的阴囊有炎症，需要输液，在扎针时，护士特别有压力，因为孩子那么小，血管非常细，不好找，一旦扎不成功，后果不堪设想。顶着压力，护士们认真照顾着这个不到一个月的婴儿：抽血时，有很多孩子排队，考虑到这个婴儿太小，我们破例优先照顾，为他开通绿色通道。在护士们的悉心照顾下，几个月后这个婴儿便

痊愈了，他的父母为了感谢我们，特意送来了锦旗，这让我们很感动。

妇科护士 最怕患者不理解

徐静: 你们的病人是孩子，最大的问题是哭闹，不配合，而我们工作中面对的最大难题则是不理解。

金淑睿: 是啊！你们面对的主要是女性，做人流的，治疗妇科病的，这都涉及女性的隐私，随着人流的低龄化，由于未婚或者害怕家人知道等原因，她们在面对医护人员询问时，容易出现抵触情绪。

徐静: 是的，平均每个月有200多名女性需要做人流，医护人员希望为患者提供贴切的治疗，就需要详细地了解女性的同房史、病史等，并不是为了探听女性的个人隐私；但在实际工作中，一些女性患者就不太理解，不太配合，在这种情况下，护士态度和蔼，要让患者真正感觉到，医护人员是站在为患者考虑的前提下，进行病历采集的。

我接触过做人流最多的一个

女性患者，是做了10个，其实做人流对女性的身体伤害很大，极可能造成不孕不育等严重后果。可能是被无痛人流迷惑，一些女性对做人流并不太在意，所以在跟女性患者接触过程中，我们还要做好女性健康知识普及，比如做人流的伤害，如何避孕，如何尽量避免各种妇科疾病等。

帮护士减压是 医院重点培训内容

李佳: 是的，护士直接跟患者接触，无论是孩子生病了，还是女性需要人流或者治疗妇科疾病，这时候他们的情绪都是非常不好的，极可能因为一些就诊的不如意就迁怒于护士，长期被负面情绪包围，对护士的健康是极其不利的，所以“护士如何减压”一直是我们的护理部进行培训的重要内容，当护士受委屈了，可以找护士长倾诉一下，或者听听歌，写写日记，等负面情绪宣泄后再以好的状态面对患者。

秦桂英: 是啊，院里每周三下午的“音乐疗法”让我们很放松，在优美的音乐中，心境得到了很好的净化！

【边聊边论】

怎样通过培训 提高职工能力？

记者：盛丽 被访人：程国辉



课堂对于很多职场中人来说，早已是个过去式。快节奏的职场生活，让人无暇顾及能力的提高。但能力的高低，却影响着你的职场之路。通过参与首都职工素质建设工程，简单的培训，却能带给职工很大的收获。对此，作为参与首都职工素质建设工程的讲师程国辉很有体会。

记者: 您为什么会参与首都职工素质建设工程，通过课堂传授知识的手段，来提高职工的能力？

程国辉: 我参与首都职工素质建设工程，做讲师已经三年。我在企业做过很多年的人力资源工作，发现招聘的员工中大致可以分为两种。一种是刚刚毕业的学生，一种是已经工作过的职场老人。这两种人对于他们有不同的特质。学生来到单位后，你会发现他们在学校所学的知识，有些和单位的需求不太相符，这是他们的弱势。已经工作过的职场老人，他们来自不同的原单位，会带来不同的组织文化，所以需要提高他们的职业技能和素质，适应新单位的需要。技能的提高可以通过专业岗位培训做到，很多单位都能做到，但素质的提高这点做的很不足。首都职工素质建设工程正是弥补这些不足。

所以，我参与其中来做讲师。通过课堂传授知识的手段，来提高职工的素质。

点评: 对于职场人，专业技能是必要的基础，但不能忽略素质的教育。两者兼得，才能站稳职场。

记者: 参与首都职工素质建设工程，职工们有什么收获？

程国辉: 参与过首都职工素质建设工程的职工都反映不错，说这是个应时应景的工程。通过素质教育，可以帮助职工梳理思想、心态。比如，素质工程中的课程内容，能弥补企业中层人员管理能力不足的问题。我讲的一门课程叫做《90后管理》。企业中层人员不会管理，导致90后离职。讲课前，我将这门课题目临时改为《魅力中层——携手90后》，这时，直观上看能让年轻的90后职工，改变对于领导的看法，让他们的关系更亲切。

点评: 题目的简单改变，却让职工关系变得更亲切，更让管理变得更顺。这实实在在的体现首都职工素质建设工程的作用。

■有问必答

提问：仓储公司职工 索恩青
回答：市总工会法律服务中心 安慧敏

只有这“三性”岗位 允许使用派遣工

□本报记者 王香阑

安慧敏: 《劳动合同法》第66条规定，劳务派遣用工是补充形式，只能在临时性、辅助性或者替代性的工作岗位上实施。临时性工作岗位要求存续时间不超过六个月的岗位；辅助性工作岗位要求为主营业务

岗位提供服务的非主营业务岗位；替代性工作岗位是指用工单位的劳动者因脱产学习、休假等原因无法工作的一定期间内，可以由其他劳动者替代工作的岗位。由此可以看出，法律对哪类工作岗位可以使用劳务派



提问者 索恩青

索恩青: 我是一家仓储公司的职工，入职一年多，身份却是劳务派遣工。在我们公司里，80%的一线职工都跟我一样是派遣工。听说法律规定了哪些岗位可以使用劳务派遣工，请问是这样吗？



回答者 安慧敏

遣工是有明确要求的。

