

■每日观点

# 耐心对待患者有助医患关系和谐

□江德斌

公众在为耐心的蒋医师点赞时，亦要督促落实分级诊疗，均衡医疗资源，降低医生的工作强度，让其有更多的时间，与患者耐心沟通交流，以仁心对待每一位患者，从而消弭不必要的误解，降低医患矛盾发生率，让医患关系更为和谐。

“你是蒋医师不啦？”“哎对的。”近日，一段视频刷爆无锡宜兴人的朋友圈。一位老人询问相同问题足有17次，而医师每次都耐心回答。这名医师叫蒋益君，是当地人眼中的好大夫。老人几年前患上间歇性健忘症，却一直记得蒋益君。对话逗乐不少网友，也让很多小伙伴为对病人充满耐心的蒋医师竖起大拇指。(11月14日新华网)

这个视频看得人是五味杂陈，扪心自问，换成了自己，或者老人的亲属，也做不到蒋医师这样的耐心，能够丝毫不在意老人的反复询问，恐怕问上个三五遍就厌烦了。而且，从网友的留言也可看到，大家都一致为蒋医师的耐心点赞，为有这样的医生感到欣慰，也有人抱怨以前看病的不愉快遭遇。显然，蒋医师无论是作为医护人员，还是作为普通人来讲，都是很罕见的例子，真可谓是一凤毛麟角。

据报道可知，老人患有健忘症，当天看病后5次返回，询问蒋医师的身份，而视频记录下的应该是老人最后一次返回询问。如此说明，蒋医师对待老人的耐心态度，不仅包括视频里的17次询问，而是更多次的反复询问，视频之外的次数虽然不可计数，却也凸显蒋医师的无比耐心，已经融入为他的日常工作。而且，蒋医师不只是对这位老人有耐心，对待其他患者也是同样的好耐心，其口碑已在镇社区卫生服务中心出名了。

近年来医患矛盾冲突事件频频上演，甚至于出现恶性杀医悲剧，令公众为之痛惜。诱发医患

矛盾的因素很多，而其中一个主要因素，就是部分医护人员缺乏耐心，接待患者时态度冰冷，对患者的询问置之不理，或者不给好脸色看，回答敷衍了事；无法释清患者的疑虑，导致双方之间缺乏信任感，甚至因言语不合产生隙隙，而且很容易被激化，演化成一场伤医事件。

从患者的立场看，由于医患之间处于信息不对称，患者需要寻求医生的救治，又想对病情和治疗方案知晓更多，往往期盼医生能够详细说明，让自己了解清楚些再做决定。而且，很多时候，患者向医生询问，乃是寻求心理上的慰藉，毕竟罹患疾病后

身体不适，精神和肉体都受折磨，医生能够耐心安慰下，对患者的治疗也大有裨益。

要做到这些，则需要医生有足够的耐心和时间，但在医疗资源紧张的当下，很多医生忙忙碌碌，患者等候几个小时，却用三五分钟就打发了，耐心也就成为医疗领域的稀缺资源，可望而不可求。可见，公众在为耐心的蒋医师点赞时，亦要督促落实分级诊疗，均衡医疗资源，降低医生的工作强度，让其有更多的时间，与患者耐心沟通交流，以仁心对待每一位患者，从而消弭不必要的误解，降低医患矛盾发生率，让医患关系更为和谐。

■每日图评

## 养老驿站应采用专业化连锁化运营模式

自2009年起北京市建了2000家“托老所”，但是活下来的只有70家。目前，北京市正在全面摸底社区资源。通过整合各种闲置资源，拟建设1300家社区养老服务驿站，全部交给专业公司运营。服务于残疾人的“温馨家园”也有望并入养老驿站。(11月14日《北京晨报》)

7年前，在社会上引起强烈反响的2000家“托老所”开张，由于位置都在社区之内，大家看得见摸得着。“托老所”这个新生事物的出现，让许多老年人和准老年人感到了盼头。许多老年人在盘算着，等到自己生活不能自理或处于半自理时，少给儿女添麻烦，得上“托老所”，这

样既不耽误孩子上班，也有吃有喝的。无奈的是经过7年的运行，目前只剩下70家了。

究其衰退的原因：一是由居委会、村委会负责运营。居委会、村委会只是基层居民、村民自治组织，没有专业运营能力和组织能力。二是居委会、村委会没有护理专业人员。许多进入“托老所”的老人都是半自理的患有多种疾病的老人，需要有一定经验的护理人员照顾他们日常生活起居、服药等等，而“托老所”不能满足这些基本要求。三是居委会、村委会财力不够，不能雇请有技能的专业人员和添置必要的设备，所以就失去了吸引力。

这次，本市要将“托老所”



升级为养老驿站，对于老百姓来说，是个大好事。首先，采用了政府投资，提供场地和设备，免费交由专业养老公司运营的最佳模式；其次，有了政府的全力投入，就会吸引有实力、有规模、有专业护理人才的大型专业连锁

养老公司进入，确保进入养老驿站的老人能够享受到专业的护理；再次，只要连锁养老机构能够保持有利润，就能继续经营下去，并发展壮大，让更多老人享受到党和政府的阳光雨露。

□许庆惠

■长话短说

## 高校“替课风行”应认真反思

“全天候替课，能够对付各种刁钻老师，一节课20多元，质量保证不议价。”在全国各大高校，学生课堂出勤率往往与成绩息息相关。近日，记者调查发现，高校有偿替课现象悄然成风，而替课者大多是学生。(11月13日《中国青年报》)

学习和吃饭一样，都是“专属性”行为，只有行为人亲自亲为，用自己的嘴把食物或知识一口一口地吃进自己的肚子里，才能够获得营养，才能够受益，才能够自身的需求，如果租别人代学，就等于雇别人替自己吃饭，受雇的人肯定会假吃，做做表面文章，应付了事，但食物肯定被浪费了，同时，雇主还饿了肚子。这种做法自欺欺人，荒唐至极，不仅亵渎个人的学习诚信，耽误影响个人学习，还挥霍了宝贵的教育资源，败坏了学风、校风。

诚然，一些学生的学习态度不端正、责任心弱、纪律意识差是催发“替课”现象的直接原因甚至主要原因，但实事求是地说，“替课风行”并不都是学生的错。

一些学校的课程安排过于集中，且会出现重叠交叉现象，学生分身乏术，难以兼顾，非常无奈，只好找人代替上一部分课，显然，这是课程设置不科学不合理造成的问题。

租人上课，弄虚作假，手段并不高明，方式并不隐蔽，疑点多多，很容易被识破，被发现，可是，无论是点名、抽查，还是其他课堂监督方式，都不能发现“替课”问题，都能够让代课者坦然，租人者“放心”，说明课堂监督效果太差，形同虚设。

“替课”之风断不可长，学生、老师和学校都该对此进行认真反思，找准自己的问题和责任，拿出决心和诚意，堵住漏洞，改善方法，改进机制，加强管理，从而彻底根除“替课”乱象。

□李英锋

■网评锐语

## 掐灭室内场所烟头需要立法更靠执行

午光言：世界卫生组织日前对《上海公共场所控制吸烟条例》的出台表示热烈欢迎。世卫组织表示，世卫组织非常高兴地看到“新控烟条例”的出台，上海将因此有效保护非吸烟者免于遭受致命二手烟的伤害。掐灭室内场所的烟头，立法只是第一步，要使“室内全面禁烟”落到实处，需要烟民和室内公共场所的管理者主动落实。

## 快递过度包装要各方合力解决

天歌：今年8月，国家邮政局出台《推进快递业绿色包装工作实施方案》。刚刚过去的“双十一”，是方案出台后对快递行业的首次大考。尽管已采取了一些措施，但快递过度包装的状况并没有得到根本缓解。解决这个问题需要各方共同发力。办法总比困难多，只要有了国家标准，同时加强对消费者在环保意识和理念方面的引导，快递包装造成的资源浪费等问题，总会逐渐得到解决的。

■世象漫说



## 诈骗敛财

记者13日从湖南省石门县公安局获悉，当地多名曾在网上反映情况的村民近期接到一名自称记者的男子来电，称能帮忙，但村民与“记者”一行人见面后被索取大额费用。警方核实确认这名男子为假记者，4人因涉嫌诈骗罪被依法刑事拘留。(11月13日新华网)

□毕传国

■有感而发

## 对名人餐饮监管不能手软

武汉市中南路有一家来头不小的餐厅，名字叫“很高兴遇见你”，是韩寒自己的品牌，但是上周五被武汉市食品药品监督管理局列入“很不高兴遇见你”餐厅之一，因为无证经营、鼠患严重，直接被关门。对此该局官微：食品安全，不论你来头多大，只要触及了消费者的健康底线，就必须整改甚至关门。(据11月14日《武汉晚报》)

近年来，名人明星涉足商业渐成流行，其中名人经营餐饮更是屡见不鲜。这些名人餐饮利用名人明星的人气，带动了餐饮企

业的效益，往往都能取得不俗的经营成绩。但随着名人涉足餐饮情况的增多，名人餐饮的一些问题也逐渐凸现出来。其中，名人挂名敛财、品质名不符实、食品安全不合格等等问题尤其突出。可见，名人餐饮并不等于优质合格餐饮，监管部门必须一视同仁，出现问题坚决整治不手软。

其实，名人做餐饮，无论是从经济效益角度考虑，还是从自身声誉角度出发，都应当守法经营，严抓食品安全，努力成为餐饮行业规范经营的典范。否则，一旦名

人餐饮企业经营中出现食品安全等负面问题，被媒体舆论曝光或被监管部门惩处，不但会使其经济收益受到较大影响，还会波及到名人明星本人的声誉，使其社会评价下降，赔钱挨骂得不偿失。

由于名人明星的特殊地位和影响力，他们经营的餐饮企业往往名声在外，受到粉丝的追捧。因此，在监管上，这使得一些执法部门有所顾忌。武汉市食品药品监督管理局关停该餐厅，体现了其鲜明坚决的执法态度，亦为名人餐饮的管理树立了好榜样。

□侯坤