

■今日观点

彼此缺乏信任是医患矛盾的一个重要原因

□张刃

毋庸讳言，医患关系紧张，一个重要原因就是彼此缺乏信任——医生接诊怕患者“找茬儿”，患者就医更怕医生不负责任。在这样的心理支配下，稍有摩擦就可能起冲突。

3月26日，北京市第一中级人民法院公开发布的《医疗损害责任纠纷审判白皮书》显示，医疗损害责任纠纷案件审理周期长，增加了当事人维权成本。并且认为，近年来医患矛盾依旧难以化解。其原因，一方面是医疗资源的积累和分配矛盾、医疗体制自身的缺陷，医患之间的低社会信任度等因素所引发；另一方面还在于

该类纠纷处理机制不健全以及法律救济存在弊端和不足。

医疗资源的分配、医疗体制的缺陷，以及医患纠纷处理机制和法律救济问题都很专业，外行者很难说到“关节处”。这里只谈社会信任度问题。

毋庸讳言，医患关系紧张，一个重要原因就是彼此缺乏信任——医生接诊怕患者“找茬儿”，患者就医更怕医生不负责任。在这样的心理支配下，稍有摩擦就可能起冲突。

患者不信任医生，常常表现为但凡有点“门路”的人，得点稍微复杂的病，也要千方百计找个熟人，拐弯抹角地与医生拉上关系。许多事实也证明，随便挂个号请医生看病，确实不如“有关系”

保险，有了“关系”起码会负点责任，真有了问题至少能找到“苦主”。由此，除了看病难、看病贵，还要加一条看病累——找到一个“合适的关系”挺费劲。

医生也有苦衷。患者的不信任，甚至无端怀疑无理取闹，使医生动辄得咎。若是有点关系的人找上门，又碰上复杂病例，还要格外小心。即使没有关系，也要防止医疗纠纷。为医疗纠纷挨打、受伤，甚至殉职的医护人员并非个别。“戴着钢盔当医生”的说法有点夸张，却反映了一种无奈的现实。如此，医生自我保护意识越来越强，发展下去，碰到稍有风险的诊疗、手术，能避就避，能躲就躲。结果是患者付出代价，医生的医术也很难提高。求医

问药、科学探讨的初衷与愿望，在诚信缺失的条件下双双落空，成为双方的不幸。

由此说来，医患彼此缺乏信任，既源于少数医务人员缺乏职业操守，也因为个别患者或家属寻衅滋事。不过，实事求是地说，矛盾的主要方面，恐怕还在于医而不在于患。患者有病求医，医生是主导，患者要听医生的。甭管有钱没钱，有关系没关系，这点都不会变。从本能上讲，患者有求于医生，必然尊重医生，极少敢对医生颐指气使。因此，医生是否常怀仁爱之心，善待患者，对于融洽医患关系是起主导、决定作用的。

现在的问题是，仁爱之心被金钱、功利浸润了、腐蚀了，医患

之间失去了心灵、感情的沟通，失去了彼此的信任，关系怎能不紧张？深究一步，如果医院都市场化了，医疗服务水平、质量都以付费多寡衡量，医患成了买卖关系，“救死扶伤”的医德让位于“一分钱一分货”的法则，不发生矛盾才是怪事。

医疗制度改革、医疗费用上涨，提高医务人员待遇，老百姓都能理解。多花点钱，多受点罪，只要治好病，也无话可说。那么多人为了找个好医生，千里迢迢跑到城市医院，通宵排队挂个专家号，还不就是个健康平安？怕的是花钱受罪治不好病，岂能不闹纠纷？医患关系不仅是多个花钱的事，医患双方都要将心比心。

■每日图评

别只把“捡垃圾登山”当风景看

日前，一项“捡垃圾跑”的运动在全世界十分流行，在很多人看来，边跑边捡既能健身还能公益，比健身房带劲多了。“捡垃圾跑”也衍生了一些形式，比如“捡垃圾登山”。3月31日上午，一支由中国航天科工二院二部员工组建的登山队伍踏上了京西古道，他们每人在爬山的同时，一手握夹子、一手拎袋子，开展登山捡拾垃圾活动。（4月1日 中国新闻网）

作为北京西郊一处有名的徒步胜地，京西古道不仅每周都会迎来不少徒步穿越的驴友，近几年还多次举办越野赛。在这种打卡的地方，出现了一群“捡垃圾

登山”的人，他们在维护风景的同时，本身也成为了风景。

每个人与大自然之间是互为风景的，在欣赏风景时，也应该自觉维护风景，不要破坏环境，不要成为丑陋的风景。“捡垃圾登山”的最大意义，就在于找到了公益与流行的结合点。这是一个创意无处不在的时代，创意或许不是无所不能，但有没有创意完全不一样。在公益活动中嵌入创意元素，已然提出了要求。

因此，别只把“捡垃圾登山”当风景看。一方面，不妨想想这些垃圾是从哪里来，如何从源头上解决不文明现象；另一



方面，不妨想想如何通过创意叠加，让公益也能成为一种流行。如果能做到了这两点，就

会拥有常态的风景，和每个人的风景。

□毛建国

■有话直说

“树上结满了大妈”……

这两天，一张盛开的桃花树照片在网上刷屏了。

桃花开花有何新奇？因为树上居然错落有致地攀爬着七八位笑逐颜开的中老年妇女（难为她们也不怕压断树枝掉下来摔个好歹），于是有人揶揄题记：“春天来了，树上开花了，结满了大妈……”令人忍俊不禁的同时，更为“大妈”们感到羞愧——爱护公物，不攀折花草树木，是连孩子都懂得的常识，“大妈”们何以如此缺乏公德，不懂自尊？

近年来，网上有关“大妈”各种奇葩行为的图影、段子层出不穷，屡屡“创新”。由于有些不良举止已经“走出国门”，“大妈”又被冠以“中国”前缀，成了素质不高，举止不雅，甚至丢人现眼的符号和代名词。老实说，这对大多数中老年妇女不公平。但是，少数“大妈”频频“出镜献丑”，甚至“丢人丢到外国”去了，实在让人难以为之辩解。正所谓“几粒老鼠屎坏了一锅汤”。

有人说，如今的“大妈”们出生和生长在特殊年代，没有能够接受良好的教育，所以才有素质不高的种种表现。此话虽有一定根据，但却不足以服人。那个年代确实影响了一代人的正常成长。但是，同样经历过荒诞年代的“大妈”们的同龄人，为什么大多数能够自律？同样经历了拨乱反正、改革开放，为什么大多数人提高了自己，少数人却鲜有进步？说到底，还是人性和修养问题。

当然，只说“大妈”也不公平。某些“大爷”缺乏公德，损人利己之类的举止同样遭到舆论谴责。可见，这是个共性问题。（这里且不谈年轻人的公德问题，但不等于没有）在下亦属老年之列，对于人们议论“老人变坏了还是坏人变老了”的话题，每每反思并有所悟。同龄的“大爷、大妈”们不也该想想吗？

□一刀（资深媒体人）

■网评锐语

隐私难设防 不能成难解之题

李雪：截至去年12月，我国网民规模为8.29亿，全年新增网民5653万，互联网普及率达59.6%。智能化、大数据在方便人们生活的同时，个人隐私保护问题也日益凸显。破解隐私难设防，其一，关键要靠法治；其二，企业须守法负责。面对互联网发展新形势新问题，亟待相关法律法规进一步完善，同时规范与标准的完备也不能缺失。

■世象漫说



32个工作群

中部某县交通局办公室主任郭某，加了32个工作群，“市里的、县里的、局里的、条口的，看不过来。有时候怕漏掉重要消息，不得不随时‘刷屏’，一条条翻下来，累得眼睛发干发涩，‘刷完’才算安心”。（4月1日人民网）

□朱慧卿

■有感而发

月嫂培训市场不能再乱下去

治理校车违法乱象 监管要“零容忍”

程汉鹏：近日，山东省蒙阴县公安局交警大队严厉整治校车交通秩序。截至目前，共查获黑校车15辆，校车交通违法行为230人次，有力保障了学生上学安全。同时，对于合法运载学生的车辆，贴挂“核定载人标志”，自觉接受社会各界监督。船到江心补漏迟，事故临头后悔晚。各地都要向山东省蒙阴县交警部门一样，要加大治理黑校车和校车超载的力度，对黑校车、校车超载违法行为要“零容忍”。

记者调查发现，市场的火爆导致月嫂行业良莠不齐，交一两千块钱，培训7到10天，拿着培训中心颁发的各种五花八门的证书，就可以出师接单。（4月1日央广网）

在全面放开二孩之后，月嫂的市场需求量更大了，而乱象也更加严重，严重到“金牌月嫂”连基本的护理知识都不懂。月嫂行业乱象丛生由来已久，整顿月嫂行业不妨先从月嫂培训市场开始。

当下，对于许多消费者来

说，想要找一个称心如意的月嫂并不容易。一般情况下，请月嫂，要看其专业水准，判断一个月嫂专业水准的高低，往往要看其持有的相关证件，可月嫂的培训市场却是相当混乱。

月嫂行业未来的需求量只会越来越大，正因为如此，才更需要尽快将这个行规范起来，毕竟月嫂照顾孩子，没有一定的专业知识，后患无穷，会直接影响到孩子的健康。规范月嫂行业，要先从规范月嫂培训和发证开始。即要建立月嫂行业培训管理

制度，首先，要有主管部门；其次，谁有资格培训需要准入门槛；再次，要有考证制度，且发的上岗证应该只有一种，而不是想怎么发都行。

月嫂行业对于老百姓的生活息息相关，而从业者的数量更是庞大，如果不尽快规范，安全隐患不少，一旦发生纠纷，会给家庭和社会均带来不同程度的影响。月嫂行业的培训不能乱下去了，该从法律和制度上彻底解决乱象。

□王军荣