



•综合医学•

医院思想政治工作中和谐医患关系的构建分析

张金杰

(花垣县人民医院 湖南花垣 416400)

摘要:随着经济和科学技术的发展,各地医院医疗设施配备越来越先进,医疗服务水平不断提升。作为科学发展观的核心观念,“以人为本”理念在医院的体现在于以患者需求为工作中心,通过有效的医疗技术和服 务,为患者减轻痛苦。但在现阶段,医患关系发展中还有较多的矛盾产生,亟待解决,从而构建起更加和谐的医患关系,因此,医院需要进一步重视思想政治工作,及时采取措施。本文构建医院医患关系的必要性出发,分析了当前医院医患关系不和谐的原因,并在提出在思想政治工作中构建和谐医患关系的相关措施,以供探讨。

关键词:医院;思想政治工作;医患关系;和谐;构建;分析

中图分类号: R256.12

文献标识码: A

文章编号: 1009-5187 (2018) 06-288-01

一、构建和谐医患关系的必要性

医疗卫生事业是我国民生事业的重要内容,是构建和谐社会的必然要求。新时期,医院要获得健康良好的发展,就需要坚持科学发展观,坚持以人为本,将患者需求作为中心工作,通过先进的医疗技术和手段,以及高效温暖的服务,为减轻患者病痛做出应有的努力,因此,医院医务人员与患者应该是朋友和战友的关系【1】。但在目前,医院关系依然紧张,医院与患者之间的信任不足,对患者康复和医院发展都有很大的负面影响。

(一) 构建和谐医患关系是构建社会主义和谐社会的必然要求

社会主义和谐社会的构建,不仅需要通过经济发展提供物质保障,也需要不断加强精神文化和思想道德的建设,其中就包括和谐医院的建设。作为医院精神文明的重要内容,和谐医院关系是医院思想政治工作的重要目标,因此,构建和谐医患关系是构建社会主义和谐社会的必然要求【2】。

(二) 构建和谐医患关系是医疗体制改革的需求

随着我国医疗体制改革的深入推进,医院医疗服务水平得到了极大的提升,市场竞争力也逐渐增强。在为了进一步推动医疗体制改革,解决前进过程中遇到的阻碍和困难,医院需要持续加强思想政治工作,构建和谐的医院关系,为医疗体制改革有序推进和医院自身发展创造有利环境。

(三) 构建和谐医患关系是维护患者利益的要求

医疗行业是为患者提供康复服务的行业,同时也是一种高风险行业。紧张的医患关系不仅不利于医疗服务的有效进行,也会导致患者及家属的利益收到损害。医院和患者双方的沟通不及时或者不畅通,都是造成医患关系紧张的重要原因,医院需要在思想政治工作中,努力构建和谐的医院关系,保证患者及患者家属的利益。

二、现阶段医患关系不和谐的原因分析

(一) 医院方面的原因

医院是提供医疗救助服务的机构,医患关系的紧张、医疗纠纷的发生,都需要先从医院方面寻找原因。首先,部分医务工作者在道德方面缺乏自我约束,职业道德修养不够,在对患者提供服务时,态度不够热情,语言沟通生硬,没有足够的耐心,这会对患者造成消极的负面印象。与此同时,一些医生没有坚持“以人为本”的服务理念,而是追求金钱和利益,给患者过度检查、开贵价药品、不合理收取费用等,这种缺乏道德素养的行为会极大程度上刺激患者的情绪。

另外,由于医疗服务原本存在不确定因素的影响,当出现意外的医疗事故时,患者及家属可能一时难以接受后果,抱怨医生,对医生产生失望情绪。另一方面,医院对医疗事故的处理也欠妥,例如医院为了自身利益,故意隐瞒和掩盖医疗事故的发生,以降低事故发生率,这样的行为必然会导致患者及家属的愤怒,造成医患关系进一步恶化。

(二) 患者方面的原因

医患关系紧张,影响治疗过程,患者方面也需要承担一定的责任,患者及家属对医疗行为的认识不够、理解不足,是其中主要的原因。

一方面,患者及家属对医疗专业知识的认识不够。由于不确定因素的影响,就医过程中有时会出现意外情况,患者及家属不愿意接受这种后果,往往会对医院产生抱怨,或者患者及家属将医生视作“无所不能”的神医,对医生提出过高的要求,在出现医疗事故时,不去调查清楚真相,就将所有责任推到医院。另一方面,患者在就医之前,就对医院和医生怀有偏见,在进行治疗时,不愿意与医生进行充分沟通,对医生配合也不够积极,导致治疗中出现问题,更进一步加深了医患关系【3】。

三、加强思想政治工作,构建和谐医患关系

(一) 发挥思想政治工作的导向作用

要构建和谐医院医患关系,就要发挥好思想政治工作的导向作用。首先,医院管理层需要深入了解和学习国家相关法律法规和政策条例,并将其贯彻到医院的日常工作中去,引导一线医务工作者严格遵守。其次,医院在开展思想政治工作时,需要让医务工作者及时了解到构建医患关系对有效开展工作的重要性,让医务工作者能够换位思考,站在患者及家属的角度看待问题,将患者及家属的利益放在第一位,积极与患者进行沟通交流,态度热情亲切,保证医疗信息的公开性,帮助患者建立起对医院的信任,促进治疗过程的开展。最后,在开展思想政治工作时,要注重工作的方式,针对具体情况采用合理方式,发挥好思想政治工作的导向作用。

(二) 在思想政治工作中加强道德教育

如上所述,一些医疗纠纷的原因主要在于医务工作者缺乏一定的职业道德,出现拿回扣、收红包等恶劣现象,导致患者对医院信任感急剧下降,并持有偏见。因而,在医院思想政治工作中,就要加强对医务工作者的道德教育,在工作中积极开展各种形式的医德教育和培养活动,促进医务人员职业道德素养的提升,在对患者进行治疗或咨询时,严格约束自身的行为,杜绝拿回扣、收红包等现象,为构建和谐医患关系做出贡献。

(三) 在思想政治工作中保持创新实践

随着时代的进步,各项先进成果不断涌现,各行各业都需要结合时代形势更新发展理念,保持创新,不断实践探索。在医院思想政治工作中同样需要进行创新和实践【4】。在构建医患和谐关系方面,思想政治工作要加强责任教育,提高医务工作者的责任意识,一方面,将实现患者的利益当作自身工作的重要目标,在工作中尽全力挽救患者生命,同时避免治疗的失误。另一方面,当医疗事故意外发生时,勇于承担责任,而不是推卸责任,为患者面临的问题做出补偿,抚慰患者的心灵,构建和谐的医患关系。

(四) 在思想政治工作中做好医院各部门协调工作

构建和谐医患关系是各级医院推进医疗改革的重要手段,因此,需要发挥医院各部门的作用,包括各科室和各职能部门。在开展思想政治工作时,一方面,要加强对业务人员的教育,引导业务人员理解和支持一线医务工作者,作为一线医务工作者的坚实后盾,为医院中心工作创造良好的环境和条件。另一方面,也要加强对医务工作者的直接思想政治教育,尤其是党员干部,要带头学习,发挥示范作用,促进构建和谐的医患关系。

(五) 在思想政治工作中融入法制建设内容

加强思想政治工作,有利于提升医院医务工作者的职业道德修养,提高工作者的责任感,有助于减少和避免医疗事故的发生。但在实际中,由于一些不确定因素的影响,医疗事故的发生也不能完全避免,这时,就需要引入法律法规的制约【5】。因此,新时期,要构建和谐医患关系,医院在进行思想政治工作时,为保护好医院和患者双方的利益,还需要尽快加强法治建设,将思想道德工作与法治建设工作相结合,保护双方的权利和义务,避免产生更大的矛盾或纠纷。

参考文献:

- [1]时光.加强医院宣传工作构建和谐医院[J].现代经济信息,2018(01):118.
- [2]陈雪花.政治思想工作应用于医院管理中的作用探讨[J].人力资源管理,2017(06):279-280.
- [3]段文莉.加强医德医风建设对构建和谐医患关系的重要性分析[J].东方企业文化,2015(19):173-176.
- [4]袁祥荣.论思想政治工作在医患纠纷中的作用[J].管理观察,2015(26):185-186-189.
- [5]王丽平.医院思想政治工作体系的和谐构建分析[J].品牌,2014(07):63.