

新西部 NEW WEST

杂志介绍 | 机构设置 | 联系我们 | 期刊证书

Windows Vista + Windows Live 数字生活 要出彩

新春热卖 精彩体验 赶快行动吧

系统公告 | 举报信 | 再告作者

举报信 | 再告作者

本期上半月刊 | 本期下半月刊

下半月刊 中国学术类

科学发展 | 热点聚焦 | 西部论坛 | 财政金融 | 区域经济 | 领导决策 | 哲学美学
 经济论坛 | 经营管理 | 公共管理 | 文史纵横 | 党史党建 | 教育探索 | 和谐社会
 环境能源 | 信息科技 | 影视传媒 | 心理健康 | 博硕园地 | 他山之石 | 法制建设

新西部 > 和谐社会 > 正文

以人为本，构建和谐医院

作者：涟钢医院 肖艳 2008-08-02 查看次数：761 期刊时间：2008年5月

【摘要】以病人为中心，提供优质的医疗服务，构建和谐医院是医院的永恒的主题。从当前医疗发展趋势和人民群众的医疗需求来看，构建和谐医院须切实建立和处理好“四大关系”。即处理好医务人员与患者的关系；处理好医院自身发展与满足群众医疗卫生需求的关系；建立医务人员和谐的工作关系；处理好人才外部引进与内部培养的关系。在医院内部营造和谐向上的工作环境。

【关键词】以人为本； 构建； 和谐医院

和谐社会是人们追求的美好社会，标志着人民生活的美满幸福，民富国强，充满生机。医院作为面对社会大众的重要机构，直接关系到广大人民群众的健康与幸福，建设和谐医院，就是要坚持以人为本，使医院的物质文明、精神文明建设处于有序发展的状态，保持和谐的医疗秩序和医疗环境，更好地为保障人民群众身体健康和生命安全发挥作用。这既是新时期医院发展的基本前提，也是我们必须认真思考和回答的重要课题。从当前医疗发展趋势和人民群众的医疗需求来看，构建和谐医院须切实建立和处理好“四大关系”。

一、处理好医务人员与患者的关系，在医患之间建立平等尊重的良好氛围

医患关系是影响医院和谐的最主要矛盾，构建和谐医患关系，是构建和谐医院的前提条件。近些年来，我国医患关系日趋紧张，医患矛盾十分突出。全国范围内医疗投诉和纠纷数量明显上升，但和医疗事故并不成比例[1]。医患关系紧张已经成为社会关注的热点问题。这其中虽然有经济社会转型、社会保障制度不完善等多方面因素的影响，但根源是医患之间缺乏沟通和理解。人们将医务人员视为白衣天使，把一切解除疾病痛苦希望都寄托给了医院。不少患者认为，到了医院，就是进了保险箱。医院有义务，更应该有能力医治好自己的疾病。但是，从实际情况看，医院的医疗能力受医疗资源的丰富程度、医疗制度、医疗技术水平、医疗器械、医学发展水平等诸多因素的制约，具有不同程度的局限性，而且，从医学的发展来看，医疗技术的水平的发展相对于疾病而言，总是具有某种滞后性，永远无法彻底解决一切病痛。因此，患者对医院的期待和医院的实际能力总有一定差距，医患之间就不可避免产生各种矛盾。只有医患之间相互尊重信任，共同努力战胜疾病，才能使和谐医患关系有坚实的基础[2]。医院作为主导方，首先应进一步增强服务意识，改变“病人是求医生看病”的观念，真正把病人当朋友，体恤其痛苦，同情其困难，尊重其想法，打消其顾虑。要教育每一位医务人员明白这样一个哲理，没有患者，医生就失去了存在的意义和价值。我院开展的“立足本职，强化服务意识，提高服务质量的大讨论”和“服务理念培训”的目的就在于此。二是一定要切实做到以患者为中心，搭建医患之间相互理解、相互信任、相互配合的平台。如我院十分重视医患双方的沟通，倡导积极做到院前、院中、院后多环节沟通，要求诊断入院时多介绍、检查操作时多说明、住院期间多问候、手术治疗前多解释、康复出院时多交代等等。拓宽沟通渠道，让患者了解更多的医疗信息，增强对医务人员的理解；三是不断加强沟通制度建设，建立健全医患沟通的规章制度，如投诉处理、病人意见反馈及出院病人回访制度等，印发《医院文明服务规范》，明确医务人员在接诊、接待、医疗、护理过程中的语言、行为规范。建立科学的服务质量评估机制。四是注重宣传教育，适时为患者讲解医疗知识、医院规章，取得他们的理解和

西部政要访谈

动态新闻 更多>>

- 敬告作者
- 新西部杂志社踊跃向四川灾区捐款

最新招聘 更多>>

支持; 加强监督检查, 让每个医务人员知道自己应该如何努力, 怎么改善服务态度、规范操作规程、提高救治水平, 切实减少医疗差错事故和医疗纠纷, 降低医疗风险。

二、坚持科学发展观, 处理好医院自身发展与满足群众医疗卫生需求的关系

医院是社会事业的重要组成部分, 社会事业的发展离不开医院的发展和进步。同时, 医院是一个小社会, 医院的发展壮大必须建立在经济发展和社会进步的基础之上。医院要用科学发展的观点, 主动关注经济社会层面的重大问题, 特别要从预防和减少群众疾病入手, 普及健康知识, 帮助人们改变不良生活习惯, 减少得病的可能; 二是加大内部管控力度。加强成本核算, 全面实行绩效管理, 增强医务人员的节约意识, 减少跑冒滴漏, 降低医疗成本; 严格控制医疗费用, 重点是把药品比例和耗材比例控制在一定范围之内。三是要从保障群众健康和生命安全入手, 完善医疗救治体系, 帮助患者解除病患痛苦, 减少患者的损失; 四是加大技术创新力度, 大力推进医疗技术创新。医疗技术水平的高低, 将直接决定医院救治病人的能力, 对于构建和谐医患关系具有重要的影响[3]。能够提高医院的技术水平和竞争能力, 能够降低患者的医疗费用和提高疾病治愈率, 最终达到社会效益和经济效益的双丰收。

[1] [2] [3]

相关文章

暂时没有相关的文章!

[在线交流](#) | [更多评论信息 >>](#)

会员帐号:	<input type="text"/>	帐号密码:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 匿名发表
<input type="text"/>				验证码: <input type="text"/>
				u 2 v i
				<input type="button" value="提交评论"/>

[新西部杂志社简介](#) | [招聘信息](#) | [联系方式](#)

西部开发网精品栏目: [西部招商引资](#) [西部旅游](#) [西部人物](#) [西部文化](#) [西部概况](#) [西部房产](#) [西部大开发优惠政策](#) [西部美食](#)
[违法不良信息举报中心](#) [不良信息举报信箱](#) 客服电话: 029-82301998 举报电话: 029-82302829 主编信箱: zhubian@cnwest.cc

[About CnWest](#) - [西开简介](#) - [网站地图](#) - [联系我们](#) - [招聘信息](#) - [客户服务](#) - [广告服务](#) - [网络营销](#) - [帮助中心](#)

中国西部开发网版权所有 增值电信业务经营许可证编号: 陕B2-20050078 陕ICP备06005707号 服务电话: 029-82301997

本站所有文章、数据仅供参考, 使用前务请仔细阅读免责声明, 风险自负。



© 2005-2007