

以人为本，构建和谐医院

作者：涟钢医院 肖艳 2008-08-02

[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的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。

三、坚持以改革促管理，建立医务人员和谐的工作关系

改革是解决发展中存在问题的根本动力，许多工作中存在的具体问题也要通过改革的办法来解决。要针对医院管理工作实际，不断总结经验，寻找差距和不足，下大力气改革和完善各项管理制度，建立起一套比较科学规范的管理模式，真正做到以制度管理人、以制度约束人、以制度激励人。要建立健全奖罚机制，加强医德医风建设。医德医风建设是医院建设的灵魂工程，是医院外树形象、内抓质量的前提保证，也是医院占领医疗市场，增强竞争力的必备条件[4]。对工作实绩突出、患者评价好的医护人员，大张旗鼓地进行表彰奖励，对私自收费、向病人索要红包、刁难或歧视患者等不良行为要坚决予以惩处。医院领导班子要加强团结，班子成员要带头讲学习、讲团结、讲大局，做到坚持原则，恪尽职守，公平公正，廉洁自律，发挥表率，努力建设团结向上、奋发有为的领导集体，从而影响和带动全院医护人员形成和谐共处、蓬勃向上的工作氛围。要加强和改进对医护人员的思想政治工作，教育和引导医护人员恪守道德，遵守纪律，团结友爱，互帮互助，形成科室与科室之间通力协作、医务人员与医务人员之间和睦共处的良好局面。要加强党的基层组织建设，积极发挥医院党委的政治核心作用，定期开展中心组学习和召开政工例会，及时将上级领导精神传达到基层。巩固和发展保持共产党员先进性教育活动的成果，发挥基层党组织凝聚人心、推动发展、促进和谐的作用，使广大党员成为促进和谐的表率。要认真研究和把握新形势下党的群众工作的特点和规律，千方百计把党的群众工作做深做实做细，充分发挥人民群众构建社会主义和谐社会的主体作用。要加强医疗护理骨干队伍建设，严格要求、真心爱护医务人员，重视他们的需要，积极帮助他们解决工作生活中的问题和困难，营造积极向上，和睦相处的工作环境，让他们心情愉快地工作。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，造就一支结构合理、素质优良的医疗护理人才队伍，使他们能够一心一意地为病人服务。

四、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

人才是促进医院发展的第一要素，有了高素质的人才，医院才能快速发展。坚持“为我



所有”与“为我所用”相结合，适时邀请市内外、省内外专家学者来我院指导交流，传经送宝；在人才引进上，注意从医院现状与发展目标的结合上进行科学分析，使引进的人才符合实际需要，并能很好地融入医院整体工作中，避免引起不必要的矛盾和问题，影响医院内部的和谐。通过采取走出去、引进来的办法，既引进一些医院发展急需的专业性人才，促进人才结构不合理问题的解决；又抓好自身造血工程，发扬老专家带徒弟的优良传统，组织年轻技术骨干与专家签订师徒协议，开展各种形式的技术培训，完善激励和约束制度，有效地提高人才队伍的素质，培养一大批技术精湛、医德高尚的医疗人才，不断壮大医疗技术服务人才队伍，提高医院整体医疗服务水平。在人才使用上，应注重建立健全科学的选人用人机制，充分调动每一个人的积极性、主动性、创造性，充分发挥各类人才的聪明才智，努力促进医院和谐发展。另一方面要扩大技术合作，不但要加强医院内部门类之间、科室之间的技术交流与合作，而且要加强与上级医院及周边医院的技术交流与合作，取长补短，互通有无，从而使危重病人能够得到及时科学治疗，不断扩大医疗服务的覆盖面，满足全市人民医疗保健的需求。

构建和谐医院是促进社会和谐发展的基础，医院管理者还必需深刻了解医院文化的内涵及医院特有的文化底蕴，在文化建设中注重把握人性。只有通过人性化管理，全面推动医院各项事业和谐发展，才能在构建社会主义和谐社会的过程中，承担起更多的社会责任。

[参考文献]

- [1]张萍,以病人为中心,构建和谐医患关系[B]中国医院管理杂志,2007.27(4):62-63
- [2]石信军,以人为本,构建和谐医患关系的思考[B]中国医院管理杂志,2007.27(11):55
- [3]刘高金,丁胜,构建和谐医患关系,促进社会和谐发展[C]中国医院管理杂志,2007.27(11):53-54
- [4]李景波,加强医德医风建设,构建和谐医患关系[J]中国医院管理杂志,2006.22(9):607-608

[作者简介]肖艳(1974-)女,本科学历,经济师,涟钢医院综合管理科工作。

