

医院科室文化建设在当下医患关系中的潜在影响及作用

樊瑜 李丹 罗晗

(四川省司法警官总医院 四川 成都 610200)

【摘要】随着我国经济的不断发展,各行业的技术水平也在不断提高。医疗方面的技术水平得到了显著的提升,提升的具体方向不仅仅体现于医疗技术层面,同时也体现在医院的整体文化管理系统上。医院的文化建设是医院良好运行的根本,同时也是进行医院管理的重要工作内容。随着对现代医院管理水平要求的不断提高,医院文化建设水平也应该得到相应的更新。针对医院文化建设,阐述了当前我国医患关系的整体发展趋势,并论述了医院科室文化建设对医患关系的具体影响,并对此提出了可操作的具体措施,以期促进医院的医患关系的良好发展。

【关键词】医院科室;文化建设;医患关系

医院是社会系统中的重要部门,医院文化层面的和谐发展是确保医院工作得到良好开展的前提,但随着我国经济的不断发展,社会文明也在不断提高,这就使得人民对医院的服务水平提出了更高的要求,同时在我国当前的医疗改革中存在许多矛盾,这使得我国当前的医患关系在个别方面相对紧张,但局部的医患紧张也需要受到人们的重视。采用建设医院文化的方式来促进医患关系的良好发展,是构建和谐医患关系的必要条件。

1 医患关系的发展趋势

1.1 当前医患关系现状

当前我国医疗纠纷案件的数量呈上升趋势,紧张的医患关系会严重的影响医院的正常运行以及医疗的服务质量,同时也会对患者的身体健康状况产生影响,降低医生的操作水平,从而损害医生和病人双方的整体利益。当前医患关系之间普遍缺少信任感,少数医生缺乏对病人的体谅,较多的是考虑医疗系统的主要利益。这就会严重地影响医患之间的信任感,从而造成双方相互怀疑的局面。而有些医生在面对高危患者时会采取医学防御的行为。在面对患者时,为了降低医疗事故的责任风险,从而减少对患者的主观引导,以此来保护自身的利益。

1.2 医患关系的发展趋势

当前医患关系呈现物化的整体趋势,因为随着现代科技的不断发展,在对患者进行诊断治疗时,在医生和患者之间存在先进的医疗设备。这些医疗设备在某些程度上减少了医生和患者之间的沟通和交流,因此会在一定程度上淡化双方的情感交流,因此,医患关系在一定程度上呈现了物化的趋势。

同时,当前的医患关系也呈现着复杂化的整体趋势。随着医疗水平的不断发展,医院的工作人员的职责分工也越发专业。医生的专业性不断提高,很多时候会出现一个医生只负责某一专业环节,只对治疗患者治疗环节中的部分环节进行负责。因此,患者并不是依赖一位医生,也会与大量地负责专业不同的医疗人员进行联系。同时,在医院中一个医生多数情况下会同时负责数量众多患者的治疗。因此,医患关系并不是简单地一对一的关系,而是复杂交错的联系,这就使得医患关系越发复杂。

2 医院科室文化建设对医患关系的影响

2.1 文化物质方面的影响因素

医院的物质文化方面是医院整体精神的外在表现形式。良好的医院物质文化设施,可以使得病人的身心感受更加愉悦,从而在一定程度上提高患者对医院的信任感。同时,若医院的物质建设相对落后,则会在一定程度上影响病人问诊时的便利程度,严重时甚至会引起患者与工作人员的纠纷,从而影响医院的整体发展。

同时,医院就医流程的设置也是在医院进行医院物质文化方面管理时的重要部分。若医院的就医流程安排不合理,则会导致病人拿药问诊时的整体效率,从而影响病人问诊时的心情。因此,在进行医院物质文化方面建设时,应当做到真正的人性化,以病人的需求为改革方向,从而真正解决病人的需求。

2.2 文化制度方面的影响因素

我国卫生行政主管部门对医疗机构对患者进行诊疗的具体操作有着详细的规定。在医生对患者进行诊疗的过程中,每个环节都有明确的规章制度进行相应的规范。但有个别医院的医生因工作量较大,在繁重的工作任务下,医生的精神状态相对疲乏,因此,再进行实际的诊疗操作中,多凭借以往的诊疗经验操作,这也在一定程度上激化了医患之间的关系。良好的医患沟通使得医生和患者之间能够进行充分的信息交流,从而达成一定的理解和信任。当前正在进行临床诊断时,许多医务工作人员相信技术至上,因此在对病人进行诊疗的过程中,缺少相应的人文关怀。同时,及时且深刻地沟通交流,可以有效地避免病情因为滞后治疗而越发严重的情况。良好的医患之间的沟通,可以使病人感受到自己的人格得到了尊重,从而在一定程度上减少对医生的怀疑和愤怒。

3 通过文化建设促进医患关系具体措施

3.1 文化制度方面的具体措施

医院的工作人员应当真正的抱着为患者服务的意识,这样才能够对患者进行真正的人性关怀,使得患者感受到人格受到了尊重。在具体的工作服务过程中,医生更应该有耐心,同时对患者抱有一定的同情心,能够对患者提出的诸多疑问进行科学而细致地回答解释。医生在进行问诊的过程中,应当有共同的医疗价值观念的指导,同时也应该在诊疗的过程中遵守相应的行为准则,重视患者说的每一句话,在精神层面上也给予患者一定的安慰和理解。

3.2 物质文化方面的具体措施

在构建医院的整体形象时,应保证医院的整体就医环境展现出温馨的气氛,干净整洁的病房和舒适安静的休养环境,可以使得患者对医院产生良好的形象。通过对医院的就诊环境进行更新,可以为病人提供更加舒适的就医环境,在一定程度上促进病人的身心健康。因此,医院的硬件条件设施应当得到医院管理人员的高度重视。同时随着科技的不断发展,医院的诊疗流程也可以采用信息化管理,这样可以在一定程度上有效地提高诊疗的整体效率,使得药品管理网上流转等信息及时得到更新。

4 总结

医患关系是当前社会讨论的热门话题,也是卫生管理工作的主要内容之一,医患关系应该是和谐且相互依存的。良好的医院文化建设能够有效地提高医院的整体工作效率,也能促进医患关系更加和谐的发展。通过改进当前医院的整体文化建设,可以有效地提高医院的管理意识,从而促进医院良好的运作。

参考文献:

- [1] 朱孔平,陈学建,李世新.谈医院文化建设对改善医患关系的促进作用[J].中国农村卫生事业管理,2006,26(10).
- [2] 苗志敏等.创建人本管理模式实现以人为本文化经营[J].中华医院管理杂志,2006,22(2):109-111.
- [3] 邹德威.科学发展观引领一人文化医院管理理念[J].解放军医院管理杂志,2006,13(5):458-460.