

加强医院思想政治工作，着力构建和谐医患关系

赵春燕 张韶辰

(河北医科大学第四医院, 河北 石家庄 050011)

【摘要】 医患关系一直以来都是医疗领域的核心议题，它直接影响着医疗服务的质量、患者的满意度以及医院的声誉。构建和谐医患关系不仅仅是医院的责任，也是整个社会所期待的。为了实现这一目标，医院思想政治工作扮演着关键的角色。本文将探讨如何加强医院思想政治工作以构建更加和谐的医患关系，为医疗领域的可持续发展和社会的健康作出贡献。这是一个共同的责任，需要医务人员、管理层和政府等多方共同努力，才能实现和谐医患关系的目标。

【关键词】 医院；思想政治工作；医患关系

引言：

在医院中，思想政治工作旨在引导医务人员形成积极向上的思维方式和专业道德以更好地服务患者，它通过传递正确的价值观和职业道德，帮助医务人员理解医患关系的重要性以及如何建立互信、尊重和理解的基础。构建和谐医患关系不仅是一项伦理使命，也是提高医疗质量和效率的关键因素。当医务人员与患者之间的关系建立在互信和尊重的基础上，患者更愿意积极参与治疗过程，医疗效果更好，医院的声誉也更加稳固。

一、强化医院思想政治工作对构建和谐医患关系的重要作用

(一) 医院思想政治工作的重要性

医院思想政治工作是一项综合性工作，旨在引导医务人员和患者形成正确的医疗伦理观念，建立和谐的医患关系以确保医疗服务的高质量和医疗安全，它涉及医院内部管理、医务人员的教育和培训、医患沟通和冲突处理等多个方面。

有助于引导医务人员树立正确的医疗伦理观念。医务人员的行为和态度直接关系到医患关系的和谐与否，通过思想政治工作，医务人员可以更好地理解医疗伦理规范，遵循医学道德准则，对患者负责，提高医疗服务的质量^[1]。

有助于建立医院的文化和价值观。医院作为一个组织，应该有自己的文化和价值观来引导医务人员的行为和决策，思想政治工作可以帮助医院树立以患者为中心的文化，鼓励医务人员关注患者的需求，提供人性化的医疗服务。

最重要的是，医院思想政治工作可以提高医务

人员的综合素质包括沟通能力、人际关系技巧和冲突解决能力，这些素质对于构建和谐医患关系至关重要，医务人员需要能够与患者建立信任和理解，有效地沟通，妥善处理医患冲突，从而确保患者的需求得到满足。

(二) 构建和谐医患关系的关键作用

促进患者的满意度：和谐的医患关系可以提高患者的满意度。患者在受到尊重、关心和理解的同时，更容易满意医疗服务，愿意积极配合治疗，提高治疗效果。

减少医疗纠纷和投诉：通过思想政治工作，医院可以帮助医务人员更好地与患者沟通，减少误解和不满，降低医疗纠纷和投诉的发生率。

提升医疗质量：和谐的医患关系有助于医务人员更专注于医疗工作，提高医疗质量。患者和医务人员之间的互信和合作有助于及时发现和解决问题，提高医疗安全。

促进医疗团队协作：医患关系的和谐也有助于医疗团队内部的协作，医生、护士、药师等各类医务人员需要密切合作，以提供综合性的医疗服务，和谐的医患关系有助于促进医疗团队的协作，提高医疗效率^[2]。

塑造医院声誉：医院的声誉是吸引患者和医务人员的重要因素，和谐的医患关系有助于树立医院的良好声誉，吸引更多的患者和优秀的医务人员。

二、医患关系现状分析

医患关系一直以来都是医疗领域的一个重要议题。它不仅关系到医疗服务的质量，还直接影响到患者的健康和医院的声誉。然而当前的医患关系现状存

在一些挑战和问题需要认真分析和解决。首先需要认识到医患关系现状的复杂性，医患关系涉及医院管理、医务人员素质、患者期望、医疗体系等多个层面的因素，这种复杂性使得医患关系的现状分析更为复杂，需要全面的考虑。一方面，当前医患关系的现状表现出一些积极的趋势，医疗技术的不断发展和医疗质量的提高使患者能够获得更好的治疗效果。医生和医务人员的专业水平也不断提高，为患者提供更专业的医疗服务。与此同时，医患关系也面临一些挑战和问题，包括：医患之间的沟通不畅通，导致患者不了解诊断和治疗计划，医务人员难以理解患者需求和期望；医疗纠纷的发生率较高，患者投诉和医疗事故频繁发生，损害了医院的声誉；医务人员面临着高强度的工作压力，导致工作效率下降和医患冲突的增加；患者对医疗服务的期望不断提高，包括更人性化的医疗关怀和更好的沟通；医疗体系的不完善也影响了医患关系，例如医疗资源分配不均衡，导致患者难以获得合适的医疗服务；社交媒体和信息化技术的普及使患者更容易表达对医疗服务的不满，也更容易获取医疗信息，这对医患关系产生影响^[3]。

三、加强医院思想政治工作构建和谐医患关系办法

（一）树立医生的服务意识和服务观念

医院思想政治工作在构建和谐医患关系中扮演着重要的角色，其中树立医生的服务意识和服务观念是至关重要的一环，医生的服务态度和观念直接影响患者的体验和满意度，因此加强医院思想政治工作以培养医生的服务意识和服务观念是非常必要的。首先要明确医生的职责和使命，医生是医疗团队中的核心成员，他们的职责不仅仅是诊断和治疗疾病，更包括了提供医疗关怀、支持患者的身心健康和维护患者的尊严，医生的使命是救治生命，缓解病痛，因此他们必须树立使命感，明白自己所从事的工作对患者的重要性。其次，医生在医学领域接受了长期的专业培训，但服务意识和沟通技巧同样重要，医院应该提供定期的培训和教育，帮助医生提高沟通、人际关系和冲突解决能力，这样他们能更好地与患者建立互信和理解，提供更全面的医疗服务。医生的服务观念也需要根植于医疗团队的文化中，医院管理层应该鼓励和支持医生将患者放在首位，强调患者的需求和权益，这种文化应该贯穿医疗机构的各个层面，从管理政策到医疗实践，都应强调服务导向。此外，医院可以建立反馈机制，鼓励患者提供对医疗服务的评价和建议，医生可以从患者的反馈中得到宝贵的信

息，了解自己的不足之处并不断改进，这种反馈机制不仅有助于提高医生的服务质量，还增强了患者的参与感，让他们感到被尊重和重视。最后，医院思想政治工作还应该倡导团队合作和协作，医生通常是医疗团队的一部分，他们需要与护士、药师、医技人员等协作以确保患者得到全面的医疗服务，医院应该鼓励医生积极参与团队合作，理解和尊重其他专业人员的工作，共同为患者提供综合性的医疗照顾。

（二）提高医生的综合道德素养和医疗水平

医生是医疗体系的中坚力量，他们的综合道德素养和医疗水平直接关系到医患关系的和谐与否。在加强医院思想政治工作的过程中，提高医生的综合道德素养和医疗水平是至关重要的一环，有助于促进和谐的医患关系。首先，伦理教育可以帮助医生理解医疗伦理原则包括尊重患者的自主权、维护患者的隐私权、公平分配医疗资源等，医生需要明白伦理规范对其职业行为的重要性，以便为患者提供符合道德准则的医疗服务^[4]。其次，通过医德考核，医院可以评估医生的道德水平，发现潜在的问题并采取纠正措施，监督机制可以确保医生遵守伦理规范和法律法规，防止不端行为的发生。另外，提高医生的医疗水平需要不断的专业培训和终身学习，医学领域的知识和技术不断更新和演进，医生需要跟上最新的医学进展，医院提供定期的培训和学习机会，鼓励医生积极参与科研和学术活动，提高其医疗水平。医院管理层也应该鼓励医生主动参与医疗团队合作，在多学科团队中，医生可以与护士、药师、医技人员等专业人员协同工作，提供更全面的医疗服务，这不仅有助于提高医生的医疗水平，还有助于构建和谐医患关系，因为患者可以感受到医疗团队的协同合作和专业性。

（三）发挥人文培育构建医患和谐平台

医患关系一直以来都是医疗领域的一个重要议题，构建和谐医患关系是医院思想政治工作的核心目标之一。在这一过程中，发挥人文培育的作用是至关重要的。首先，医院可以鼓励医生和医护人员积极表现人文关怀，这意味着医务人员不仅仅是医疗专业人士，还应该具备关怀和同情心，他们需要理解患者的情感需求，尊重患者的隐私，提供情感支持，人文关怀不仅有助于减轻患者的焦虑和恐惧，还增强了患者对医疗团队的信任感。医院通过提供相关培训来加强医务人员的人文关怀能力，这种培训可以帮助医生和护士提高与患者的沟通技巧，学会倾听和表达同情，理解患者的需求，培训还要注意强调尊重患者的

文化差异,确保医务人员能够提供文化敏感的关怀。其次,医院可以设立专门的心理支持团队,在医疗过程中,患者和家属面临情感和心理压力,心理支持团队可以为他们提供心理咨询和支持,帮助他们应对情感困扰,这种支持有助于缓解患者的焦虑和抑郁,改善医患关系。另外,医院可以倡导患者中心的医疗模式,这种模式将患者置于医疗决策的中心,充分尊重患者的意见和需求,医生和医护人员需要与患者进行积极的共享决策,让患者参与医疗决策,使其感到被尊重和重视,这种模式有助于构建医患和谐平台,增强患者的满意度。此外,医院可以建立患者教育计划,通过教育患者,医院帮助他们更好地理解疾病和治疗过程,提高医疗合规性,降低不必要的医疗纠纷,教育计划还可以加强患者对医疗团队的信任,促进医患合作,从而构建和谐医患关系。医院也可以建立患者支持组织,这些组织由患者或患者家属组成,旨在为其他患者提供支持和鼓励,通过与其他患者分享经验和情感支持,患者可以更好地应对疾病,减轻焦虑和孤独感,患者支持组织还可以与医院合作,提供患者教育和康复服务。医院管理层应该鼓励医生和医务人员主动参与志愿者工作,通过志愿者活动,医务人员可以接触到不同背景的人群,了解他们的需求和困难,这有助于培养医务人员的同情心和社会责任感,使他们更关注患者的整体健康和幸福。最后,医院可以设立专门的医患沟通机构。这个机构可以处理医患之间的沟通问题和纠纷,提供中立的调解服务,通过调解让医患可以在一个公正的环境中表达他们的意见和需求,寻求和解决问题,从而有效改善医患关系,减少医疗纠纷的发生^[5]。

(四) 发挥思想导向功能以不断创新服务模式

首先,思想导向可以促使医院管理层和医务人员认识到医患关系的重要性,通过思想导向,医院可以强调医患关系对医疗服务的重要影响,提醒医务人员和管理层要高度重视医患关系问题,这种认识有助于医院将医患关系纳入战略规划和管理决策中,以确保医患关系问题得到足够的重视。其次,思想导向可以推动医院不断改进医疗服务模式,医院管理层和医务人员需要积极探讨如何更好地满足患者的需求,提高医疗质量,通过思想导向的方式,医院可以鼓励医务人员提出创新性的医疗服务模式以提高患者的满意度。思想导向还可以促使医院推动科技应用和信息化以改进医疗服务,医院可以利用先进的技术和信息系统,提高医疗效率,减少医疗差错,

提供更便捷的医疗服务,通过思想导向鼓励医务人员积极采用新技术,提高医疗水平。另外,思想导向也有助于医院鼓励医务人员与患者建立更紧密的沟通,医务人员应该与患者建立互信和理解,积极倾听患者的需求和意见,与患者共同制定治疗计划,通过思想导向强调沟通的重要性,帮助医务人员提高沟通技巧,建立更紧密的医患关系。此外,思想导向可以鼓励医院提供更人性化的医疗服务,患者希望得到更多的关怀和关注,而不仅仅是医疗治疗。医院可以通过思想导向,强调人文关怀的重要性,鼓励医务人员提供更多情感支持和关怀,这有助于改善患者的体验,提高患者满意度。

四、结语

综上所述,在构建和谐医患关系的道路上,加强医院思想政治工作发挥着不可或缺的作用。通过思想政治工作,医院可以引导医务人员更好地理解医患关系的重要性,培养医生的服务意识、医疗水平、道德素养以及人文关怀,这些方面的提升将不仅提高医疗服务的质量,也促进了患者的信任和满意度。然而要构建和谐医患关系不是一蹴而就的任务,它需要全体医务人员的积极参与,医院管理层的支持以及社会各界的共同努力。只有通过不断的思想引导、教育培训、创新服务模式,才能实现更加紧密、更加信任的医患互动。

参考文献:

- [1] 李红玲.新时代加强医院思想政治工作的必要性和对策[J].办公室业务,2020,(07):30+34.
- [2] 顾春荣.践行人性化服务目标创新医院思想政治工作[J].家庭生活指南,2019,(12):233.
- [3] 张雪昌.医院思想政治工作对构建和谐医患关系的作用[J].中国医学伦理学,2019,32(06):761-764.
- [4] 宋海东.人文关怀在医院工会思想政治工作中的作用分析[J].办公室业务,2019,(03):35.
- [5] 张晗.医院政治思想工作对构建和谐医患关系的影响价值分析[J].经贸实践,2018,(22):228.

作者简介:

赵春燕(1990.02-),汉族,山东宁津人,硕士研究生,政工师,研究方向:医院行风建设与医患关系。

张韶辰(1988.11-),汉族,河北唐山人,本科,政工师,研究方向:思政类。