

本期关注

医患关系是医疗过程中最基本的人际关系,其和谐与否直接影响着整个医疗过程。当今,受多种因素的影响,一些医院在发展过程中忽略了人文精神和人文关怀,从而影响了医患关系。医患关系紧张,导致患者对医院和医务人员不信任,从而产生“信任危机”;而医务人员为了减少风险,不敢大胆地进行尝试、探索和创新,从而阻碍了医疗事业的发展。良好的医患关系,医患之间的理解和支持是实现以患者为中心、缓解患者的身心痛苦、提高疗效和促进医疗卫生事业发展的需要。各级医疗卫生机构要大力弘扬医学人文精神,构建人性化的医院文化,改进医务人员的工作作风,增强医务人员的服务意识,提高医务人员的职业素养,构建和谐医患关系。

构建医患和谐关系 离不开医学人文精神

张萍 孙晓文

什么是医学人文精神

医学人文精神的基本内涵是以患者为导向,强调一切“以人为本”,强调医疗过程中对人的关怀和尊重。

医务人员应该追求的是生命的价值。《辞海》对“人性”的解释,是指人类社会中的各种文化现象,可以理解为文化现象的总和。正如周国平先生所说:“人是最重要的,人是最根本的,把人放在中心,这种思想叫作人文精神、人文主义。”

医院的人文精神是社会文化背景下医院整体的人文素养,倡导全员社会关怀的实施及其在医院的内化、实践和升华。

在医院的各项活动中,要坚持以人为本,倡导医学人文精神和人文关怀,通过医务人员和患者的言语沟通、医务人员对患者的行动帮助,将人文精神和

人文关怀融入临床工作中,指导医务人员去尊重、关心、理解和体谅患者,提高患者对医院和医务人员的信任度。

以患者为中心,就是不论高低贵贱,平等对待每一位患者,从小事开始,仔细倾听患者的心声,了解他们的痛苦,并竭尽全力去减轻他们的烦恼,使他们的身心得到安慰,鼓起战胜疾病的信心,并激起患者对生活的美好期望。

构建医学人文精神的迫切性和必要性

随着人们生活水平的提高以及对美好生活的向往和追求,健康问题越来越受到大家的关注。如何弘扬适应新时代的医学人文精神,是一个值得探讨的问题。社会的需要、医院的发展和个人的提升,凸显了当前医院弘扬人文精神的紧迫性和必要性。

一、人文精神和人性关怀不能缺失

一项调查发现,94%的受访者表示,医生的声誉低于10年前,其主要原因是“医院过分追求效益和医务人员职业道德下降”。过度的技术运用和过度的利润追

求,是目前我国医疗中人文关怀缺失的两大突出表现。

此外,研究还表明,只有20%的医患纠纷是由医疗技术引起的。倡导医学人文精神,就是要让医务工作者把患

者的利益放在心上,提供优质高效的服务。比如,合理用药,控制成本,与患者及家属及时沟通,建立双向信任,必然会减少医患纠纷,有助于提升医务人员的形象。

二、弘扬人文精神,有助于医务工作者从根本上改变观念,提高自身素质

弘扬人文精神,不仅可以增强医务人员的归属感,还可以提高患者对医院的满意度,有助于提升医院的整体竞争实力。人文精神体现在医务工作中,就是

以员工为核心,充分尊重医务人员的意见,保障医务人员的权益,使医务人员建立“医院是我家”“我与医院荣辱与共”的责任意识。

重患者、关心患者,努力满足患者的病理、生理和心理需要;坚持“患者需求第一”的服务理念,用细心、爱心和责任心来缓解患者的痛苦,抚慰患者的心灵,提高患者满意度。

三、弘扬人文精神,有助于提升医院的整体实力

医学人文精神的主要推动者是广大医务人员,服务对象是患者,而服务场所是医院,这三者之间的联系是多方

面的,在整个医疗活动中起着不可或缺的作用。倡导人文精神,不仅要以为患者为中心,缓解患者的生理痛苦和心理困

惑;而且要以员工为中心,促使医务人员从内心深处产生有意识、高质量的服务动力。

构建人文精神的两个重要方面

在医院,无论是医务人员,还是患者,都离不开“人”的概念。人的思想感情丰富,需要沟通交流,医院管理者必须遵循“以人为本”的理念,满足医务人员和患者的基本需求,从而实现医院的和谐发展。

一、以患者为中心的人文精神

1.改善就医环境,提供人性化的服务。

医院环境是留给患者的第一印象,干净、舒适、整洁的环境,是医院人文精神的外在体现。

在我们医院,小广场和小花园都配备了健身器材供患者和家属锻炼身体;病房楼前广场上放置的桌椅和遮阳伞,为患者和家属提供了休闲娱乐场所;医院文化走廊内容丰富多彩,有专家介绍、视频宣讲、护理常识、医疗科研新动向、医院工作进展和成就等,让患者在医疗过程中能够了解医院的专科治疗技术、专家的信息、护理常识,方便广大患者得到更全面的医疗信息。

我们医院还定期组织专家对患者进行健康知识讲座。秉承“以人为本、科学发展”的办院理念,我们医院还增加了许多方便患者的新措施,如在一楼大厅安装休息座椅、电子显示屏、网上

购买火车票系统、大象就医等自动查询系统,方便患者及时了解信息;免费为患者提供轮椅,设立服务台分流接诊,减少患者等待时间等。

2.培养以人文关怀为核心的文化理念,改善医患关系。

首先,医务人员要转变观念,把医患矛盾转化为和谐共生的关系,增强“以身作则”的意识,始终把患者放在心上,在患者入院、检查和治疗的过程中,感受到医务人员友好的语言、细致的服务,从而赢得患者的信任,改善医患关系。

“追求卓越,赶超一流”是我们医院在医疗服务中的人文关怀,主要体现在丰富的医学专业知识和完善的医疗技能上,这是医务人员为患者服务的基础。患者出院后,会安排专人随访患者,及时了解患者情况,指导其尽早康复,也是人文关怀在我们工作中的具体体现。

二、以医务人员为核心的人文精神

1.加强医德医风建设和对医务人员的人文关怀。

医务工作是高技能、高压力和高风险的职业。医务人员需要献身于工作,也需要来自单位的人文关怀和来自社会的人道主义关怀。医院必须加强医德医风建设,重视医务人员的思想道德教育,

积极开展服务理念培训,给予医务人员更多的人文关怀,增强医务人员的医疗意识和责任意识,保持高尚的医德。

2.以人为本,倡导医学人文精神。医院要关心医务人员,为医务人员提供一个舒适的工作环境,并丰富医务人员的业余文化生活,如组织开展摄影

展、书法展、观看电影等活动,陶冶情操,增进交流,逐步形成团结互助、和谐共进的工作氛围。同时,医院应尊重医务人员的权利,引导医务人员发挥主人翁意识,完善绩效考核制度,进行学习培训、荣誉激励等,使每个人都能发挥最大的潜力,做到人尽其才、才尽其用。

3.改变医务人员在诊疗过程中的沟通方式和态度。

在实际工作中,医务人员也要重视人文知识的学习,努力提高自己的人文修养和沟通技巧。

医务人员可以借助亲切的语言、温和的眼神和友好的态度等技能,表达对患者的尊重和关心,用心服务患者;还可以通过为患者提供积极的帮助,给予患者更多的关注和关爱,赢得患者的理解和信任。

4.畅通医疗沟通的渠道。

建立和完善医院的医患沟通系统,让患者及时了解并清楚治疗进程,公开服务项目、一日价格清单等,还可以公开电话、短信、邮件等信息平台,以便于患者及时交流他们的感受,提出他们的建议。

对于存在的问题,要及时找出原因,制定纠正措施,将不和谐因素消灭在萌芽状态。

经验探索

学术会议是传播和交流新思想、新技术的重要形式,它不同于一般的行政会议或管理会议。

大型的学术会议有上千人的规模;中型学术会议有150~500人的规模;小型的学术会议多是30~50人。人数多的会议,以营造学术氛围、传播政策和理念为主;而人数少的学术会议可以深入交流、互动,以便更好地推广核心、重要或机密技术。

但是,不管大中型学术会议,还是小型学术会议,除了授课专家这些主角之外,主持人的作用对培训效果也有很重要的影响。那么,如何主持好一场学术会议呢?笔者认为,主持人应首先具备以下几方面的意识。

一、要有全局意识

学术会议一般都要有主题,并且最好是一个主题。所有的分会场、分阶段的学术活动,都要围绕这个主题来开展。

这就要求主持人必须具备全局观,能够在分会议、分阶段的开场时强调大会主题,在教学活动的中间有机会重复大会主题,在总结评价教学内容时,联想到主题。只有这样,才会给与会者传递出强烈的主题意识,并让其能够沿着大会主题去深入思考,才不至于让听众陷入“只在此山中,云深不知处”的迷茫境地。

二、要有配角意识

学术授课的主讲专家是学术活动的角色,他的思想、所讲授的内容,所提倡的理念,是会议重点学习和推广的内容。

主持人的作用则像是一条穿珍珠项链的细绳子,让各个教学活动连接在一起,虽然也很重要,也不可或缺,但只是配角,是幕后。主持人应充分发挥作用,但要显示于无形。

比如,主持人的开场介绍是为了给主角授课做好铺垫,主持人的总结点评是为了升华专家的讲课重点,起到画龙点睛的作用,但又要点到为止。

在着装方面,主讲者是西装革履,颜色鲜艳;主持人则不能抢其风头,着装应以浅淡色调为主。

在站位上也是如此,主持人不居中央或核心,围绕着主讲者来随机把握站位。主持人讲话、点评时间,不能面面俱到,更不能引起争执或质疑!过长的点评对听众来说既是一种啰嗦,也有损于学术会议效果。

三、要有服务意识

积极主动的服务意识,是主持人机智、灵活、高素质的表现。服务意识包括服务主讲专家,服务听众,服务会议组织者和主办方等多方面。

优秀主持人的服务意识可表现在各个方面,如帮助维护会场秩序,帮助解决授课过程中的突发情况(如话筒突然出现问题,主讲者不方便四处找人,这时主持人就要挺身而出,迅速帮助其解决问题)。

服务意识还包括补台。如果主讲人讲课超时,主持人要善意提醒;而对于讲课时间提前结束的,则可以在尊重主讲人意愿的前提下,临时组织现场互动,可以让听众提问一两个问题,这样既补足了时间,也深化了培训和交流的效果。

四、要有效果意识

学术会议要坚持结果导向,不能让主讲人与听众相脱离,而是要发挥主持人的主观能动性,创造条件和机会,使听众的思路与讲者的尽量保持一致。

这需要运用一些心理学知识,也是一门艺术。比如,在开讲之前,主持人尽量不要过分拔高主讲人的身份及授课水平。因为这样一方面会让听众与主讲人产生距离感,另一方面听众过高的心理预期对讲课效果是非常不利的,除非参会人员都是主讲人的忠实听众,否则开讲前过多渲染往往是一场糟糕学术会议的开始。因此,从心理学角度讲,笔者建议对主讲人的赞美最好在授课后的总结阶段。

适当设置一些悬念则是可以的。当然,注重效果的心理暗示还有其他一些技巧,比如恰当的仪式感,设计必要的现场互动等,但主要目的都是为了吸引听众注意力,增强对主讲人的信任度和说服力。



(本版未署名图片均为资料图片)

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《声音》《借鉴》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:杨小沛
电话:(0371)85967338
投稿邮箱:343200130@qq.com
邮编:450046
地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角
河南省卫生计生委8楼医药卫生报社编辑部

总结

医患关系是社会关系中一种特殊的人际关系,是构建社会主义和谐社会的重要组成部分。随着经济、政治和文化的发展,我们需要进一步弘扬人文精神,优化医患关系,让医务人员全心全意为患者服务、为医院建设尽力;他们的工作必须得到认可和尊重,他们的人生价值应当在医疗的平台上得以实现。相信通过各方共同努力,医患双方将不断减少矛盾,不断增进信任。唯其如此,才能构建理想和谐的医患关系,促进社会的进步发展。

如何主持学术会议

□宏霄

如何构建和谐医患关系

我们一直认为,医务人员和患者之间的关系应该是相互尊重、相互理解、相互信任的。患者在接受医疗服务的同时,也需要得到情感上的关怀和关爱,这是一种互动的合作关系。

构建和谐的医患关系,可以从以下3个方面入手。

一、对医方的要求

1.加强学习,努力提高医疗技术水平。

医务人员必须不断加强学习,及时掌握先进的医疗技术,努力提高专业技术水平,使患者能在最短的时间内以最低的成本获得最佳的医疗效果。

和谐的医患关系要求“以人为本”,转变医疗服务模式。这样,患者也会更满意。

2.抓好医院精神文明建设,促使医务人员形成良好的医德。

医院应结合实际,开展社会主义核心价值观教育,关心和照顾医务人员的身心健康,尊重医务人员,增强医务人员的职业荣誉感。

二、对患者的期望

医患关系是一种相互依存、相互作用的互动关系。患者应尊重他人,履行自己的义务,维护社会公德,服从住院指导,遵照医务人员的要求,积极配合治疗。

三、完善社会保障制度

目前,医患关系仍处于一种不稳定和试探性的互动中,要使它有一个稳定和理想的理想模式,就必须依靠社会制度建设和整个社会文明意识的提高。

主要有:健全医疗保障制度;完善医疗体制,维护医院的公益性质;加强法制教育、社会道德教育、医疗保健教育等,使人们能够正确认识当前医学发展水平,客观评价医疗效果;新闻媒体关于医疗方面的报道应遵循理性、严谨、客观、全面的指导方针,不要为了追求卖点而炒作新闻。

