

房,一份收回配置中心。送药人员是由人力资源部统一招聘的工勤人员,大多数文化较低,应先集中培训,培训送药流程及职责,再跟班 3~5 d。初始阶段出现漏送出 1 例,途中丢失一个病区药物 1 例,查找找回,出现回执单个别科室丢失 3 例。管理对策:规定人不离送药车,药物箱不离送药车,同时每天定班清点各科各批次药物是否送完及回执单是否回收完,并将回执单装订成册放入相应位置。

3 体 会

精细化管理是一种理念,一种文化,是以目标为导向,以决策过程为着眼点,注意定量分析、数学应用、系统结构与整体协调,从而达到组织管理各单元精确、高效、协调和持续运行效果的管理理念^[2]。现代管理学认为科学化管理有 3 个层次:一是规范化,二是精细化,三是个性化^[2]。静脉配置中心是一个新型的药学服务部门,科学管理还需不断探索。本院结合具体情况,参照精细化管理理论,在制订各项制度、工作流程及标准操

作规范时精、细,可操作性强,同时在基本管理基础上再仔细观察分析出现的问题,作出进一步规范和细化,最终达到全院处方规范,患者用药安全合理,配置中心内部工作流程细化合理,各员工职责明确,医院各部门职责明确,临床工作人员及患者满意度高。目前采用分组配置,各组间协助及员工创新能力还有待进一步探索。

参考文献

- [1] 刘新春,高海青. 静脉药物配置中心与静脉药物治疗[M]. 北京:人民卫生出版社,2006:2.
- [2] 唐彪. 精细化管理对学校管理的借鉴[J]. 中国职业教育:理论版,2011,9(1):28-30.

(收稿日期:2013-06-01 修回日期:2013-08-12)

医患关系的现状及思考

唐盈静,余向锋[△],胡 琳(重庆市北部新区第一人民医院 401121)

【关键词】 医患关系; 现状; 思考

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.091 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)22-3407-02

近年来,伴随着经济的快速发展,医疗体制改革的深入推进,在社会整体医疗水平得到明显提升的同时,医患关系的现状却不容乐观。医患矛盾突出、医患关系紧张已成为当前一个重大的社会问题,引起了社会的广泛关注^[1]。正确认识医患关系的现状,客观分析医患关系紧张的原因,积极构建和谐融洽的医患关系,重塑白衣天使良好形象,不仅是社会主义和谐社会的客观要求,更是每一个医务工作者必须深入思考的问题和义不容辞的责任。

1 医患关系的含义及特征

医患关系是指以医务人员为一方,以患者及其社会关系为另一方在医疗诊治过程中产生的特定人际关系^[2]。医患关系是人类文化特有的组成部分,是医疗活动的关键和医疗人际关系的核心。长期以来,由于体制等因素形成了以“医护为主导,患者为主体”的传统医患关系,在这种关系中,医者以解除患者痛苦、捍卫患者健康为己任,被救治的患者往往怀着感恩的心态对待治疗自己的医生,医务工作者享有较高的社会地位,但也产生了忽视发挥患者及亲属的主观能动性和充分尊重患者权力的重要问题。近年来,随着现代医学的高度发展,传统的医患关系受到市场经济的冲击,逐步转变为“指导合作型”或“共同参与型”的医患关系,呈现出医患交往“经济化”、医患要求“多元化”、医患关系调节方式“法制化”等特点,这是社会进步、观念更新、人们法制意识增强的必然结果。

2 医患关系的现状

近年来,医患关系日益成为社会关注的焦点,医患矛盾出现激化趋势,医患纠纷常见于媒体,医患关系紧张的现状令社会担忧。据中国医师协会最近一次统计的医患关系调研报告显示,有近 75% 的医生认为自己的合法权益不能得到有效保护;认为当前医生执业环境“较差”和“极为恶劣”的分别达到 47.35% 和 13.28%。各地医院发生医疗纠纷和患者打砸医院事件的数量仍在增加,单起医疗纠纷最高赔付额达 300 万元^[3]。而近期发生在哈尔滨、北京等地的多起恶性“刺医案”和

陕西榆林横山县患者死亡院长带领医护人员集体下跪磕头等事件更是将医患矛盾激化到了前所未有的高度。这些数据和案例说明,我国医疗服务活动中,医患关系紧张已成为社会面临的一个突出问题,努力构建相互理解、和谐包容的医患关系迫在眉睫。

3 导致医患关系紧张的原因

影响医患关系的原因是多方面的,既有社会医疗保障体制不完善,医疗卫生资源配置不合理,公众维权意识明显提高等源自社会、体制的因素,也有医院追求经济效益“最大化”、医患沟通不足、医护人员服务态度不好等产生于医院、医护人员和患者的原因。

3.1 体制因素 (1)我国医疗体制改革不够深入,加之我国现代医疗事业起步较晚,导致医疗卫生资源严重不足,配置不合理,不能适应不同类型患者的就医需求,很多患者对中小型医疗机构不信任,从而引发“看病难”“小病大医”等社会问题^[4]。(2)由于政府投入不足、公立医院市场化导致其失去公益性质,部分医院过于追求经济效益,以药养医造成药品价格居高不下,增加了患者的经济负担,引发“看病贵”,影响良好医患关系的建立。(3)虽然我国的医疗保障制度不断完善,但在现行的医疗体制中,患者自身仍需承担一部分医疗费用,一旦出现大病重病,医药费支出依然很庞大。特别是农村地区,农村医疗保障尚未实现全覆盖,生病致贫、因病返贫的情况时有发生,容易引起患者及家属对社会和医护人员的不满情绪。

3.2 医方因素 在医患关系中,医院和医生无疑处于相对强势的地位。近年来,随着人们对生命健康权的重视和维权意识的提高,因医疗机构服务态度不好、医患沟通不到位而导致的医患矛盾和医患纠纷呈现逐年上升之势。根据重庆市某三甲医院的总结报告显示,2007~2009 年本院服务态度和医患沟通不足是引发患者不满、投诉以及发生医疗纠纷的主要原因^[5]。主要表现:(1)随着各种高科技医疗器械的广泛运用,医疗活动日益“机械化”,导致医患之间交流相对减少,相互之间

[△] 通讯作者,E-mail:13320279789@163.com。

的沟通难以达到患者希望的深入细致的要求。(2)医院设置的医疗流程复杂,需要办理的就诊手续繁琐,如再遇诊疗过程中医护人员态度不好,容易让患者及其家属产生不满情绪。(3)医务工作者由于工作性质,长期处于高强度、高风险的工作状态,心理压力较大,个别医务人员素质较低,责任心不强,忽视患者的合法权利。有的医患纠纷确有医务人员技术不到位、医务人员失职和医疗质量问题,但其主要原因往往是思想上不够重视、缺乏责任感、态度冷漠、沟通方法和技巧欠缺等,没有让患者充分了解自己的病情、治疗方案以致由此产生疑虑,为医患纠纷埋下隐患。

3.3 患方因素 随着社会的进步和发展,人们的法制观念不断增强。患者利用法制来维护自身合法权利的意识也明显提高,对生命健康的重视程度也远超以前,对服务的要求越来越高,对医院和医生的期望值过高。很多患者认为,进了医院就等于进了保险箱,就可以得到顺利治疗。事实上,医患关系不是一般意义上的消费关系,不能用传统的消费观念来衡量医疗事件。因此,患者不合理的期望值与客观现实的差距形成尖锐矛盾,引发患者的不理解,这是造成当前医患关系紧张的原因之一^[6]。同时由于文化水平和专业知识的不同,患者对医疗水平的认识也不可避免地存在差距,如出现了并发症,患者及家属往往难以接受。

3.4 社会因素 当前医患关系受到了包括新闻媒体在内的各方面的极大关注。由于医学的专业性很强,一些媒体往往在还未了解医院、医疗的实际情况下就作出同情患者的报道以获得公众支持,给医院、医生造成严重的负面影响,使医患关系复杂化。很多临床一线医生抱怨做医生太难,患者及法院还有媒体都对医生缺乏理解。一些资深医学专家都认为有些处理让人很寒心,医务人员自身尊严和安全不能得到保障。近些年来,一般医患双方出现纠纷事件时,患方不管医疗机构错误与否,在事件原因不明的情况下,聚众闹事,拒绝接受医疗事故技术鉴定,拒绝司法调解,漫天要价,提出无理要求;甚至采取在医院设灵堂、焚烧纸钱、拉横幅标语、设置障碍、阻挡患者就医甚至打砸财物或者殴打医务人员等极端行为;更有一些职业“医闹”参与其中,通过严重妨碍医疗秩序扩大事态,以给医院造成严重负面影响的形式给医院施加压力。为维护社会稳定,多数时候都以医方妥协让步,答应患者及家属无理条件进行了了结。以上这些极大地伤害了医务人员的感情,致使医方对患方随时采取防备状态,为了保护自己不惜增加各种检查和超范围用药,有些能做的手术或治疗由于患方不理解就交给患方选择,常常让患方无所适从,医患双方不信任加剧了医患矛盾。

4 改善医患关系的对策

4.1 加快体制改革是改善医患关系的根本 目前,我国医疗卫生体制改革正在深入推进并已取得初步成效,新的医改政策和方案也已经出台。但是相比社会发展速度和公众期望,仍显滞后,政府对公共卫生事业投入的不足是导致“看病难”“看病贵”的主要原因^[4]。作为具有一定社会福利性质的公益事业,应该充分发挥政府主导作用,加快推进医疗卫生体制改革。应制定覆盖面广、保障面宽的医保政策,建立方便合理的卫生补偿机制和行之有效的医疗救助体系。合理分配医疗卫生资源,努力缩小卫生服务中的贫富、区域和城乡差距,满足不同层次患者的就医需求,最大限度减轻患者的经济负担,促进医患关系的良性发展。

4.2 提高医疗水平是改善医患关系的关键 医院要加强医疗质量管理,注重对医护人员的医德医风教育、培养医护人员强烈的责任意识和良好的职业道德,为患者提供安全放心的医

疗护理服务。同时要通过送派医护人员到上级医院进修,鼓励医护人员学习深造等途径提高其业务工作能力和水平。医护人员要自觉加强理论和业务知识学习,了解现代医学发展的最新动态,掌握扎实的临床知识,用精湛的医术和护理技能解除患者病痛,还患者健康,让患者放心。尽管医学是最复杂最神秘的学科之一,医生是一个理论知识和临床经验相结合的职业,但是如果每一个医护人员能多掌握一分理论知识,多提高一分医疗技能,患者就会多一分生存的希望,就会在无形之中增加对医护人员的感激之情,就会以良好的心态回报医护人员、回馈社会,就会为构建和谐医患关系创造条件。

4.3 重视人文关怀是改善医患关系的基础 近年来,一些医务人员比较重视医疗技术提高,而忽视了对患者的人性化关怀。部分医院由于受诸多因素的影响,医院文化建设相对滞后,职工缺乏正确的价值观。因此应注重加强医院的文化建设、提升医疗质量和管理水平,用医院文化治疗疾病、促进健康、促进医患关系和谐发展。通过构建医院文化体系和培育每个医院各自的特色文化内涵,加强以人文关怀和责任心为核心的医院文化建设,为构建和谐医患关系做好铺垫。坚持贯彻“以患者为中心”的宗旨,实行人性化服务,让单纯的医学技术与心理健康和人文关怀相结合,将医院的管理和现代医学模式相结合,教育引导医务人员如何战胜心魔,拒绝商业利益的诱惑,不断改善并提高医疗服务质量,从而建立一种全方位医疗服务和诊疗体系。

4.4 强化医患沟通是改善医患关系的前提 医患沟通需要医院、医护人员和患者的共建、理解和信任。实施良好的医患沟通,医护人员是主体。医护人员在面对患者或诊治疾病的同时,只有通过良好的沟通,才能赢得患者的高度信赖,取得患者的积极配合,才能掌握患者的心理波动,从而有效地对患者进行心理疏导,以达到治愈疾病的目的。医生应从发病机制、临床表现、诊断治疗以及预后等多方面加强情况分析,根据每一疾病特点,确定与患者和家属沟通的内容,特别注重对患者的耐心与爱心,在临床工作中建立起和谐的医患氛围。培养和具备良好的沟通能力是建立良好医患关系的关键,要注重医生之间、医护之间、医患之间的信息交流,不断探索和改进医患沟通的方法与艺术,掌握与患者沟通的一些技巧,逐渐提高沟通能力。特别注意倾听患者意见,妥善处理不满和投诉,及时化解医患矛盾。

4.5 引导正确舆论是改善医患关系的保障 在诊疗过程中,医生、患者的目的是相同的,都希望患者早日康复。不正确的舆论引导对医患关系的改善没有任何积极的作用。媒体作为公众了解社会真相的渠道,必须具有高度的社会责任感,坚持发挥其正面效应,从公正的立场对医疗纠纷进行客观报道和评价,使其成为沟通医护人员和患者心灵的桥梁。

4.6 加强健康教育是改善医患关系的补充 健康教育是一种建立在医患之间,以医学科普知识为内容的特殊沟通方式^[7]。由于医患双方信息的不对称,在对疾病诊治的认识水平和决策能力上相差悬殊,医生需要在诊疗过程中使患者获得更多的信息,健康宣教工作就显得格外重要。健康教育形式多种多样,如向门诊患者发放健康教育资料、对住院患者的整体护理、定期健康教育课程、电话回访随访、设立宣传栏、深入社区进行义诊咨询等。应经常组织医务人员参加各种健康教育活动,多与患者交流,了解患者普遍关心的问题,尽量向患者宣传医学科普知识,在培养学习型患者和教育患者的同时,也提高了对疾病知识的认识水平,为建立良好的医患关系做更好的准备。

当前,社会正处于转型时期,经济结构调整、社(下转封3)