■本期关注

加强思想政治工作 构建和谐的医患关系

□陈晓莉

对医疗机构来说，构建和谐的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题；要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因并改正。

思想政治工作是加强党的先进性建设的有效抓手。在临床一线工作的共产党员在科室工作中要起到模范带头作用，协助科室主任、护士长做好工作，牢记“以患者为中心，全心全意保障患者身心健康”的宗旨，切实维护好患者的根本利益。

当然，在新形势下，要以思想政治理论为引导，通过科室文化建设，提高凝聚力，增强优质服务意识，引导和激励科室成员提高自身素质，保持和谐的医患关系。

开展科室“主题活动”

思想政治工作要以点带面，以科室党员、先进工作者为中心，辐射带动医务人员；要根据医改的形势需要，开展不同类别的专题教育和主题活动，通过有效的思想政治工作，使医务人员充分认识到当前构建和谐医患关系的重要性和迫切性，积极参与到医院改革发展中。

一、重视思想政治工作的保障作用

医院要把思想政治工作的重心下移，激励临床一线医务人员，贴近患者提供优质服务。

这就要求科室管理者要以灵活的政治思想教育方式，及时关注员工的思想变化，帮助大家正确认识新形势下的医患关系，引导大家坚持正确的政治方向，坚持把患者的利益放在第一位，逐步树立和强化“全心全意为患者服务”的思想。

科室主任可以利用晨会等形式，组织医务人员学习医改新政策、新形势下的医患沟通方式等。

二、注重先进典型的示范作用

学习先进、向模范看齐，关键要落实在行动上。

医务人员要把先进典型的临床知识、处理医患关系的经验转化为自己救死扶伤的实际行动。

科室先进工作者的先进思想和行为，可以通过生动事例具体展现在我们面前，从而起到良好的示范作用。

三、注重科室文化的熏陶作用

组织大家积极参与医院开展的各项活动，是科室思想政治工作的动力源泉。

例如，河南科技大学第一附属医院组织开展了“做医院文明人、从我做起”文明服务主题活动、“我的医院梦”演讲比赛，以及各种形式的知识竞赛和技能操作比赛等。

参与这些活动，医务人员可以从思想深处认识到“尊重医学、尊重医务人员，关注患者、关注患者需求”是化解医患矛盾、减少医疗纠纷、促进社会和谐的关键。

树立良好的职业道德和正确的价值观

医务人员是科室文化建设的主体，他们的一言一行、一举一动都体现着医院职工的整体素质和文化道德修养。因此，要把思想政治工作作为科室文化建设的切入点，把提高医务人员的职业素养作为文化建设的重中之重来抓。

医院要把优质护理服务理念、高尚的医德、精湛的医术融入医疗服务中，让患者感受到护士是真正的“白衣天使”，医生是真正的“人类健康工程师”。

医院应通过理念的渗透，使职工认同医院精神，自觉地把个人愿景与医院的发展目标相统一。

搞好医院文化建设

一、观念、服务理念要创新

在当前激烈的医疗市场竞争中，医院只有树立忧患意识，树立市场观念、人才观念、质量观念、服务观念、发展观念等，才能不断发展壮大，才能在竞争中立于不败之地。

以前，人们往往认为，人只有患病后才会来医院。患者来医院只是接受治疗的，至于该怎样治疗，由医生决定，患者不必了解太多。

医院把患者放在了被动的位置，造成的直接结果是医生高高在上、不主动与患者沟通。

但是，现代社会的医学模式是全方位的，集预防、治疗于一体。医院应主动推进便民、惠民服务，改善患者的就医体验，广泛开展以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为主要内容的“三好一满意”活动，为患者提供全面、全程的优质服务。

二、管理方法要创新

医院应通过各种形式的思想教育，帮助员工把全心全意为患者服务的观念牢固地树立起来。医院可以在各个科室内部开展以下活动。

①落实首诊负责制，提高安全意识。

充分认识首诊负责制的重要性和必要性，并真正落实，防止医疗事故或重大医疗差错的发生，提高医疗质量。

②转变工作作风，改善服务态度。

河南科技大学第一附属医院要求，开展各项诊疗工作要体现“以患者为中心”的服务宗旨，以简化流程、方便患者为着眼点，采取一些新举措。如该院肿瘤中心一楼大厅设有导医台，有训练有素的导医随时解答患者的疑问；各电梯处有专门的礼仪引导员；在护士站等地，安置了等候椅等。

③强化制度建设，创新服务理念。

医务人员应自觉接受制度的监督和约束，着力构建全方位、无缝隙、多层次的健康维护服务体系，进一步拓展服务内涵，创新服务理念，打造一个人性化、亲情化、示范化的服务品牌。

凸显科室行为文化

一、以规范凸显科室“三好一满意”的服务文化

科室要真正落实“以患者为中心”的服务理念，就必须努力改善服务模式，不断延伸服务功能，努力提升服务水平，建立真正体现“患者至上”的科室服务文化。

“患者至上”的科室服务文化的内涵是什么？那就是服务流程便捷化，服务沟通亲情化、常态化，服务收费大众化，服务行为规范化。

科室医务人员要以患者需求为第一选择，以患者满意为第一标准，进一步改善服务态度，改进服务细节，完善服务流程，提升服务质量，进一步加强医患之间的沟通，促进医患双方的互相理解、互相尊重、互相信任、互相支持。

“患者至上”的科室服务文化是否落实到位，关键要看举措是否务实，要重点抓好影响患者满意度的关键环节。

例如，河南科技大学第一附属医院开展了“一科一举措一品牌”优质服务活动。医院肿瘤科实施了“患者人文关怀及临终关怀”，全面提高了患者的满意度。

二、以制度凸显科室管理文化

医院管理模式、管理规范和管理程序是管理文化的表现。面对新形势，医院必须转变观念，顺应发展形势，调动一切可以调动的因素，促进科室从数量增长型向要素成长型的转变。

科室要建立相应的运行机制和规章制度，使思想政治工作与制度的规范、激励、约束、惩治相结合；同时，落实患者安全目标，深化“三按”（按制度、按职责、按操作流程）原则，开展“三合理”（合理检查、合理用药、合理治疗）督查，全面提高医疗质量管理水平。

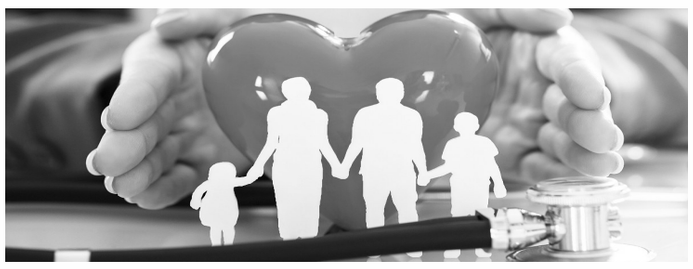
三、以机制凸显科室廉洁文化

医院要以党的新时期廉政思想、廉政理论、廉政制度为准绳，以医疗卫生行业“九不准”要求为基础，努力建设富有特色的科室廉洁文化。

科室管理者的言行，尤其是党员干部，不仅代表医院的形象，而且对员工的言行起着重要的、无形的引导作用。他们要用自己的人格魅力感染人，增强科室思想政治工作的内在品质和应有的感召力。

四、以人才凸显科室激励文化

紧随医院管理机制改革，科室内部要加大中青年骨干的培养力度，加大对优秀人才的使用力度，体现科室的激励文化；要让科室干部真正认识到“能者上，庸者下，平者让”，对业务能力差、群众不满意、经教育无改进者给予解聘，促进干部把更多的精力和时间用于业务建设和科室管理上，努力形成“人尽其才、物尽其用”的良好局面。



总结

随着医学模式的改变和多媒体时代的到来，人们的法律意识逐步提高，自我保护意识不断增强，社会和民众对医院提出了更高的要求。为了不断满足人民群众和社会的需要，医院应认真分析当今形势，摸清医患之间种种矛盾产生的原因和表现形式，着力于从自身做起，努力加强科室文化建设，克服自身的短板、弊端和不足，努力构建和谐的医患关系。

（作者供职于河南科技大学第一附属医院）

（本版未署名图片为资料图片）

结核病防治论坛之三十七

刚生完宝宝就要母子隔离？ 原因是产妇患了肺结核

河南省疾病预防控制中心 胡慧懿

今年28岁的文静（化名）是一位刚刚分娩的产妇。

1个月前，孩子即将诞生，文静和家人本该沉浸在欣喜与期待之中，但是文静怀孕34周时出现了声嘶、咽喉部疼痛、咳嗽、咯痰等症状。文静后来被转诊到专科医院治疗，被确诊为肺结核合并喉结核，并且具有一定的传染性。

这可急坏了文静一家人。这个时候患上结核病，大人要治疗，胎儿怎么办？药物会不会对胎儿造成不良影响？

“当时，我们考虑患者是孕晚期，在分娩之前我们只能选择相对保守的治疗方案，以免对胎儿带来伤害。产妇分娩之后，必须马上与孩子隔离，并在第一时间接受系统的治疗。”据文静的主治医生介绍。

原来，文静的父亲有结核病史，作为密切接触者的她，有可能在孕前就感染了结核杆菌。由于文静怀孕前没有做相应的筛查，没有及时发现肺结核，导致孕晚期病情加重。

后来，在医务人员的帮助下，文静顺利生下一名健康的男婴。孩子并无结核杆菌感染症状，经初步评估各项指标正常。文静一家人终于放下心来。

为了控制病情，文静必须尽快接受系统的治疗，所以孩子一出生，不但不能母乳喂养，还不得不与妈妈隔离。

文静入住医院后，因为产后不适以及疾病的折磨，加上不能见到孩子，她的心情很低落。

因此，医务人员在对文静进行精心治疗和护理的同时，还担起了照顾她坐月子的任务，帮助她树立战胜疾病的信心。

经过治疗，文静的病情明显好转，性格也开朗了许多。她笑着说，有了大家的关心，她很快就能和孩子团聚了。

妊娠期妇女由于内分泌及免疫功能的影响，抵抗力下降，容易受到结核病的侵袭。对于这类患者，应综合分析妊娠阶段、病情严重程度等因素，进行科学合理的治疗。有活动性肺结核的产妇，产后应该与婴儿隔离。另外，专家建议女性在孕前进行必要的健康体检，以便对结核病及早发现、及早治疗。

遗失声明

许昌市中医院乔光华的医师执业证（编码：110410000019327）不慎丢失，声明原件及复印件作废。

刘向宇的医师执业证（编码：110411600005969）、医师资格证（编码：201541110412724198810197938）不慎丢失，声明原件及复印件作废。

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。

投稿邮箱：343200130@qq.com