

医院构建和谐医院心得体会 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/236/2021_2022__E5_8C_BB_E9_99_A2_E6_9E_84_E5_c25_236047.htm 在构建和谐医院的进程中，构建和谐医患关系和医院内部关系尤为重要。医患关系是指在提供医疗服务与被服务的过程中所发生的人与人之间的关系，是人际关系的特殊表现形式，是一种特殊的社会关系。加强医患关系建设，采取有力举措力保医患关系的和谐统一性，是打造和构建和谐医院的必由之路。创建和谐医院不仅是医院发展的需要，也是公众在新时期对医院提出的新要求，其实质是坚持“以人为本，一切以病人为中心，一切为了病人，为了病人的一切”。构建和谐的医院内部关系是构建和谐医院的重要基础。首先，抓住中心，积极构建和谐医患关系。医院赖以生存与发展的基础是病患者，只有构建和谐医患关系才能使医院赢得更多的病患者，也才有利于医院的可持续发展。因此，构建和谐的医患关系是构建和谐医院的中心内容。一要树立以人为本、患者至上的理念，营造人性化服务氛围，彻底转变服务观念和态度，真正确立“以病人为中心”、“一切为了病人”、“为了病人一切”的服务理念，并贯穿于整个医疗服务全过程，平等对待和尊重每一位病患者，为其提供人性化的服务，用真诚关爱的态度和行动去感动病患者。二要进一步提高医疗服务质量，众所周知，往往医患关系不和谐最大的问题是医疗服务质量不高，一些医疗纠纷和投诉中总存在着医务人员服务不到位，医疗质量有缺陷等，这就迫切需要，提高医疗质量和服务层次，减少医疗服务中的差错和缺陷。三要不断拓宽医患沟通

渠道和内容，使病患者或其家人对其病情、治疗方案、费用等信息增加了解，从而增进对医务人员的理解和信任。四要端正行业风气，持久地深化医疗卫生系统反商业贿赂的专项治理工作，医务人员中存在的不正之风直接影响病人对医院的信任，因此要不断深化医风医德建设，扎实地开展医疗卫生系统商业贿赂的专项治理工作，杜绝“红包”、“开单提成”、大处方、药品回扣、乱检查、乱开药、乱收费等问题，保护病患者的利益不受损害。五要转变思维方式，努力使如下三方面收入人群的病患者都满意：善待低收入、弱势人群病患者，这方面人群包括困难职工、下岗失业和低保人员、农民及各种急诊危重病患者等。这部分人群的特点是有医疗需求，但费用来源困难，对这类服务虽然不能赚多少钱甚至还要赔本，但从人道主义精神和办院宗旨讲，应当尽力用适宜有效的方法去解决他们急需的医疗问题；厚待中等收入人群：包括企事业单位一般工薪阶层及其他相应收入人群，这其中医疗保险病患者占有较大比例，这部分人群的特点是有较高的医疗服务愿望，但由于费用所限，医疗需要被抑制，对其服务有一定的收益，这类服务可称之为基本医疗，医院对这一人群服务时，易出现的问题有大处方、目录外用药、重复检查、部分医务人员的态度不好等，这些都会引发满意度下降医疗纠纷上升，应着力克服；优待高收入人群，这类人群的特点是服务要求高，且有支付能力，可以称为特需医疗，对这类人群以一流环境、一流技术、一流服务满足其需要，不仅能使其满意，还能增加医院收益。其次，把握核心，积极构建和谐医院内部关系。构建和谐医院内部关系是构建和谐医院的核心和基石。六中全会提出要构建一个

民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。具体到医院，这一基本特征就是构建和谐医院内部关系的指导原则。民主法治，就是医院要有规则、规章制度，要依法（章）治院，要广泛调动各方面的积极因素；公平正义，就是医院内各方面的利益关系得到妥善协调，各种矛盾得到正确处理，各种问题得到充分解决；诚信友爱，就是医务人员间诚实守信、平等友爱、融洽相处、互相协作；充满活力，就是具有有一种积极向上、勇于进位争先、勇创一流的氛围，各类人才的创造性、积极性得到充分发挥；安定有序，就是医院管理机制健全，内部运转有序，医务人员思想稳定，爱院似家；人与自然和谐相处，就是医院不断壮大发展，员工生活富足，医院的建设与社会的发展处于和谐的状态。按照上述原则、目标，医院应从以下几方面着手构建和谐的内部关系。一是树立主人翁的品牌理念，营造服务一个病人，树立一次形象的氛围。医院是为病患者服务的窗口，医院服务形象的品牌，靠医院所有员工的人生观、价值观、道德观的体现来打造，来构成。医院每位员工都是医院形象的代言人。因此，树立主人翁的品牌理念，是打造医院品牌的核心理念。二是以人为本，优化医疗服务流程。合理优化服务流程，优化门诊流程，实行“一站式服务”，开辟医疗“绿色通道”，不仅可以减少病人不必要的等待时间，提高病人的就诊效率，有效地缓解医院的拥挤现象，同时也解决就诊中的“三长一短”现象，使病人成为最大的受益者，坚持实施服务流程人性化，人性化服务是构建和谐医院的本质要求，也是医院文化的核心内容。三是服务承诺、服务项目公开透明化。公开医院各部门服务承诺，公

开医院开展的所有业务项目和收费标准等，对住院病患者全面推行住院“一日清单”制度，让病患者对自己的钱花在何处、花了多少一清二楚，既拉近了医患间的距离，又使医患诚信和谐的理念在公开透明的氛围中得到升华。四是做到医患沟通亲情化。医患沟通是医患关系的关键环节，而沟通艺术则对融洽医患关系起决定性的作用。五是强化医院内部制度建设。医院内部的制度建设带有长期性、根本性和稳定性，有法可依、依法办院是医院的基本方针。牢固树立社会主义荣辱观和医德观，以为病患者热忱服务解除病痛为荣，以损害病患者利益为耻，以廉洁行医为荣，以行医谋私为耻。实施责任追究，在提高自警自律能力上下功夫，对败坏医德医风，违反行业行风纪律、严重侵害病患者利益、有损医院形象的违规者实行责任追究，不断提高广大医务人员、自警自律能力为构建和谐医院提供良好的保障环境。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com