

# 基于和谐医患关系的医院群众文化建设研究

孟晶

(聊城市第四人民医院)

**[摘要]** 医患关系是人际关系当中相对特殊的一种关系。著名医史学家西格里斯曾经说过医患关系就是通过医学行动将医师和病人这两类当事人联系在一起,从广义的角度来解释,医学是医学团体和社会这两群人之间多方面的关系。近年来,和谐的医患关系成为当前医疗卫生体制改革深化的重要任务之一,建立和谐的医患关系的重要性日渐凸显出来,和谐医患关系的建立不仅有利于医疗工作的顺利开展,更能够体现医者良好的道德素养,对建立和谐社会具有重要意义。当下,我们的医患关系依旧是一种微妙、紧张的状态,医院文化建设作为新型医患视角下的重要战略资源具有重大作用。与此同时医院群众文化建设对于构建和谐医患关系同样意义重大。本文就基于和谐医患关系的医院群众文化建设作出具体研究。

**[关键词]** 和谐; 医患关系; 医院; 群众文化; 建设

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.498

## 前言

随着现代医疗的不断改革和发展,医患关系中“医”既包括医生,也包括护理以及相关医技人员、管理和后勤人员,他们都是医疗系统的重要组成部分,缺一不可;“患”既包括患者,还包括与患者有关联的亲属、监护人、单位组织等群体。当患者因病或者其他原因失去或不具备行为判断力时(如昏迷休克的患者、婴儿等),与患者有关的人往往直接代表患者的利益。而医患关系的本质是一个沟通、治疗、反馈的过程,医护人员要根据患者及患者家属的主诉以及身体现下的症状进行了解判断,治疗过程以及治疗效果需要患者及患者家属与医务工作者进行沟通来达成最后方案,可以说成果及矛盾都贯穿于整个医疗过程,而沟通伴随始终,是医患互动目的的达成和良好医患关系构建和维护的重要依据。所以我们认为和谐医患关系的内涵应该是医护人员作为患者及患者家属的“期冀”,应该在工作中具有专业的医疗技术水平,良好的职业道德,患者及患者家属要充分的信任医护人员,双方在相互尊重、相互诚信的基础上进行沟通、合作,让人文关怀贯穿整个治疗过程。随着医患关系对治疗效果、社会舆论的影响越来越大,和谐的医患关系成为医疗改革的重要组成部分,医院也将群众文化建设作为管理重点放在重要位置,我们应当重视医院群众文化建设,营造舒适的医疗环境,建立和谐的医患关系。本文将从医院群众文化建设对和谐医患关系建立的意义、医院群众文化建设现状以及医院群众文化建设有效策略这三方面作出具体探究。

## 一、医院群众文化建设对和谐医患关系建立的意义

### (一) 引导整体医护人员及管理层的精神价值观

医院整体的精神体现在医护人员的工作态度及工作成效上,医院的精神价值观是所有医务人员的精神支柱以及精神财富。医院存在的意义就是要为人民群众治疗身体及心理上的痛苦,这种痛苦既包括主观因素也包括客观生理因素,但宗旨都是以奉献为核心,全心全意为人民服务。医院群众文化的良好整体基调设置,可以时刻让医护人员保持清醒的头脑,在治

疗过程中或者在服务过程中都能够处处为患者着想,并且时刻通过这种精神文化对自己的言语及行为情绪,工作态度进行约束,进而在工作过程中也能够为患者提供专业的技术提供和优质的服务,为构建和谐医疗关系做好了基础工作。医院群众文化建设可以是医护人员工作的精神基调,做好这项工作能够展现出医护人员的整体风貌和医德风貌。与此同时,医院群众文化建设也反映出了管理层对此的重视程度和工作态度,从管理层面上对医务工作人员作出了精神价值观的引导。

### (二) 医院群众文化建设是和谐医患关系的基础和保障

群众文化是文化建设的重要组成部分,以多样的形式存在于人们的工作和生活当中,是通过多种形式活动的开展使广大人民群众的精神生活得到满足的一种大众化的社会性文化。而群众文化放在医院文化当中,两者并不是被包含的关系,而是一种相辅相成的方式,医院群众文化是医院文化的基础,是文化导向的引领。通过多种活动形式的设计和展现,让患者、患者家属、医护人员都能够很好的融入文化建设当中,患者及家属能够体会到医院医护人员的人文关怀和优质服务,医护人员在群众文化当中能够体现自己的工作价值,让自己的工作更具有认同感和归属感,在活动中获得患者和家属的肯定对医护人员也是莫大的尊重和信任,给予了广大医护工作者的自豪感和幸福感。在医院群众文化建设当中,双方都得到了帮助、指导、认可和鼓励,为和谐医患关系的建设起到了良好的促进作用,也成为和谐医患关系的基础和保障。

## 二、医院群众文化建设现状

### (一) 医院群众文化设施发展受限

医疗设施发展是医院群众文化建设的基础保障。我们在进行医院群众文化建设中,要融入对医院医疗设备资源的介绍认知,包括对先进设备的展示和演示,这是对患者及患者家属的一种治疗客观因素的保障。当下,我国大部分医院处在转型改革时期,由于地区经济发展水平不同,医疗设施发展也受到了相应的限制和约束。在对老、旧设施进行改造扩建的同时会影响到各级医疗部门的空间布局,同时也就会对患者判断医疗信

息造成干扰。这里的设施不仅包括医疗设施，还包括医院内部结构设施，医院的群众文化就是要给予医患双方一个交流沟通的平台，但是由于一些因素的影响导致我们并不能够为患者提供一个良好的就医环境和活动开展环境，这样就会导致患者在进行选择和判断时出现认知错误，从而导致双方产生一些误解和矛盾。

### （二）医院群众文化工作开展缺乏有效平台和专业人才

医院群众文化工作需要我们有一个沟通交流，发表活动意见的平台。我们要多去听取患者想要了解的问题，要加强跟他们的沟通与交流，但是由于医院工作的特殊性，没有更多的时间和机会去跟患者及家属接收意见反馈等，所以当下我们缺乏一个合理有效的平台，虽然现在信息技术得到了快速发展，一些医院开始采用多种渠道去收集群众文化建设建议，但是平台的利用率并不高，同时也没有照顾到一些老年人不会使用网络平台的情况。同时，我们的反馈平台并没有专门针对群众文化建设展开设立，这使得整体利用效果并没有达到应有的效果。其次，医院群众文化建设需要专业人才的加入。医院群众文化建设是一项非常重要的工作项目，需要专业的人才进行设计、实施和创新，但是现在的实际情况是医院作为一个专科单位，在其他人才招聘及聘用的范围上受到了限制，由于薪资待遇的问题，一些医院的群众文化专业人才流失情况也较为严重，而现有的组织者和实施者他们的活动内容相对单一、传统，没有与时代结合的先进性，阻碍了医院群众文化建设发展。

## 三、医院群众文化建设有效策略

### （一）从基本群众角度强化医院群众文化建设力度

随着信息时代的进步和更新，医院相继推出了网络平台收集患者及患者家属反馈，但是由于年龄、文化的不同，有一部分意见无法通过信息平台反馈到医院，所以我们应该采用“传统+科技”的工作方式，线上线下相结合，并且在线上平台要专门对群众文化建设进行专门介绍和分类，方便患者及家属寻找并提出有效建议。开展群众文化建设应该深入患者当中，调查他们喜闻乐见的文化形式，对他们的想法和需求做到深入理解。其次，我们要考虑到患者及家属的正常生活治疗作息，对活动的开展内容上要有针对性，在形式的展现上要丰富、全面。同时在活动时间、地点的选择上也要做到为患者着想，充分考虑他们的实际情况和心理需要。相关医护人员要做好活动的通知和准备工作，整体要将医院文化建设重视起来，也可以在活动当中设置一些医生和患者互动的游戏，增强彼此之间的情感交流，在陶冶情操的同时促使医患关系得到和谐发展。

### （二）加强医院群众文化墙建设

医院是一个从早到晚人头攒动，使人情绪多变复杂的重要场所，群众文化墙不仅仅只是美化环境的作用，更重要的是可以给人带来放松的心情以及可以给我们医院进行非常好的宣

传作用。群众文化墙首先可以美化环境，一个干净整洁舒适的环境可以给患者身体和心理提供一种安全感，群众文化墙丰富多彩的内容，色彩搭配再加上图文并茂，整体的环境就会焕然一新。在这里，我们要着重在内容上下功夫，墙上可以是患者的所想所言，可以是治疗成功患者的治疗过程，也可以是对医护人员治疗过程的介绍，以及一些温馨提示等，医护人员在文化墙创作中注入自己的心血和真实感受，而这份情感能够被患者及家属感受到，这样我们的群众建设文化墙得到了实际的效果，医护人员真实的人文情感和患者及家属的理解为和谐医患关系奠定了核心基础。

### （三）加强医院群众文化人才专业引进

“术业有专攻”，医院群众文化建设要稳步推进，就要做好专业人才的引进和专业队伍的组建。面对当前医院群众文化建设工作综合素养水平偏低的情况，我们根据自身情况做好组织培训提升和引进工作。我们可以定期组织相关人员进行培训学习，借鉴优秀医院群众文化建设案例，加强对相关工作人员的知识水平教育工作。专业人才的引进工作也要提上工作计划日程，对人才引进要有计划有步骤的进行，保障我们的医院群众文化建设工作专业性更强，在和谐医患关系中发挥重要作用。

## 四、结束语

医院的群众文化建设工作是医疗卫生体系改革的重要组成部分，对提高医院医疗服务总体质量，促进和谐医患关系至关重要。在新时代背景下，我们要站在政治的高度看待医院群众文化建设，从医疗系统、医院管理层到医护人员整体都要将其发展重视起来。当下我们在医院群众文化建设当中虽然取得了一定成绩，但是依旧还在摸索创新发展当中，我们要紧跟时代要求，深入了解患者所想所需，充分认识到存在的问题和不足，始终将不忘初心，坚持操守作为核心价值观，通过对医院群众文化建设，缓解当下紧张的医患关系，提高医护人员在群众心中的公信力，为患者及家属提供生理和心理的双重保障，为促进和谐医患关系、和谐社会作出应有的贡献。

## 参考文献

- [1] 李晖. 医院文化建设是构建和谐医患关系的内动力. 管理观察. 2018: 182-183
- [2] 李艳玲. 基于和谐医患关系视角下的医院文化建设研究——以新疆某三甲医院为例. 世界最新医学信息文摘. 2017: 183-184+192
- [3] 王迪. 基于和谐医患关系的医院群众文化建设研究. 信息化建设. 2016年13-14
- [4] 杨静. 基于和谐医患关系的医院文化建设探索与思考 [J]. 湘潮: 理论版, 2014, 000 (004): 87-87.