

医学人文精神培育的探索

李霞

(南京医科大学附属无锡市第二人民医院,江苏 无锡 214002)

摘要:随着现代科学技术的发展,医学人文精神缺失现象日益明显,文章从医学人文精神内涵入手,对医学人文精神缺失的现状进行了分析,强调了医学人文精神培育的重要性,并从内外兼修,提高医务人员人文素养;点面结合,将人文指标纳入考核体系;条块结合,体现医学人文关怀等三个方面对医院进行医学人文精神培育开展了有益的探索。

关键词:医学;人文精神;探索

中图分类号: R192

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2012)04-291-004

面对竞争激烈的医疗市场以及现代科学技术的迅猛发展,医学人文淡化现象日益凸显,医学已逐渐从解救患者躯体与精神的疾苦演变为单纯疾病的治疗,其趋利性不仅损害了医患关系,而且危害着医学的健康发展。面对医学脱离人文的这种倾向,重新建立医学人文精神,提高医生人文素养,实现医学人文的引领和把握,不断提高医院核心竞争力,是现代医院管理者面临的重要课题。

一、医学人文精神的内涵

医学人文精神内涵丰厚、源远流长,自古以来,医学就一直被认为是最具人文传统的一门学科,医生是最富含人情味的职业。在中国古代,医学被称为“仁术”,医生被誉为“仁爱之士”,行医治病、施药济人被认为是施仁爱于他人的理想途径之一。

而在20世纪,医学发生了巨大的变化,随着大量高科技诊断仪器和设备的应用,使医生们凭借这些仪器设备能准确地诊断、分析疾病和机体的变化,患者的痛苦被转化为各类检查报告上的数值和影像图片。于是,作为一个整体的患者就逐渐地在现代医学诊疗中被消解,患者的健康和生命在不经意中被忽视。据中国医师协会《医患关系调研报告》显示,在医疗纠纷中,因技术原因引起的不到20%,其他80%均因服务态度、语言沟通和医德医风等问题引起,这些问题归根结底源于医学人文缺失^[1-2]。

综上所述,医学人文精神的终极意义是对生命价值、人的生存意义和人类未来命运的深情关注,其

核心是以人为本,实质是对人的崇高品位的确认,强调人性的价值和尊严,维护和弘扬人的主体性。医学人文精神在医疗实践活动中的具体表现就是尊重生命、关爱生命、呵护生命、善待生命,而渗透于临床实践中尊重人、关心人、爱护人的点点滴滴则是医学人文精神价值的呈现^[3]。

二、医学人文精神缺失的表现

近几年,随着一些医院医学人文理念的推行和有效实施,大大改善了医患关系,推动了医疗卫生事业的进步和发展。但少数医务人员对于医学人文精神的认识和做法上还存在一定的缺失。

(一)重硬件轻诊查

虽然先进的硬件设施是医疗活动中的一个不可缺失的组成部分,但部分医务人员过于强调硬件设施的重要性,过多依赖新设备新仪器,忽视常规的诊查,忽视了对患者症状体征的关注,无形中降低了服务的“软实力”。

(二)重技术轻沟通

部分医务人员注重技术,只重视“病”,不重视人,只从自身知识背景出发,很少了解患者的想法,不愿意花费更多的时间在患者床边聆听陈述和与患者深入交谈,易造成患者的不理解和不配合,加剧医患关系紧张。

(三)重技术轻关怀

提供高质量的医疗技术服务是人文精神的根本所在。但是部分医务人员把过多的时间用于技术的

收稿日期:2012-05-30

作者简介:李霞(1981-),女,江苏无锡,政工师

提高,很少花时间去思考医学的最终目的,忽视了对患者的关怀,没有把患者的疾苦放在首位,造成患者不满,激化医患矛盾。

(四)重利益轻服务

医疗机构中出现各种不正之风和医德滑坡现象,部分医务人员不潜心钻研业务技术,过分关注自己的收入和利益;个别人员为了追求经济利益,出现了收红包、拿药品回扣、开大处方、滥检查、推诿患者等有悖职业道德的行为,严重损害了医疗行业的声誉。

三、加强医学人文精神培育的重要性

(一)融洽医患关系,提高满意度

弘扬医学人文精神,使得医务人员能处处从方便患者的角度出发,能使医患双方在尊重、理解、关怀的基础上,建立新型的医患关系,拉近医患之间的距离,做到为患者提供最温馨、最周到的人性化服务,有效提高患者对医疗服务的满意度,构建和谐医患关系。

(二)树立行业形象,提高美誉度

随着医药卫生体制改革的进展,政府对卫生事业的政策、社会的理念也在变化。在目前医疗设备、技术相同的情况下,服务的优劣、技术的好坏是患者选择医院的重要因素之一。因此,医院只有结合自身实际,加强医学人文教育,借鉴国外先进的人文理念,创新性地开展人性化服务,才能提高医院美誉度,不断提高医院核心竞争力。

(三)提升服务内涵,提高信任度

医疗质量是医院的生存之本,是患者选择就医的重要标准,但缺乏人文关怀的技术是冰冷的,服务是僵硬的,医院不仅要为患者提供科学、合理的诊疗方案,也要努力提高患者的信任度。在医疗活动中应把患者视为一个整体的人而非等待修理的“机器”,应在关注躯体问题的同时给予患者诚挚关怀和情感照料,确保医疗技术、治疗方案应用的合理性,提高医疗服务质量,促进医患理解和信任。

(四)优化服务质量,提高知名度

缺乏人文关怀将使医院发展缺乏后劲,只有将医学人文精神提到医院生存与发展的高度,才能在保证日常医疗工作的同时,做好服务患者的大文章,以精细、温馨、高效、优质的服务,赢取社会的良好口碑,这是当今医院求生存、谋发展的根本大计。谁赢得了患者,谁就赢得了市场,谁就赢得了医院的发展。

四、培育医学人文精神的探索

无锡市第二人民医院始建于1908年,是江苏省

为数不多的几家百年老医院之一,前身是美国圣公会创办的教会医院——“普仁医院”。目前已发展成为融医疗、教学、科研、预防、保健为一体的三级甲等综合性医院、江苏省首批现代化医院、南京医科大学附属医院。医院不断传承和挖掘百年老院的文化底蕴,将医学人文精神融入医院改革发展之中,多方面、多层次构建医学人文平台,加大医学人文精神的培育和探索,有效提高医务人员人文素养,提高患者满意度,扩大医院的社会影响力。数据显示,近三年,医院的门诊和住院患者平均负担居全省三级医院的平均线以下,医疗纠纷投诉以每年10%的速度下降;在2011年通过的省23家三甲医院评审中无锡二院获得最高分。

(一)内外兼修,提高医务人员人文素养

内外兼修,就是要通过医学人文教育,培养出员工的高雅气质和得体的言行举止。一是加强医学基础理论学习。注重对医务人员加强医学法律法规、医学心理学、医学社会学、医学哲学等知识的学习,提高对医疗技术运用与伦理社会问题的分析、处理能力,掌握与患者交谈、沟通、心理抚慰等技巧,努力实施医疗人文关怀,践行“救死扶伤”的人道主义。二是加大医学人文精神培训。围绕深化“三好一满意”活动,把患者满意作为医疗服务追求的永恒目标,深入开展职业道德和情感教育,实现从“患者求医院”向“医院为患者”的认识转变。开展各种医学人文教育活动,举行“名医成长之路”、“做与文化相适应的医生”报告会等,拉高学习的标杆,明确学习的目标,使医护人员重视服务质量、服务态度。三是丰富教育活动载体。将医德医风、反腐倡廉工作贯穿医院各项工作始终,针对领导干部、党员和员工不同层面,采取多种形式的教育活动,如开展“我与医院共发展”征文竞赛、金点子评选、“好书大家读”读书沙龙、“名医成长之路”报告会等,引导干部员工确立“以廉为荣,以贪为耻”的理念,将奉献精神、敬业精神转化为一种自觉意识,并付诸于自己的行动之中,以优质的服务来吸引患者,让百姓真正感受到医院的亲情和温馨。

(二)点面结合,将人文指标纳入考核体系

科学、合理、严格的考核奖惩措施,为提高执行力提供了有力的保障。一是建章立制,完善考核。医院建立了一套科学的监督检查考核机制,围绕规定程序的“硬”指标以及医务人员的服务态度、服务责任心等“软”要求,定期抓好监督和检查。通过制定完善科学的考核评价体系,使监督检查经常化,真正把服务的长效管理机制落到实处,达到奖优罚劣、激励与约束的目的。二是细化督查,强化执行。医院从源

头抓起,全面把好质量关,自2011年4月起医院开展每周一次的“医疗、护理、行风”联合督查行动,专门成立医疗质量督查组、护理质量督查组和医德医风督查组。以暗查为主,重点督查时段为夜间及节假日,主要督查十二项核心制度落实情况、三甲规范要求 and 24项改善医疗服务举措、规章制度执行情况以及医德医风执行情况等。三是开门纳谏,问计于民。医院以患者满意为落脚点和出发点,在门诊一站式设立了“院长代表”值日制,由医院中层干部轮流担任值岗,医院领导每周负责带班,亲自到现场查看。“院长代表”与患者零距离接触,主动了解和处理患者就医过程中遇到的问题,深受患者欢迎。此外,采取发放征求意见表、个别谈话、召开座谈会、问卷调查、设立意见箱等形式,聚集民智,主动听取医务人员、患者及家属对医院科学发展的意见建议,提出针对性的对策措施。四是选树典型,加强激励。注重发挥先进的典型引导作用,分阶段在全院开展了共产党员集体示范岗、共产党员个人示范岗和“三好职工”的评选活动,发挥榜样的模范引领作用,营造学习先进、赶超先进的氛围,引导和号召全院党员和干部职工在本职岗位上建功立业,形成争先创优的良好氛围。通过对员工的医学人文的考核和奖励,使之自觉转化为员工发自内心的自觉行为,不断满足广大患者对服务质量的高层次需求。

(三)条块结合,体现医学人文关怀

如今,深化“以患者为中心”的人文服务理念,构建和谐医患关系,已成为各家医院的共识。医院除了技术、设备等硬实力外,不能忽视管理模式和服务水平等软实力的提升。一是合理布局,营造人文氛围。人文化的就医环境有利于树立医院良好形象,医院新病房大楼采用落地透明玻璃,温馨而明亮;大厅浮雕工艺制作的文化墙和高雅的钢琴,体现了医院人性化、现代化的气息,还特别设计了温馨舒适的电梯候诊区,减少等候时的焦虑;病区走廊两侧都安装了保护患者的扶手,确保了患者行走时的安全。此外,医院设立了各类人性化配套设施,景观花园、钢琴吧、咖啡吧、网吧、商务中心等为患者、家属及医护人员提供了休闲放松的好去处,使每一个患者和需求者能充分享受和满足医院优质服务给予的关怀、帮助。二是创新举措,打造服务品牌。医院从患者

反映最迫切、最需要解决的问题着手,创新服务举措,打造服务品牌,创新性地推行“五个一”服务新模式,即“一医一患一诊室”充分尊重患者隐私权、“一个窗口发药”优化就诊流程、“一站式服务中心”为患者提供“管家”式服务、“168后勤服务一条专线”切实解决患者住院需求和“一条红腕带标识”给急危重患者开辟绿色通道。“五个一”的服务模式被央视、江苏卫视和媒体广为宣传报道。此外,医院还实行了“中午连一连、晚上延一延”无午休门诊和专家夜门诊、率先引进自助挂号机缩短患者排队时间、“中心化门诊”多名专家服务一名患者、“综合检查预约中心”方便患者、探视及陪护管理创造安静环境等等,为患者提供优质的医疗服务。三是拓展外延,延伸服务触角。医疗技术和人文关怀是医疗服务缺一不可的两个方面^[4]。医院主动承担公立医院职责,依托自身技术优势,深入农村,深入社区,开展送医下乡活动,同时注重延伸服务半径,与所在崇安区的六个社区卫生服务中心建立了医疗服务共同体,每周轮流派出以省级重点专科为主的专家,到六个卫生中心坐诊、查房、指导用药,建立了双向转诊绿色通道;同时,医院还加大了对卫生中心医务人员的培训力度,接受其来院进修,系统培养医疗诊治能力,带动了崇安区六个社区卫生服务中心的快速发展,让社区居民在家门口就能享受到三甲医院的医疗服务。

综上所述,医学人文精神是决定一所医院发展的关键要素,对医院可持续发展有着积极的作用。只有通过医学人文精神的塑造,才能真正提高医护人员的诊治和护理水平,提高自身的社会、心理、文化素养,提升患者满意度,不断提高医院核心竞争力。

参考文献

- [1] 李媛媛,李大伟,李笑坤.医学人文关怀融入医院文化建设探讨[J].中国医院管理,2008,28(8):95
- [2] 杨颖,李书章.规范医疗语言体现人文关怀[J].中国医院管理.2010.30(12):81-82
- [3] 时统君.关于医师医学人文精神培育的思考[J].卫生软科学,2010,24(1):81
- [4] 罗竹,何剑.论医学人文精神的培养意义与途径[J].中国医药导报,2010,7(11):122

The exploration of nurturing medical humanism in the new period

LI Xia

(Wuxi No.2 People's Hospital Affiliated to Nanjing Medical University, Wuxi 214002, China)

Abstract: With the development of modern scientific technology, the loss of medical humanism is becoming more and more visible. The article started from the connotation of medical humanism, analysed the current situation of the loss of medical humanism, and emphasized the importance of medical humanism. It also suggested the efficient ways to nurture medical humanism on the following three aspects: improving of humanistic quality of medical staff, assessment of humanism index and the reflection of medical humanistic care.

Key words: medical science; humanism; exploration