



医患信任缺乏的原因分析与信任重建

温晓霞

禄丰县妥安乡卫生院 651222

【摘要】 医患相互信任尤其是患者对医护人员的信任对其治疗依从性具有重要影响, 现阶段我国医院中大多存在医患信任缺乏的问题, 对建立良好医患关系、缓解医患矛盾不利, 因此应对医患信任缺乏的原因进行分析, 并采取科学有效的处理措施对医患信任进行重建, 以促进医患关系和谐发展, 从而有利于治疗的顺利开展。

【关键词】 医患信任; 原因分析; 信任重建

【中图分类号】 R197.3 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 01-159-01

前言:

和谐的医患关系以医患双方相互信任与尊重为基础, 可为医生开展诊疗工作与患者就诊制造一个平稳的心理状态, 是医疗活动顺利进行的基本保证, 构建和谐医患关系是现代医疗人际关系理念的主流。若医患之间失去了彼此的信任, 相互猜忌, 将阻碍治疗的顺利进行, 严重危害患者的生命健康, 因此医患之间应在相互信任的基础上沟通交流, 相互配合, 共同为疾病的治愈努力^[1]。

1 医患信任缺乏的原因分析

现阶段医患信任缺乏现象普遍, 具体表现为医患关系总体和谐但仍有种种不和谐的因素存在, 医院主动改善医患关系效果一般, 医方对医患关系、医患尊重与信任的评价较低, 患者对医疗质量及服务水平的的评价较低, 医患关系恶性事件仍不时发生。究其原因主要有以下几方面:

(1) 医患双方缺乏有效沟通交流, 当代医疗服务需求日渐增多, 对就医质量要求越来越高, 医生的工作强度越加增强, 许多医生由于时刻处于高度紧张的工作状态下因而忽略了对患者的必要沟通, 造成患者对自身疾病及医学知识了解匮乏, 加重了患者及家属的负面情绪; 加上诊治过程中医生难免产生言语及行为方面的失误, 无意中对学生身心造成不同程度的伤害, 从而降低了患者对医生的信任感^[2]。

(2) 受多种因素影响, 公立医院的公益性逐渐丢失, 医院需要追求经济效益, 在市场环境的影响下过度医疗、收取红包等行为时有发生, 造成了原本天使形象的医生在患者及家属心中的地位下降, 对医生的品格产生质疑, 心生猜忌; 加上社会舆论对医院及医生的负面宣传, 患者及家属对医院及医生产生误解并将误解无限放大, 在网络负面新闻的簇拥下医生遭致的谴责越加广泛, 具体表现为在每次就诊时以异样目光看待医生, 误认为医生需要得到某些好处后才能尽心尽力进行医治, 医患之间的信任进一步降低。

(3) 相关部门未营造构建医患信任的环境, 具体表现为卫生法制化不健全, 医患矛盾产生后往往陷入无法可依的结局; 由于法律法规没有起到应有的约束作用, 因而许多恶性医患冲突越发恶劣。除此之外, 政府部门在社会上构建良好行医文化氛围的力度不够, 医生的细节服务观念薄弱, 规避医疗风险能力不足, 医生在对于非责任性医疗纠纷的处理上多感无奈。

2 医患信任重建

重建医患信任, 在医患之间建立良好的沟通平台, 为患者营造一个和谐的就医环境, 以消除患者对医生的偏见, 从而以最佳的心理状态接受治疗; 而和谐的医患关系可从根本

上缓解医生诊疗时的精神压力, 从而提升该医护服务质量。

(1) 不断提高医生的职业素养, 努力争取患者及家属的信任。医生在医患关系中占主导地位, 医生的言行举止均影响着患者及家属对医疗服务的评价, 因此医生应增强与患者及家属之间的交流沟通并注意沟通方式, 以真诚的态度开展诊疗, 认真倾听患者的心声, 拉近与患者之间的距离, 同时通过患者主诉可对病情有更好的判断, 减少误诊情况; 严格遵循“以患者为中心”的现代服务准则, 时刻牢记自己的从医誓言, 将全心全意为患者服务落实到实处^[3]。

(2) 加强医学学生的伦理学教育, 加大对其医德医风培养的重视, 增强其“人文医学”理念; 增强医学生对医患关系的认识, 加强其与患者的沟通相处技巧的培训; 重视医学生对医疗行业相关法律法规的学习并严格实行考核, 以规避医疗风险的发生, 使得每一位学生都能以真心对待患者, 恪守执业准则。

(3) 加大患者医疗保健知识宣传力度, 灵活运用社区等途径加强民众医学知识的宣传, 内容应涵盖常见疾病的预防保健、我国医疗体系及医改相关政策并注意内容的实时更新, 令群众对医疗服务的高风险性与不确定性有充分了解, 认识到诊疗过程的必要性 with 基本医疗消费水平, 促使患者在就医前有一定程度的知识储备并做好相关心理准备, 从而对医务人员的高强度工作予以理解与支持, 减少由于医患信息不对称而产生的误解^[4]。媒体应履行对医疗行业正面督导的责任, 避免或减少医疗负性事件的发生。

(4) 政府应完善医疗相关法律法规, 加大改革力度, 全面推进“以药养医”局面的彻底改变, 促使公立医院向公益性回归^[5]; 坚决阻止媒体网络对医疗行业的恶性宣传, 督促其对医疗事件进行客观理性地报道, 从而使大众对医院、医生有正确的认识, 为医患信任的构建补充正能量。

参考文献:

- [1] 李一帆, 王晓燕, 郭蕊, 等. 基于患方视角的医患信任现状及影响因素分析[J]. 中国医院管理, 2015, 35(11):56-58.
- [2] 李亚明, 吕兆丰, 王晓燕, 等. 重建医患信任的医学人文教育路径[J]. 中华医院管理杂志, 2015, 31(09):684-686.
- [3] 刘扬, 吕兆丰, 王晓燕, 等. 知情同意权视角下医患信任缺失的原因及其重建[J]. 中华医院管理杂志, 2015, 31(09):678-680.
- [4] 徐喆玥, 谢莹, 等. 医患信任现状及影响因素分析[J]. 中国卫生质量管理, 2016, 23(02):49-52.
- [5] 蔡昱, 关健, 黄莺. 当前医患信任的缺失原因及其重建[J]. 中国医学伦理学, 2017, 30(06):701-706.