

## Developing activities to win the excellence in depth and establishing harmonious relationship between medical care providers and patients

JIANG Ya-bin, LU Hong, LUO Si-min.

Emergency Department, the First Affiliated Hospital of Jinan University, Guangzhou, Guangdong, China

**Received:** May 16, 2014

**Accepted:** Jul 01, 2014

**Published:** Aug 20, 2014

**DOI:**10.14725/gjha.v2n3.a453

**URL:**<http://dx.doi.org/10.14725/gjha.v2n3.a453>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

### Abstract

Further developing activities of striving to be advanced and creating excellence are the need of strengthening party organization of basic level and establishing harmonious society of the socialism. In this paper, we explore the concrete methods of carrying out activities of striving to be advanced and creating excellence in emergency department, and their effects on improving relationship between medical care providers and patients, it has certain theoretical and real significance.

### Key words

Striving to be advanced and creating excellence; Relationship between medical care providers and patients; Harmony; Emergency medical personnel

## 开展创先争优活动 构建和谐医患关系——以急诊科党支部为例

蒋亚斌, 陆红, 罗斯敏

暨南大学附属第一医院急诊科, 广东广州, 中国

通讯作者: 蒋亚斌, E-mail:[tjiangyb@jnu.edu.cn](mailto:tjiangyb@jnu.edu.cn)

**【摘要】**深入开展创先争优活动, 是加强基层党组织建设、构建社会主义和谐社会的需要。本文针对医院急诊科医患关系的特点, 以创先争优活动为契机, 创新实践载体, 探讨在医院急诊科开展创先争优活动的具体方法及对改善医患关系的作用与效果, 具有一定理论和现实意义。

**【关键词】**创先争优; 医患关系; 和谐; 急诊医务人员

在党组织和党员中广泛开展创建先进基层党组织、争当优秀共产党员活动, 是党的十七大对加强和改进党的建设作出的重大部署, 是巩固和拓展全党深入学习实践科学发展观活动成果的重要举措, 是党的建设一项重要的经常性工作。开展先进性教育活动, 既要解决眼前的实际问题, 让广大党员和群众切身感受到活动带来的新变化, 又要探索建立长效机制, 让党员经常受教育, 群众长期得实惠。党的十六届四中全会提出了构建社会主义和谐社会的目标<sup>[1]</sup>, 而和谐医患关系是社会主义和谐社会的重要组成部分。近年来, 由医疗纠纷引发的暴力事件触目惊心, 医患矛盾已成为构建和谐社会的障碍。医院急诊科是医疗纠纷和投诉的多发区, 如何提高医疗质量, 减少医疗纠纷, 是各级医院所面临的重大课题<sup>[2]</sup>。暨南大学附属第一医

院急诊科党支部以创先争优活动为契机,创新实践载体,通过发挥党员的先锋模范作用,转变工作作风,促进了医患关系的和谐发展。

## 1 急诊科医患关系的特点

医患关系是指医务人员与患者之间的关系。近年来,由于医患之间缺乏相互信任和理解,医疗纠纷增加,已成为影响正常医疗服务秩序的突出问题。急诊科是医院全天候对外开放的窗口,是抢救急危重患者最多、医疗风险最大,也是医疗纠纷最多的科室。在急诊工作中,患者来源于社会的各个层面,人员复杂,涉及面广,如果没有良好的医患沟通,医患之间容易产生矛盾,甚至出现医疗纠纷。急诊科医患纠纷高发的原因除社会因素外,还有以下两方面的因素<sup>[3-5]</sup>:(1)医方因素。包括医务人员工作繁忙、紧张,医患沟通缺乏;急诊意识不强,不尊重患者隐私;责任心不强,专业技术不过关;部分医院管理水平低,处理急诊患者效率低下,以及推诿病人等等。(2)患方因素。包括患者发病突然,病情变化快,患者及家属缺乏心理准备,容易出现急躁、愤怒等不理智行为;患者对疾病认识不足,对医疗效果期望值过高;法律意识增强,把医疗服务等同于其他商业活动;对无经济来源、无人照顾、无详细住址的“三无”患者处理困难等等。

## 2 开展创先争优活动与改善医患关系的联系

开展创先争优活动是学习实践科学发展观活动的延展、继续与深化。加强党的先进性建设,是同构建社会主义和谐社会紧密相连的。而和谐医患关系是社会主义和谐社会的重要组成部分,因此,党的先进性建设与构建和谐医患关系也是密不可分的。首先,构建和谐医患关系是创先争优活动的内在要求。中国共产党作为马克思主义政党,其本质是坚持立党为公,执政为民,其宗旨是全心全意为人民服务,实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益。而创先争优重在实效,这就要求我们认真解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题,认真研究并逐步解决群众“看病难、看病贵”的问题。

其次,开展创先争优活动是构建和谐医患关系的重要保证。共产党员是医院改革发展的先锋,是医疗服务的骨干和构建社会主义和谐社会的中坚。只有党的基层组织充分发挥战斗堡垒作用,全体党员充分发挥先锋模范作用,才能保持党同人民群众的血肉联系,体现我们党全心全意为人民服务的宗旨,推动医院的改革和发展。在创先争优活动中,要把解决实际问题、务求实效贯彻始终,以群众满意为标准、群众长期受益为目的,集中时间和精力解决党组织和党员队伍中存在的突出问题,解决影响改革发展稳定的主要问题,解决涉及群众切身利益的重点问题,确保以整改的成效取信于民,使之真正成为群众满意工程。

## 3 我院急诊科党支部开展创先争优活动的实践

3.1 发挥专业特长,积极开展创先争优活动 支部全体党员充分发挥特长,结合本科室的中心工作,积极开展针对性强的主题实践活动,主要表现在以下几个方面:(1)在广州举办亚运会期间,我科派出5名党员参加亚运医疗保障团队,他(她)们十分重视和各级部门的有效沟通与交流,及时发现问题、反映问题、解决问题,并能分工合作、有效协调、高效运作,得到其他业务服务口的一致认可。在赛场上,他们高度集中精神,总是以最快的速度、最精湛的技术为受伤选手服务。无论是国家体育总局等六部委领导到我院指导涉亚药品管理工作,还是亚奥理事会官员莅临场馆医疗站指导工作,都一致竖起了大拇指。(2)为利比亚“撤侨”任务保驾护航。2011年2月25日,中远集团响应党中央、国务院的号召,积极参与国家“撤离利比亚受困中国公民”行动,安排“康诚”轮赴利比亚的米苏拉塔港准备执行撤侨任务。由于船舶的医疗设备条件有限,为了保障侨民们上船后的身体健康以及预防医疗事件的发生,我院建议中远公司由我院无偿派出医务人员跟随船队前往利比亚参与撤侨任务。后因任务紧急,且大部分船只是属就近海域调遣,应中远集团公司要求由暨南大学附属第一医院提供24h全天候直线电话远程接诊任务。本支部2名党员受医院委托,负责与该公司保持24h全天候联络。事后该公司特为此发来感谢函,感谢我院提供的大力支持和配合。(3)支部党员积极参加医院组织的义诊活动,在活动中举办“心肺复苏的最新进展”等专题讲座。扩大了医院的影响,加深了本院与基层医院的联系。(4)应黄埔军休所等单位的邀请,本支部每年派出党

员为该所数百名老干部外出参观提供医疗保障。他（她）们不顾天气炎热，手提出诊箱及各种抢救设备全程跟随在老干部们身边，受到军休所老干部及工作人员的一致称赞。（5）我科近4年获批的9项广东省科技计划、省卫生厅、省中医药管理局及暨南大学科研项目中，有7项（占77.8%）是党员申报的。在日常的医、教、研工作中，广大党员都能以身作则，充分发挥党员的先锋模范作用。

3.2 针对急诊医疗服务中的突出问题落实整改，着力改善医患关系 急救医疗工作要求以患者为中心，提供即刻、全天候、现场、及时有效的救护。它的特性决定了医患关系的复杂性，在工作中任何一个流程不畅通，都容易使患者不理解或不满意，激化患者和家属的不良情绪<sup>[6]</sup>。为此，医院组织党员干部广泛深入地开展大讨论，总结出日常工作中存在的突出问题，按照“三好一满意”（服务好、质量好、医德好、群众满意）的要求落实整改。加强医德医风教育和职业道德教育，学习医患沟通技巧，转变工作作风。坚持“一切以病人为中心”，急病人之所急，痛病人之所痛，竭尽全力为患者解除痛苦。在工作中注重细微环节，提供治疗外的服务，如协助病人挂号、交费、护送病人去检查、住院等。开设急性脑梗塞、急性心肌梗塞等危重病抢救的“绿色通道”。对无钱、无陪人和不知姓名的“三无”病人采取“先救命，后交费”的服务宗旨，此举使我院的社会声誉显著提高<sup>[7]</sup>。在诊治过程中，合理检查，合理用药，努力降低医疗费用，减轻病人负担。坚决杜绝乱收费、拿回扣、收红包等医疗服务行业的不正之风。

#### 4 效果及体会

急诊科党支部作为暨南大学固本强基工程校级“示范点”，历来十分重视对党员的教育和管理，并注重在工作中充分发挥党员的先锋模范作用、政治核心和战斗堡垒作用，为医院和科室各项工作的健康有序开展提供了坚强有力的政治、思想和组织保障。近年来，通过开展创先争优活动，优化急诊服务流程，保证绿色通道畅通无阻，急诊科工作效率和抢救成功率明显提高。医患关系也显著改善，科室被投诉率明显下降，未出现医疗纠纷和医疗事故。科室连续多年被医院评为“先进集体”。本支部在2011年被暨南大学党委授予“先进基层党组织”称号，并被评为“‘五个好’先进基层党组织示范点”。2012年本支部再次被大学党委授予“创新争优先进基层党组织”称号，同年被中共广东省委教育工委授予“全省教育系统创新争优先进基层党组织”荣誉称号。

构建社会主义和谐社会是党的执政能力的重要体现之一，而创先争优是新时期加强基层党组织建设的需要。要把创先争优活动切实聚焦及落实到服务群众、改善民生的实际行动上来。只有党的基层组织充分发挥战斗堡垒作用，党的基层干部充分发挥骨干带头作用，全体党员充分发挥先锋模范作用，才能保持党同人民群众的血肉联系，推动社会和谐发展。医院作为社会主义精神文明的重要窗口，它的健康发展关系到千家万户。医务人员除有精湛的医术之外，还要有良好的医德和医患沟通能力。党的先进性建设与构建和谐医患关系是一个长期而又艰巨的过程，这就要求我们努力探索和完善保持共产党员先进性的长效机制，牢固树立“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”的思想。

#### 【参考文献】

- [1] 谢红莉,翁坚克.加强党的先进性建设,促进医患关系和谐发展[J].中国医院,2006,10(07):65-66.
- [2] 左国庆.加强党的执政能力建设,构建和谐医患关系.重庆医学,2005,34(10):2569-2571.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1671-8348.2005.10.063>
- [3] 于学忠.急诊医疗纠纷防范[J].中国实用内科杂志,2013,33(05):333-335.
- [4] 黄文森.我国医患关系现状及对策研究[J].河北联合大学学报(医学版),2013,15(02):267-268.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1008-6633.2013.02.095>
- [5] 赵丽,陈晓彤,刘爽,等.我国医患关系紧张现状及深层原因剖析[J].现代医院管理,2013,11(01):72-74.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1672-4232.2013.01.026>
- [6] 何琳,廖生武,武钢.提高急诊医务人员道德素养 构建急诊科和谐医患关系[J].中国医学伦理学,2012,25(06):770-772.
- [7] 蒋述卓.“三个代表”重要思想与侨校高等教育创新[M].广州:暨南大学出版社,2005,271-276.