

现代医院管理制度下医德医风智慧考评体系构建研究

种红芹

(单县中心医院, 山东 菏泽 274300)

摘要: 当前, 随着我国医疗体制的不断改革和发展, 医德医风评价管理制度是医院的主要工作内容之一, 也是医院职业道德建设的重点。只有专注并不断提高医疗水平才能实现。伦理与医风评价管理体系可以教育和引导医务人员自我净化、自我提升、自我创新, 促进医院高质量发展。本文就如何更好地构建医院医德医风考核管理体系进行初步探讨。

关键词: 医德评价 管理体系 医德评价 构建方法

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2023) 02-0272-03

前言

医德医风建设与公共利益密切相关, 是医院提高医疗服务水平、树立社会形象的基础。随着我国医疗行业的飞速发展, 医德医风建设不仅是社会热议的话题, 也是纠正行业不良作风的难点。完善医德医风评价管理制度, 规范医务人员医德医风, 运用医德评价的方法、效果和结果, 是医院关注的焦点。

一、医学伦理及其重要性

医德主要是指医务人员应具备的职业道德, 医德是指导医务人员与社会、同事和病人打交道的原则, 医风主要是指医疗行业作风形成。它具有传染性和滋养性以及教育价值。医德属于一种关乎患者健康、生命和尊严的人文关怀和职业道德, 是医务人员行动和思想在实践中的体现, 是医疗服务的核心和灵魂。医院的发展, 医务工作者的社会形象, 是一个重要的展示。

医德医风建设的重要性首先在于提升医院形象。树立医德医风, 广大医务工作者要树立正确的人文意识, 以慈悲关爱满足患者在诊疗中的心理需求。近年来, 社会道德观念和价值观念发生了一定的变化, 医疗行业的风气也发生了变化, 面临着严峻的挑战, 可以通过医德医风的发展来帮助。医务人员要纠正思想上的偏差和误解, 并努力在职业素质和道德修养上不断提高^[1]。

二、建立医学伦理和医疗实践评价管理体系的意义

1. 医学伦理审查在评价管理中的作用

医德评价是医院医德管理的重要方法、重要环节、重要组成部分, 是一项有计划、有目的、系统、满足的医德管理实践。通过医德评价, 可以有效发挥激励机制和惩罚机制的作用, 让医务人员规范医疗服务行为, 提高服务质量, 改善服务态度, 优化就医环境。伦理观念和道德品质也将医学伦理的评价从外部道德约束转变为内部道德要

求。因此, 医德评价是医德医风评价管理体系的一种具体运作形式, 也是对医务人员实施医德监测的重要措施^[2]。

2. 社会发展的需要

公立医院在改革开放过程中也面临一些挑战, 受外来文化影响, 存在一些受人民群众关注的问题。通过加强医德教育和培训, 提高医务人员的意识和素质, 提高综合素质, 增加医务人员的工作责任心, 营造良好的就医环境, 树立优良的医德医风, 可对医院和医疗行业的健康发展起到重要的推动和促进作用, 树立广大人民群众对医疗行业的信任和尊重。

3. 促进医疗服务水平提升和管理能力提升

公立医院是国家医疗卫生机构的重要组成部分, 面临着不断完善硬件和软件设施、提高医疗服务水平、为患者提供优质服务的巨大压力。这就要求医务人员具有良好的品德和医术, 这样可以增强患者的体验, 并使能够更好地配合治疗。通过提高医务人员素养和人文修养, 有效提高员工的思想意识, 从而增强工作积极性, 不断改进和创新工作, 提高服务水平, 从而进一步提高医院的管理水平和服务能力。只有加强医德, 帮助医务人员树立正确的价值观, 才能净化医疗环境, 促进国家健康目标的实现^[3]。

4. 有助于提高耐腐蚀性和抗变化性

医护人员负担过重, 工作辛苦, 但良好、过硬的道德教养可以帮助医务人员提高抵抗变革和维护良好价值观的能力, 改善医德和医风, 也有助于深化建设。医德教育和评价促进是医务人员中的精神食粮, 面对困难和挑战, 不能不忘初心, 要以身作则, 勇于担当。

5. 可以促进良好的医患关系

患者是医务人员的服务对象, 良好的医患关系是医院实力的体现, 医生不仅关注患者的身体疾病, 更关注患者的感受, 这是当代医务工作者是必须要做到的。在良好治

疗效果的同时,医生为患者提供情感支持和关怀,使患者能够更好地配合治疗,建立战胜疾病的信心,帮助患者康复。良好的医患关系可以提升医院的社会认可度,从而促进医院更健康、更稳定的发展。

三、医德医风评价管理制度化

1.完善目标责任制

医院始终把医德医风建设作为医院全面目标管理的重要内容,与工作一起开展、落实、检查。按照“一个身份、两个角色”的要求,成立了以党委书记为组长、医院院长为副组长、其他医院领导为成员的领导小组。广大科主任、护士长为秘书成员,对科室医德医风的实施和整体应用负有具体责任。按照“谁管理、谁负责”和“医院管理人员必须把控履职尽责”的要求,逐级压实责任,齐抓共管,共同做好全院医德医风建设和评价工作^[4]。

2.强化评价/评价体系

医院对医德医风实行“一票否决制”和“责任追究制”,奖惩挂钩。以全面目标管理为抓手,积极调整评价方针和指标权重,提高医疗质量、服务行为、满意度等指标评价权重,提高医德医风。动员全体医务人员在确保工作进度的同时,医疗作风积极主动、服务热情。实施量化评价、电子评价管理联网、评价方案制定与实施、明确评价范围、评价标准、评价方法等,医德医风评价结果及总体目标等评价奖惩检查关联评估的严重程度和实际结果。

3.从哲学认识的角度提升医学从业人员的医德

良好的医德和医风是医务人员职业素养和灵魂的体现,也关系到医院的发展和命运。医务人员具备良好的医德和医风,并以此为基础,充分利用医院的医疗设备和技术,为患者提供最大的支持,得到患者和社会的支持和认可,提高整体水平和立医院的竞争力。这是新一轮的医改浪潮,为满足广大患者医疗卫生服务需求,逐步落实和深化患方与医院的沟通,提高医务人员医德医风建设,是医院提高自身综合竞争力所需要的^[5]。

4.拓展医德医风建设方式,构建全面提升行动新模式

医德医风的建构方式不是单一的,必须拓宽。首先,要深化良好医德医风观念,使医务人员通过主动学习和进修,更新和优化现有的知识和政策体系,适应时代的发展和需要。其次,加强宣传,拓宽宣传渠道,利用现代互联网平台和新媒体开展宣传教育,弘扬高尚医德。医院通过微信公众号发布信息,搭建沟通平台,为员工提供沟通交流、提交工作意见、举报批评违纪行为的平台,完善现有医德医风评价体系结构活动,并根据实际情况,不断优化、改进和调整工作方法。最后,医学伦理与医疗实践领

导管理小组对评价体系进行监督,对评价工作进行控制和评价。

5.医德档案管理制度约束与人文素质教育相结合,规范医德建设

建立高效、系统的医德档案管理标准和制度,进一步完善管理机制,推进医务人员全面道德建设,维护医德医风秩序,提高医德医风建设不断深化和细化的医学伦理。不断完善监督管理标准,将医德医风内容纳入医院全面质量管理评价体系范畴,完善医德档案管理机制,积极创造有利条件,为医德医风建设贡献力量。

四、加强改进医德医风建设的相关措施

1.定期进行医德医风教育

加强教育是医院医德医风建设的法宝,具有育人、感染人的重要功能,必须以医德医风教育为核心,形成良好的职业道德。一是医院领导和中层干部要正确认识市场经济体制下行业风气的变化,着眼于道德准则、价值观和思想观念,以严格的标准要求大家,帮助医务人员避开社会诱惑。二是通过案例教育的方式,引发医务人员反思,比如考虑当前医疗行业存在部分道德无序、道德失范、道德失衡等问题,鼓励医务人员进行讨论和反思,“线上教育”与“线下教育”的完美结合,组织相关活动,可以给医务人员更多的自学和反思空间,大大提高医德医风教育的教育效果^[6]。

2.为患者提供人文关怀

在新的社会条件下,医生不仅技能好,而且需要人性化,为患者提供更人性化的关怀,帮助患者更好地克服内心的恶魔和病痛。首先,医生不只是诊断和治疗疾病的决策者或权威,还要体谅病人,使其更好地配合医生完成疾病的诊断和治疗;平时注意病人的心理变化,耐心地引导病人,帮助和发挥他的能力。其次,加以独特的医疗技术,帮助患者尽快康复。最后,关注患者的家庭情况和经济状况,患者和医生可以很好地讨论沟通,有效合理降低费用,从而减轻患者的医疗经济负担。

3.正确树立服务意识

医院的职能是为基层群众提供医疗服务,为提高患者满意度,医务人员应树立正确的服务意识。首先,规范医务人员的服务态度,平等对待所有患者,正确看待患者的焦虑和错误行为,不是任凭医生摆布,包容所有患者的面子。其次,树立工作人员良好的服务态度,积极主动听取患者的意见和建议,收集社会和公众的意见,将其作为服务改进的标准。最后,定期回顾流程,组织患者家属或患者举办座谈会,欢迎公众提出宝贵的意见建议,并做好社

会访问资源和信件处理。

4.营造浓厚的医德氛围

医疗事业的发展事关居民幸福、社会稳定、国家发展，一切都需要医务人员的敬业精神和扎实的努力。首先，教育广大医务人员，鼓励大家发扬医病救人、救死救伤的优良传统，把工作作为毕生的追求，把医德模范作为学习的楷模，每天勤勤恳恳好各项工作，认真对待每一位患者。其次，定期组织医务人员进行教育督导，通过讲座等形式不断提高综合素质。最后，鼓励医务人员在课余时间充实和提高自己，积极学习专业知识，营造院内良好氛围，争创一流，不断学习^[7]。

5.完善监督控制机制

医德医风建设事关医院的长远发展，与患者的健康生活和社会的稳定息息相关。以严格制度管理的优势，规范医疗服务，树立员工的工作行为和工作理念，在医院营造良好的医德氛围。首先，医院领导和主管部门要着力加强对医德医风的管理和评价，包括“医师评价办法”“医德教育体系”“医德医风规范”和“医风评价标准”等都需要继续开发和改进。其次，评价方法要实用、可操作、可行，并与日常具体业务工作相结合。积极加强临床路径管理、护理服务、患者满意度活动、医务人员素质提升等工作，充分认识到医德医风重要性。最后，医院应评价医德医风，促进考核落实、落地，医务人员医德评价结果应与职务晋升、职称晋级挂钩，实行优胜劣汰的制度，强调对医德医风评价的重要性^[8]。

五、医学伦理管理体系与医学风格评价策略

1.完善医学伦理评价指标体系

2020年，本院启动医学伦理评价系统电子化管理，制定颁布了《医学伦理评价实施条例》，从以下几个方面开展医学伦理评价工作。制定目标，加强医德医风建设，提高医务人员职业道德。要做到两者相结合，即定性和定量评价，医学伦理评价有优、良、中、差四个等级。医学伦理评价每年进行一次，采用60%信用评价、30%部门评价、10%自我评价的比例制。突出显示了三个关键点。临床服务能力、医疗技术和医德服务水平是工作人员评估的主要目标。采取四种方式：一人一表、年度汇总、年度调查、年度考核。实行岗位晋升、离职后、医务人员选拔任用、医生评价、一流评价、绩效评价等六项联动。九项重点评价：以人为本、遵纪守法、尊重患者生命、优质服务医患廉洁自律、遵医嘱、严谨求真卓越、爱心奉献、团结协作、热心公益事业、关注公序良俗、成绩、社会荣誉、贡献等；警示（欺诈、失信）信、损害社会公共利益案件、学术不端

行为、违反社会公益活动等信息情况，科学地否定治疗也有一套制度来保证医学伦理的理性评价的客观性和公正性^[9]。

2.扩大医学伦理评价和监督方式

本院每周对出院患者进行电话随访，并在门诊病房设有意见箱和意见表，公开电话号码和上报服务承诺。定期召开医患座谈会，收集患者和广大公众的意见，解决患者反映的急需解决的问题。制定定期业务会议制度、公开暗访制度、信息反馈制度，听取意见建议，提高医院服务质量。积极参加省卫健委主办的第三方行为满意度调查，落实责任考核制度。如果有正面回应，无论涉及谁，一旦调查到底，除非澄清，否则对问题的调查处理不会发布。

结语

不断完善和完善医德医风电子评价体系，其中，做好医德评价工作是最重要的环节。以人为本、公开、公平、公正是评价医德的关键。目前，各医院的医德评价工作已经开展了很长时间，并取得了一定的成效。但是，除了积极的宣传、科学量化的评价项目、公平公正的组织实施外，作为对医务人员行为规范的监督措施，也在不断探索和学习一些新的方法。进一步规范医德评价体系，不断完善医德评价管理体系，最终引导医务人员从他律走向自律，为提高医院整体服务水平发挥作用，为促进医院内各种业务的良性运营和发展发挥作用。

参考文献

- [1]张建华.小议新形势下对加强医院医德医风考评管理体系工作的几点思考[J].临床档案管理,2018,04(17):271.
- [2]黄峰洋.简述医院医德医风档案建设的发展现状及相关对策分析[J].中外医学研究杂志,2016,34(15):382.
- [3]梁红娟,李刚,郭照江.关于医德考评实施的思考[J].中国医学伦理学,2009,22(3):98.
- [4]张建华.小议新形势下对加强医院医德医风考评管理体系工作的几点思考[J].临床档案管理,2018,04(17):271.
- [5]黄峰洋.简述医院医德医风档案建设的发展现状及相关对策分析[J].中外医学研究杂志,2016,34(15):382.
- [6]王莹.公立医院思想政治和医德医风建设工作标准研究[J].中国标准化,2022(04):157-159.
- [7]和新颖,韩真,丁艳霞.加强理想信念教育对医德医风建设的理论和实践意义[J].中国医学伦理学,2019,32(12):1593-1595.
- [8]周运峰,胡兴旺.公立医院思想政治和医德医风建设工作研究[J].中医药管理杂志,2020,28(04):214-216.
- [9]吴恒威,余燕.公立医院党建引领医德医风建设路径探析[J].福建医科大学学报(社会科学版),2021,22(03):24-27.