

医院政工工作对医患关系的改善影响

韦银梅

(广西水电医院 广西 南宁 530219)

[摘要]当前社会下,医患关系紧张已经不是个例问题,反而逐渐演变成社会性问题。开展医院政工工作非常重要,能够在很大程度上更好的处理医患关系,起到缓解医患关系的作用。由于医护人员工作压力较大,导致很多医护人员会采用效率最高的方式完成工作,很可能没有满足患者和家属的个性化需求,容易成为医患矛盾爆发点。为了有效改善医患关系,医院要加强对政工工作,充分发挥政工队伍效能,打造更加和谐的医疗环境,这样才能实现医院可持续发展。

[关键词]医院;政工工作;医患关系;改善

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1999

医院政工工作不仅关系到医患关系的改善,还会影响到医院的可持续性发展。在新医改背景下,医院运营模式有了全新变化,更为强调医院的公益性和服务质量。但从实际情况来看,当前的政工工作开展较为偏于形式化,没有做好改善医患关系和优化医院服务质量的助推器,导致医患矛盾依然较为突出。要想提高对人民群众的医疗服务质量,医院必须把握好政工工作,加强政工工作重视程度,并提出行之有效的措施来提升医院政工工作效率,在实践中不断反思、总结,以便发挥政工工作的最大化效用。医院可以从提高政工水平、提升医护人员专业性、加强医患沟通等方面开展政工工作,高效缓解医患关系,积极塑造良好的医院形象,促进医院长久、稳定发展。

一、医患关系常见矛盾爆发点

(一) 临床治疗效果与患者预期不符

患者到医院是为了治疗自身疾病,希望能够让身体恢复健康状态或有效控制疾病^[1]。但是,当前医疗水平并不是所有疾病都可以医治,还有些疾病需要花费大量时间、金钱也只能起到缓解的作用,这就导致患者在花钱后没有获得想要的结局,从而将不满的情绪倾泻给医院。特别是有一些激进的患者或家属不仅不理解医护人员,还会采取拉横幅、聚众闹事等方式扰乱医院秩序,不仅会败坏医院声誉,还会影响医院工作正常开展,造成医患关系进一步紧张。

(二) 医护人员与患者缺乏有效沟通

治病是一个烦闷、痛苦的过程,很多患者会因为自身病情产生不良情绪,如苦闷、焦虑、抑郁等,患者对自身感情的管控力度直线下滑。当医患人员与患者相处时,患者可能会表现出不配合或大声吼医护人员的情况。这时候,医护人员应该及时与患者进行沟通,告知其病情应保持良好心态及医院会尽力治好等,有效缓解患者的生活压力、病情压力等。但是,在实际生活中,医护人员也是人,本身也有喜怒哀乐等情绪,在受到委屈后很可能进行反击或置之不理,这与及时排解患者负面情绪的要求不符,会加剧医患关系的紧张度。另外,在诊疗护理过程中也可能存在护理不当的问题,也会造成双方关系紧张。

(三) 医护人员缺乏服务意识和法律意识

一般来说,与患者接触最多的就是护士,而处于一线的护士多为年轻群体,他们缺乏社会经验和沟通技巧,又因为从小生活较为优越而忍受不了委屈,给患者的印象不够良

好。另外,由于工作压力大的原因,很多医护人员存在检查一上午、沟通一分钟的情况,没有全面关注患者心理、精神等层面压力,造成医患沟通不畅,容易加深误解,增加医疗纠纷风险。还有部分医护人员缺乏法律意识,出现不尊重患者隐私权的现象,造成患者医疗信息被泄露,给患者生活带来不良影响。另外,医院经常有实习生实习、见习活动,会出现利用患者进行实习的情况,导致很多时候未能一次成功解决问题,造成患者不满意。例如,静脉输液是医院的常见治疗方式,需要进行打针,但实习生很难做到第一次就成功找到血管,需要在患者身上进行多次找管活动,这会造成患者不满意。

(四) 医院政工工作水平相对较低

医院政工工作质量关系到医护人员的积极性和内部管理质量^[2]。但从医院政工实际开展情况来看,存在对医院内部人员管理不足和医患事件处理效率较低的问题,导致医院未能形成完善的服务机制,造成患者及家属不满意。另外,很多医院缺乏完善的监管机制,不少医护人员会在工作中表现出不够积极主动,未能在第一时间给患者带来优质服务,也会增加医疗纠纷的风险。

二、开展医院政工工作的现实意义

医院政工工作是医院运营发展的重要工作之一,有助于彻底落实“以人民为中心”的发展理念,实现“以人为本”医疗目标,将全民健康上升到国家战略层面,构建全方位、全周期健康服务体系。在医院开展政工工作主要有以下几个现实意义:

(一) 改善医患关系

医院政工工作有助于加大对医护人员的思政教育力度,通过进行良好的思政教育来提升医护人员的思政素质和服务意识,提高医护人员的专业水平。通过引导医护人员树立以人为本、以人民为中心的服务理念,能够让他们具备更高的职业道德素养,为患者提供优质服务,加强医患之间的联系。当医护人员主动积极与患者沟通后,能够在很大程度上缓解患者的负面情绪,起到良好的改善医患关系的作用,确保医疗服务活动高效开展。同时,增强医护人员的服务意识和法律意识也能强化医护人员对患者隐私的保护,避免出现医疗信息泄露问题,保障医院持续、稳定发展。

(二) 构建和谐医院

和谐是社会主义核心价值观的重要内容,社会和谐离不

开各领域、各行业的支撑,建立和谐医院尤为重要,这样才能为构建现代化社会奠定医疗服务保障。因此,医院政工部门及工作人员要积极开展院内思政教育工作,采用积极的思想理念来指导医护人员,进一步提高他们的素养和规范他们的言行,这样才能更好的解决医患纠纷,为构建和谐稳定社会环境奠定基础。

(三) 增强医院竞争力

通过进行政工工作,能够提升医护人员的职业道德素养和专业护理水平,优化医院医德医风建设质量,加强医护人员和患者交流互动,逐渐提升患者对医院的依赖度和信任度,就能赢得良好声誉,提升医院的影响力。另外,通过政工工作强化医院内部管理,能够借助政工的教育功能、软管理功能改善医患关系,确保政工工作能够在改善医患关系、提高医院医疗服务质量、促进医院良性发展方面发挥最大效能,提高医院的口碑和信誉度。

三、医院政工工作改善医患关系的措施

(一) 提升医护人员专业性,为患者提供优质服务

由于治疗水平有限,有些病症以当前治疗水平还无法攻克,医护人员只能从心理上开导患者,尽可能让患者明白治疗过程、治疗理念及治疗结果,避免因达不到预期治疗结果造成心理落差过大,影响医患关系。除了不可避免因素外,医院政工部门要通过政工工作提高医护人员的专业性和工作积极性,有效减少因主观因素造成医患关系不佳的情况^[3]。第一,开展专业性教育和测试。为了有效提高医护人员的专业性,医院政工管理部门要积极制定科学的管理制度和培训考核制度,让医护人员能够得到系统化、专业化救治、护理知识培训,提高对自己所处科室专业知识的掌握程度。如此一来,在进行治疗和护理过程中就能与患者进行高效、畅通交流,帮助患者了解更多专业知识,增强患者的治疗信心。例如,医护人员可以在术前告知患者病情原因、发病症状表现及手术治疗方式,让患者对手术有一定的心理准备。为了切实提高医护人员的专业性,可以借助政工工作进行专业化培训,并采用持证上岗、合格录用方式,将测试成绩优秀的医护人员放到合适的岗位上,确保每项医疗工作都能顺利进行。

第二,训练医护人员的沟通技巧。很多时候,医患关系都是由嘴巴惹出的,不管是患者还是医护人员,如果不能管好自己的嘴,很容易成为矛盾激发点。因此,要借助政工工作来提升医护人员的沟通技巧,可以借助制作宣传手册、沟通交流培训等方式改善医患沟通交流现状,让患者能够通过多种途径加强对自身病情的了解,就能更好的开展治疗、护理工作。由于每个病患的病情和心理状态有所不同,医护人员要做到因人制宜,在了解患者的基本信息后,借助一些患者可能感兴趣的话题开展有效沟通,并采用专业的理论和治疗手段进行引导,提升患者的正面情绪,消除患者的不良情绪,就能与患者进行有效沟通,减少医患冲突。

第三,强化服务与法律知识教育。当前很多医护人员存

在服务意识淡薄和法律知识欠缺的情况,需要政工工作人员加强相关知识宣讲,提高医护人员的服务意识和自觉规范阅读相关资料护理操作行为。另外,也要加强对医护人员进行心理疏导,缓解医护人员的工作压力和疲倦心理,要不断引入新鲜血液和构建科学的排班方式,确保医护人员拥有充足的休息时间。如果出现医护人员情绪消极的情况,政工人员要主动开导医护人员,及时排解他们的不良情绪。

(二) 深化政工工作目标和内容,充分发挥政工最大化效用

第一,提高医护人员及相关工作者对政工工作的思想认识。政工工作是改善医患关系的重要途径,医院管理者要深层次把握医改政策,从运营角度、国家战略角度去重新定位医院政工工作,加强对医院内部职员实施宣传教育,提高政工认识,并保证每项工作都能落实到实处。

第二,深化政工工作目标与内容。医院管理者要从实际出发,明确政工工作内容与改善医患关系的联系,形成有针对性的工作制度,为促进医患关系和谐发展奠定基础。同时,医院内部要实施责任分解制度,将各项政工工作落实到实处,并加强监管,确保政工工作、医患关系、医疗业务三者深度融合,有效改善医院关系。

第三,构建文明和谐的医德医风文化环境。医院文化建设会直接影响到医护人员的价值观和日常行为准则,构建良好的医德医风文化环境具有重要意义。在硬文化方面,医院要积极引进先进的基础设施,提高医院的医疗水平,为患者提供良好治疗条件。在软文化方面,医院要积极开展医德医风建设,注重提高医护人员的职业道德水平,形成爱岗敬业工作氛围,为改善医患关系奠定坚实基础。

除此之外,医院也要积极开展各种有关政工的时间活动,让医护人员在实践活动中不断提升自己,医院也能在实践中不断发现问题和改进,进一步优化医院服务质量。

四、结束语

综上所述,积极深化医院政工工作可以有效缓解紧张的医患关系。医院管理者和政工人员要加强对医护人员和医院管理制度的改进和完善,提高医护队伍的专业性,构建健全的运行机制,这样才能为患者提供更加优质、高效的服务,减少医患冲突。

参考文献

- [1] 首建国. 医院政工工作与医患关系改善探讨[J]. 湘南学院学报, 2019, 40(4): 112-117.
- [2] 闫军屯. 医院政工工作对改善医患关系的作用研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 0(56): 244.
- [3] 张国庆. 刍议医院政工工作对改善医患关系的作用[J]. 决策探索, 2020(20): 86-87.

作者简介:

韦银梅(1984年1月-),广西都安人,壮族,本科,助理政工师,研究方向:行政管理。