

# 基于以人为本理念的医院政工工作的改进思考

叶海程

宁波大学附属第一医院

**摘要：**社会对企业和组织的社会责任要求不断提高，医院作为服务社会的组织，应承担起相应的社会责任。加强以人为本理念的医院政工工作，积极参与社区服务和公益活动，能够增强医院的社会形象和社会影响力。以人为本的思维方式将患者的需求和安全放在首要位置，医院在改进思考中注重提高医疗服务的质量和安全性。通过引入先进的技术手段、完善的管理机制和人性化的服务流程，医院能够提供更加精准、高效和安全的医疗服务，满足患者的期望，并减少医疗事故和医疗纠纷的发生。

**关键词：**以人为本；理念；医院；政工工作；改进思考

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.07.206

## 引言

随着社会经济的发展和人们健康意识的提高，人们对医疗服务的需求也变得更加多元化和个性化。以人为本的医院政工工作注重满足患者的需求和期望，提供更加个性化、便捷和人性化的医疗服务。通过改进思考，医院能够提高患者的满意度，增强口碑效应，吸引更多的患者选择该医院就诊，推动医院转型发展。

## 一、以人为本理念概述

人为本是一种基于对人类尊严和价值的尊重，将人的利益、需求和福祉置于最高优先级的理念。它强调人类应该在社会、政治、经济和文化等领域中成为主导力量，建立一个以人为本的社会组织形式。人为本的理念贯穿于人类历史和文化的各个方面，是现代民主社会的基石之一，也是可持续发展和和谐社会的核心理念之一。人为本理念的核心思想是：人类是社会和经济活动的中心和目的地。它认为社会和经济活动的最终目的应当是为了满足人类的物质和精神需求，提高人类的生存和发展水平。在这个理念下，所有的社会和经济活动都应该以人类的最大利益为出发点，为维护人的尊严和权利而服务。人为本的理念还包括尊重和保护人权。人为本的理念认为，人类有基本的自由、尊严和平等的权利，包括言论自由、信仰自由、隐私权等。所有的社会和经济活动都应该尊重和保护这些权利。促进人的全面发展。人为本的理念认为，人类不仅需要满足物质需求，还需要得到精神上的满足。<sup>[1]</sup>因此，社会和经济活动应该促进人的全面发展，包括提供教育、文化、艺术和休闲等方面的机会。关注弱势群体。人为本的理念认为，社会和经济活动不应该忽略那些弱势群体的利益，如儿童、老年人、残疾人和少数民族等。所有的社会和经济活动都应该考虑到他们的特殊需求和权益。倡导参与和协作。人为本的理念认为，人类应该通过参与和合作来实现共同的目标。社会和经济活动应该鼓励人们积

极参与和协作，吸纳不同阶层的人才和智慧，构建和谐稳定的社会组织形式。

## 二、以人为本理念的医院政工工作中有什么优势

### （一）改善医疗服务体验

以人为本的理念在医院政工工作中，可以通过改善医疗服务体验带来以下优势：第一，提高患者满意度；以人为本的理念将患者的权益和需求放在首位，医院政工工作可以更加关注患者的体验和感受。例如，建立便捷的就医流程、提供温馨舒适的就诊环境、提供个性化的医疗服务等，能够大幅度提升患者的满意度。第二，加强沟通与信息披露，以人为本的理念强调与患者的有效沟通和信息披露，医院政工工作可以建立健全的沟通机制，提供及时、准确、易于理解的医疗信息。例如，通过开设病情讲座、提供健康教育资料、建立医患互动平台等方式，增强医患之间的信任和沟通效果。第三，强化患者参与和个性化服务。以人为本的理念鼓励患者的主动参与和个性化服务，医院政工工作可以推动患者参与医疗决策、制定个性化的治疗方案等。例如，通过开展病情讨论会、提供患者教育材料、提供个性化的康复计划等方式，满足患者的个性化需求，提升治疗效果。第四，着重关注服务细节和人文关怀。以人为本的理念强调服务的细节和人文关怀，医院政工工作可以培养医护人员的专业素养和服务意识，注重细节和细致入微的服务。例如，提供温暖的问候和安慰、注重隐私保护、提供心理支持等方式，给予患者更多的关怀和温暖感受。<sup>[2]</sup>

### （二）增加医护人员满意度

以人为本的理念在医院政工工作中能够增加医护人员的满意度，关注他们的身心健康和职业发展，改善工作条件，从而提高医护人员的工作满意度和幸福感。这将有助于提升整体医疗服务质量和医疗团队的稳定性。首先，以人为本的理念强调关注医护人员的身心健康，

医院政工工作可以提供相关的健康管理和心理支持服务，如定期体检、职业病防护、压力管理、心理咨询等。这些措施能够关爱医护人员的健康，减轻工作压力，增加他们的满意度。其次，以人为本的理念鼓励医院政工工作关注医护人员的职业发展。医院可以提供培训课程、学术交流、科研机会等，帮助医护人员不断提升自己的专业技能和知识水平。这种关注能够激励医护人员积极进取，提高他们对工作的满意度。最后，以人为本的理念强调提供良好的工作环境和条件。医院政工工作可以致力于改善医护人员的工作条件，例如提供先进的医疗设备、合理的排班制度、充足的工作资源等。这些改善能够提升医护人员的工作效率和流程顺畅度，增加他们的满意度。

### （三）促进医院品牌建设

医院政工工作需要积极传递医院以患者为中心的价值观和服务理念。通过提供优质的医疗服务、关注患者需求、强调专业素养和人文关怀等方式，塑造医院良好的形象，树立医院的品牌认知和口碑。医院政工工作可以不断优化医疗服务体验，提高患者的就诊体验和治疗效果。通过提供个性化服务、加强沟通和信息披露、注重细节和人文关怀等方式，增加患者选择该医院的意愿，提升医院的竞争力。以人为本的理念鼓励医院政工工作关注医护人员的职业发展和专业素养，医院可以通过培训和学术交流等方式提升医护人员的专业水平和技能。这将有助于建立医院的特色和专业形象，使其在特定领域或疾病治疗上具备竞争优势，提高品牌的认可度和美誉度。

### （四）加强医院文化建设

以人为本的理念注重患者体验和关怀、医护人员的职业发展和身心健康。医院政工工作可以通过组织团队建设活动、制定价值观和行为准则、营造正向的工作氛围等方式，建立积极向上的企业文化。这种企业文化将有助于提高医院内部的合作精神和凝聚力，增强医院的竞争力和行业影响力。医院政工工作可以通过开展公益活动、提供优质的医疗服务、关注环境保护等方式，增强医院的社会责任感。这种社会责任感将有助于提高医院在社会上的形象和认可度，增加患者和社会对医院的信任和支持。医院政工工作还能通过提供培训课程、加强职业道德和素质教育、关注员工的身心健康等方式，加强员工的敬业精神。这种敬业精神将有助于提高员工的工作积极性和创造力，增强医院的专业水平和行业地位。

## 三、以人为本理念的医院政工工作的改进思考

### （一）提升患者参与和意见反馈机制

提升患者参与和意见反馈机制是改进以人为本理念的医院政工工作的重要方面。以下是几个思考点：第一，设立患者代表参与决策。建立患者代表制度，选举或委派患者代表参与医院的重要决策和政策制定。他们可以通过参加会议、提出建议、表达意见等方式，为患者群体发声，确保决策过程更加民主和公正。第二，定期开展满意度调查。定期组织患者满意度调查，采集患者对医疗服务、医护态度、环境设施等方面的意见和反馈。通过调查结果，及时发现问题和不足，并采取针对性的改进措施，提高患者满意度和医院整体服务水平。第三，提供多样化的意见反馈渠道。开设各种形式的意见反馈渠道，如建立意见箱、设置在线反馈平台、提供电话热线等。确保患者可以随时随地方便地提出意见和建议，同时要有专门负责收集和处理意见反馈的机构或人员，确保及时回复和跟进。第四，加强医患沟通与交流。倡导医护人员与患者之间的良好沟通与交流，建立互信和理解的基础。医院可以开展培训和教育活动，提升医护人员的沟通技巧和服务意识，同时也鼓励患者积极参与沟通，表达自己的需求和关注点。第五，充分利用社交媒体和互联网平台。利用社交媒体和互联网平台扩大患者参与和意见反馈的范围。医院可以创建官方微信公众号、微博账号等，与患者进行互动，发布健康知识和医疗信息，收集患者意见和反馈。通过提升患者参与和意见反馈机制，医院可以更加贴近患者需求，改善服务质量，加强医患关系，进一步推动以人为本理念在医院政工工作中的落实与发展。<sup>[3]</sup>

### （二）关注医护人员的工作环境和福利

首先，医院应该提供良好的工作环境，包括宽敞明亮的办公室、舒适的休息区、先进的医疗设备等。同时，医院应该加强卫生保洁、噪声控制等基础设施建设，提高医护人员的工作效率和满意度。其次，医院应该加强职业安全和健康保障，确保医护人员的身心健康。医院可以制定相关的安全管理规定和应急预案，加强对职业危害的防护和监测，同时也应该加强对职业病的预防和治疗。再次，医院应该提供公平合理的薪酬待遇，让医护人员获得应有的经济收入。医院可以根据医护人员的岗位和职业水平，采取绩效考核、奖励激励等方式，提高医护人员的工作积极性和创造力。此外，医院应该提供职业发展和培训机会，让医护人员不断提升自己的专业水平和技能素质。医院可以开展各种形式的培训课程和学习活动，提供成长和发展的机会。最后，医院应该加强人文关怀和心理支持，让医护人员感受到医院的关爱和支持。医院可以设立心理健康咨询服务机构或社会工作部门，为医护人员提供专业的心理支持和

帮助。

### （三）强化团队合作和互助机制

强化团队合作和互助机制是改进以人为本理念的医院政工工作的重要方面。以下是几个思考点：第一，建立跨学科协作机制。医院可以建立跨学科的团队合作机制，促进医护人员之间的协作和互助。通过定期召开跨学科会议、开展病例讨论和共同培训等活动，增强各专科之间的沟通和合作，提高医疗质量和效率。第二，倡导知识分享和交流。医院应该倡导知识分享和交流，鼓励医护人员之间相互学习和借鉴经验。可以建立在线平台、举办专题讲座、组织学术交流等形式，促进医护人员之间的知识共享和技能提升。第三，建立导师制度和mentor系统。医院可以建立导师制度和mentor系统，为新进医护人员提供指导和支持，帮助他们顺利融入团队。导师可以分享自己的经验和知识，指导新人的职业发展和成长。第四，促进团队精神和合作意识。医院可以组织各种形式的团队建设活动，增强医护人员之间的团队精神和合作意识。例如，举办团队拓展训练、组织团队合作竞赛等，激发医护人员的团队凝聚力和积极性。第五，建立互助机制和支持体系。医院可以建立互助机制和支持体系，为医护人员提供相互支持和帮助的平台。例如，设立员工关怀中心、志愿者服务组织，提供社会援助和心理支持等资源，帮助医护人员解决生活和工作中的困难。<sup>[4]</sup>

### （四）加强社会责任和公益活动

首先，医院要积极参与社区服务，开展健康教育和健康促进活动，提供免费的健康咨询和体检服务给社区居民。通过与社区建立良好的合作关系，帮助解决社区居民的健康问题，提升社区的整体健康水平。其次，医院可以开展各类公益项目，关注弱势群体的健康需求。例如，组织义诊活动、捐赠医疗设备和药品、开展健康知识普及活动等，为有需要的人群提供医疗支持和帮助。再次，医院建立医疗援助机制，为贫困患者提供免费或优惠的医疗救助。通过建立合理的申请和评估程序，确保医疗援助资源的有效分配，让更多的人受益于医院的医疗服务。此外，医院需积极推动医学科研和学术交流，为社会贡献更多的医疗知识和技术。医院可以组织学术研讨会、举办科研项目，鼓励医护人员参与科研活动，提高医疗水平和创新能力。最后，医院加强环境保护和可持续发展，承担起企业社会责任。通过减少能源消耗、推广绿色医疗模式和资源回收利用等措施，降低对环境的影响，为社会建设可持续发展的生态环境作出贡献。

### （五）利用技术手段改进医疗服务

通过利用技术手段改进医疗服务，医院可以提高医疗效率、优化医疗资源配置，为患者提供更加便捷、安全和精准的医疗服务。同时，技术的应用还可以提升医护人员的工作体验和医疗质量。以下是几个思考点：电子病历和信息化管理。医院可以引入电子病历系统和信息化管理平台，实现医疗信息的数字化记录和管理。通过电子病历系统，医护人员可以更方便地查阅和共享患者的病历信息，提高医疗服务的效率和质量。远程医疗和远程监护。利用远程医疗技术，医院可以提供远程诊断和咨询服务，使患者在家中就能得到医疗建议和指导。同时，利用远程监护技术，医院可以对患者进行远程监测，及时掌握患者的健康状况，提供更加精准的医疗服务。人工智能辅助诊断和治疗。借助人工智能技术，医院可以开发智能辅助诊断系统和治疗方案。通过分析大量的医学数据和知识，人工智能系统可以提供快速、准确的辅助诊断，帮助医护人员制定更科学的治疗方案。智能化医疗设备和机器人技术。医院可以引入智能化医疗设备和机器人技术，提高医疗服务的效率和安全性。例如，利用智能手术器械和机器人手术系统，可以实现微创手术和精确操作，减少手术风险和恢复时间。<sup>[5]</sup>移动医疗和健康管理应用。开发移动医疗和健康管理应用，使患者能够随时随地获取医疗服务和健康管理指导。通过移动应用，患者可以在线预约挂号、查询检查结果、接收健康提醒等，提高医疗服务的便捷性和个性化。

### 结语

总之，以人为本的理念在医院政工工作中具有重要的优势，可以提高医疗服务质量，增强医院品牌形象和员工满意度，加强医院文化建设，推进医院可持续发展。以上思考可以帮助医院进一步优化以人为本理念的政工工作，提升患者满意度和医护人员工作满意度，进而推动医院品牌的建设和增强竞争力。

### 参考文献

- [1] 王莉莉. 以人为本在医院政工工作中的运用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(82): 204.
- [2] 胡鹏. 基于以人为本理念的医院政工工作的改进思考[J]. 就业与保障, 2021(23): 37-39.
- [3] 张硕梅. 以人为本理念应用于妇产科护理管理中对患者并发症及住院时间的影响分析[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(04): 26-28.
- [4] 周长永. 以人为本的医院设计原则研究[J]. 居舍, 2020(07): 107.
- [5] 李剑. 分析医院政治思想工作中以人为本的管理理念[J]. 名医, 2020(01): 285.