

医院政工强化思想政治作风工作的策略探析

姜亦

(湘潭市第一人民医院, 湖南 湘潭 411101)

【摘要】本文讨论了医院政工在强化思想政治作风工作中面临的挑战及相应的策略建议。本文详细分析了医患关系紧张、服务意识不足、团队合作障碍等问题,并提出了一系列具体措施,如加强医护人员的政治理论学习、提升服务意识和沟通技巧、优化团队合作机制等,旨在改善医患互动并提升医院整体服务质量。这些策略不仅有助于提高医护人员的专业素养和团队协作能力,也有助于建立和谐的医患关系,从而促进医院在更广泛社会环境中的可持续发展。

【关键词】医院; 政工; 思想政治作风

随着社会的发展和医疗行业竞争的加剧,医院面临着越来越多的挑战,包括如何提高员工的职业道德、服务态度和专业技能。通过加强思想政治作风工作,医院政工部门旨在培养员工的责任感和使命感,增强团队协作精神,提高工作效率。此外,这也有助于构建和谐医患关系,增强医院的社会责任感和服务社会的能力。在当前的社会环境下,医院作为公共服务的重要组成部分,加强思想政治作风工作,不仅能够提升医院的整体形象,还能够促进医疗行业的可持续发展。

一、医院政工强化思想政治作风工作的概述

医院政工部门强化思想政治作风工作,旨在提升医疗机构的整体服务水平和医务人员的职业素质,这一策略的核心是通过加强思想教育和政治理论学习,增强医务人员的社会责任感和职业道德。在当前社会环境中,医疗行业面临着众多挑战,包括患者需求的多样化和医疗服务质量的持续提高。因此,医院政工部门通过开展丰富的思想政治教育活动,旨在培养医务人员的团队协作精神,提高他们对医疗职业的热爱和投入。此外,强化思想政治作风工作也有助于建立良好的医患关系,提升医院的社会形象,从而促进医疗行业的健康发展和社会信誉的提升。通过这些措施,医院政工部门不仅提高了医疗服务的质量,还为社会提供了更加高效、人性化的医疗服务。

二、医院政工思想政治作风工作面临的问题

(一) 政治理论薄弱

首先,医院工作人员对政治理论知识的掌握不足。在日常工作中,医护人员往往更注重专业技能

的提升和临床实践,而忽视了政治理论学习的重要性。这导致他们对于国家的政策导向、社会主义核心价值观以及相关的医疗伦理和法律法规的了解不够深入。例如,一些医护人员不完全理解医疗服务中的公平性和正义性原则,或者对医疗领域的新政策缺乏足够的认识。这种政治理论知识的缺乏不仅影响了医院文化的建设,也在处理医患关系等方面造成不利影响。

其次,医院管理层对政治工作的重视程度不够。在一些医院,管理层更加关注医院的经济效益和业务发展,而忽视了政治理论教育的重要性。这种情况下,政治工作往往被视为次要任务,缺乏必要的资源和支持。例如,存在政治学习活动不规律、内容浅显、参与人员少等问题。管理层对政治理论工作的忽视不仅影响了医院整体的思想政治氛围,也导致医护人员在面对伦理难题和社会责任时缺乏正确的指导和支持。

(二) 服务意识不足

首先,医护人员的日常工作态度和行为懒散。在一些医院,尽管医护人员具备专业的医疗技能,但在服务态度上却常常显得冷漠和不耐烦。例如,面对患者的疑问和需求时,一些医护人员表现出缺乏耐心 and 同理心,没有充分地倾听患者的声音,或者在解释病情和治疗方案时过于简单和生硬。此外,服务意识不足还表现为对患者的个性化需求缺乏关注,如在治疗和护理过程中忽视患者的心理舒适度和个人隐私。这种服务态度和行为不仅影响了患者的就医体验,也导致医患关系紧张和信任度下降。

其次,医院整体的服务理念和文化建设滞后。

一些医院在管理和运营中过于注重经济效益和医疗技术的提升，而忽视了服务质量和患者体验的重要性。例如，医院在硬件设施和技术设备上投入巨大，却缺乏对医护人员服务技能和沟通能力的培训。在这种情况下，医院的服务理念与现代医疗服务的要求存在偏差，缺乏以患者为中心的服务导向。此外，医院文化中对于服务意识的强调不足，导致医护人员在日常工作中缺乏服务精神的自觉性，从而影响整体服务水平的提升。

（三）团队合作存在障碍

首先，医院工作人员之间沟通不畅。有效的沟通是团队合作的基础，但在许多医院中，医护人员由于工作压力大、时间紧张等因素，常常忽视了与同事之间的有效沟通。这种情况下，信息传递出现延误或误解，导致团队成员之间的协作出现障碍。例如，医生和护士在患者治疗方案的沟通上存在分歧，或者因为信息不对等而导致处理患者问题的效率低下。此外，部门间缺乏有效的沟通和协调，也会影响整体的工作效率和患者服务质量。这些沟通障碍不仅增加了工作负担，还影响医院内部的工作氛围和员工的工作满意度。

其次，医院文化和管理制度上存在缺陷。在一些医院，由于缺乏鼓励团队合作的文化和制度支持，工作人员更倾向于独立工作而非团队合作。这种情况下，医护人员在面对复杂或紧急情况时难以迅速形成有效的团队应对机制。例如，部分医院缺乏团队建设活动，或者在工作中过于强调个人业绩，而不是团队成绩，这会导致团队成员之间的竞争而非协作。此外，管理层如果未能提供足够的资源和支持来促进部门之间的协作，也会阻碍团队合作的发展。这些文化和制度上的缺陷不仅影响了团队合作的效率，也导致员工间的摩擦和冲突，从而影响医院的整体运行效果和患者服务体验。

（四）医患关系紧张

首先，日常医疗服务交流中存在紧张状况。这通常表现为医护人员与患者之间的沟通不畅，导致误解和不信任。例如，在诊断和治疗过程中，由于时间压力或沟通技巧不足，医生无法充分解释病情和治疗方案，使患者感到困惑和不安。此外，部分医护人员在面对患者的问题和担忧时表现出缺乏耐心或同理心，尤其在高压和忙碌的工作环境中，这种情况更为常见。这不仅降低了患者的满意度，还引起患者对医疗质量和医院服务的质疑，进一步加剧了医患之间的紧张关系。

其次，患者对医疗服务的期望与实际医疗能力之间的差距。在当今社会，患者对医疗服务的期望越来越高，但由于医疗资源的限制、医疗技术的局限性，以及疾病本身的不确定性，医院往往难以完全满足所有患者的期望。这种期望与现实的差距导致患者的不满和挫败感，尤其是在面对重大疾病或长期治疗的情况下。另一方面，由于医疗事故或误诊等问题的发生，患者对医疗安全和质量的担忧加剧，对医院和医护人员的信任度下降。这种情况不仅给医护人员带来巨大的心理压力，也使得医患之间的关系更加紧张。

三、医院政工强化思想政治作风工作的策略建议

（一）深化政治理论学习

首先，医院可以定期组织系统的政治理论培训活动。医院可以定期举办政治理论讲座、研讨会和学习班，邀请有经验的政治理论教育专家或资深医疗专业人士进行授课。通过这些活动，医护人员可以更加深入地了解国家的政策动态、医疗伦理、法律法规以及社会主义核心价值观等内容。此外，医院还应该鼓励并组织医护人员参与线上的政治理论学习平台，利用数字化工具和资源，为医护人员提供灵活便捷的学习途径。这样的做法不仅能够提升医护人员的政治理论水平，还能够增强他们对职业的认同感和责任感。

其次，医院应当将政治理论学习与日常工作实践紧密结合。医院不仅仅在理论学习上下功夫，还应该在实际工作中不断强化和应用这些理论知识。例如，可以在医院内部设立政治理论知识竞赛、案例分析会等活动，鼓励医护人员将学到的理论知识应用到实际工作中，如医患沟通、病人关怀等方面。通过这种方式，医护人员不仅能够在理论和实践中得到锻炼，还能更好地理解和体会政治理论在医疗实践中的重要性和应用价值。同时，这也有助于提升医院的整体服务质量和社会形象，促进医院文化的健康发展。

（二）培训服务意识

首先，医院可以实施定制化的服务意识培训计划，针对不同层级和岗位的医护人员设计差异化的培训内容，这类培训不仅应包括基本的服务礼仪和沟通技巧，还应深入到如何理解和实践以患者为中心的服务理念，如同理心训练、情绪管理、有效的沟通策略等。此外，培训可以结合医院实际案例，如医患沟通中的成功和失败案例分析，让医护人员在反思中学习和成长。为了确保培训效果，医院还

可以定期对医护人员进行服务意识的考核和评价,将其作为职业发展和晋升的重要参考因素。通过这种全面且深入的培训和评估机制,不仅能够提升医护人员的服务意识,还能够形成医院内部以患者为中心的服务文化。

其次,医院应当在日常工作中持续强化服务意识,将其融入到医院的每一个运营环节和管理决策中。医院管理层需要将提升服务质量视为医院发展的重中之重,不断优化医院的服务流程,如简化就医程序、改善就医环境、提高效率等,以确保患者的就医体验。同时,医院还可以建立和完善患者反馈机制,鼓励患者对医护人员的服务进行评价,及时收集和處理患者的意见和建议。通过这些措施,医院不仅能够实际操作中不断优化服务,还能够让医护人员在日常工作中自然形成良好的服务意识和习惯,从而在根本上提升医院的服务水平和社会形象。

(三) 加强团队建设

首先,医院可通过组织团队建设活动来增强医护人员之间的协作沟通,这类活动可以包括团队合作培训、团队建设研讨会、情景模拟演练等,旨在提升团队成员之间的互信和协作能力。在这些活动中,医护人员不仅可以学习如何有效沟通、解决冲突,还可以通过团队合作来解决实际工作中的问题,例如通过模拟医患沟通情景来提升团队应对紧急情况的能力。此外,医院还可以鼓励跨部门的协作,组织不同专业背景的医护人员共同参与项目,以促进不同领域间的交流和学习。通过这些团队建设活动,医护人员能够在实际操作中加强合作,从而提高团队的整体工作效率和服务质量。

其次,医院需要在管理层面上重视并支持团队合作的发展。医院管理层应当建立和完善鼓励团队合作的制度和机制,如设立团队绩效评估体系,将团队合作的效果作为重要的评价指标。同时,管理层应该为团队合作提供必要的资源和支持,比如提供合适的工作空间、技术工具以及团队合作所需的时间和资金。此外,医院还可以通过定期组织部门间的交流会议和研讨会,促进不同部门之间的了解和合作。通过这些措施,医院不仅能够在制度上促进团队合作的发展,还能够在实际工作中创造一个有利于团队合作的环境,从而提升医院的整体工作效率和服务水平。

(四) 改善医患互动

首先,医院应当加强医护人员的沟通技巧培训,特别是在如何与患者有效沟通的方面,这种培训应包含患者沟通的基本原则、情绪管理技巧、以及如何处

理患者的担忧和投诉等内容。此外,医院还应该提供实际的沟通场景模拟,让医护人员在模拟环境中练习并改进他们的沟通技巧。通过这样的培训,医护人员可以学习如何更加同情和耐心地倾听患者的需求,如何清晰和准确地解释医疗信息,以及如何有效地缓解患者的焦虑和不安。增强医护人员的沟通能力不仅有助于改善医患之间的互动,还能提升患者的满意度和对医院服务的信任。

其次,医院应当建立和完善患者反馈机制,以及对医患互动进行定期评估和监督。通过设置患者服务中心、在线反馈平台或患者满意度调查等方式实现。通过这些渠道,患者可以方便地提出他们的意见和建议,医院也可以及时了解并改进服务中存在的问题。此外,医院应当鼓励开放式的医患对话,定期举行医患交流会,让患者与医护人员面对面交流,增进彼此的理解和信任。通过这样的互动和反馈机制,医院不仅能够更好地了解患者的需求和期望,还能够及时调整和优化医疗服务,从而有效改善医患关系。

四、结语

总而言之,在医院政工强化思想政治作风工作的过程中面临的种种挑战,要求医院采取综合性和系统性的措施,这些措施不仅包括加强医护人员的政治理论学习、提升服务意识和沟通技巧,还包括优化团队合作机制和改善医患互动。通过这些细致而全面的努力,医院可以有效提升医护人员的职业素养,增强内部的团队精神,同时建立起更加和谐的医患关系。这不仅有助于提升医院的服务质量和社会形象,还能促进医院在更广泛的社会环境中实现可持续发展。因此,医院政工的思想政治作风工作是一项长期而艰巨的任务,需要医院管理层和医护人员共同努力,不断创新和改进,以适应时代的发展和社会的需求。

参考文献:

- [1] 常璐璐. 浅析医院政工强化思想政治作风工作的策略探析[J]. 科学咨询, 2021(22):1.
- [2] 洪懿. 分析医院政工队伍建设现状, 探索提升医院政工工作质量的策略[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(1):71-74.
- [3] 李玟莹. 医院政工强化思想政治作风工作的策略[J]. 时代人物, 2021(29):0200-0201.

作者简介: 姜亦(1989—), 女, 湖南人, 在职研究生, 政工师, 研究方向: 医院政治思想。