

医院政治思想工作对构建和谐医患关系的重要性分析

薛涛

(山东省高密市中医院, 山东 高密 261500)

【摘要】医院的医疗救助水平、治疗技术以及医疗机械设备等对医院救治质量具有重要影响。除此之外, 医护人员救死扶伤、无私奉献的伟大精神, 也会对医院的救治质量具有重大影响。医护人员是医院的主体, 思想政治工作的开展是医院长久、稳定经营的必然要求, 提高医护人员人文素养以及道德品质, 有助于医患和谐关系的构建。此次论文先是对医院思政工作对医患和谐关系构建的意义及问题进行了分析, 随后又对医院思政工作的开展策略展开了研究。

【关键词】医院思政工作; 政治思想; 医患关系; 构建和谐关系; 重要性

近几年, 医患矛盾冲突不断, 医护人员与患者之间的关系十分紧张, 普遍存在患者不相信医护人员的问题, 既不利于医护人员正常的治病救人, 又会对医院各项工作的开展产生阻碍。为减少医患之间的矛盾冲突, 和谐医患关系的构建尤为重要, 其需要医院注重思政工作的开展, 从思想上提高医护人员的思政觉悟。社会的发展与进步, 需要人与人之间构建和谐关系, 医院的长期运营亦是如此, 医患矛盾是医院运营的主要问题之一, 需要医院注重医患和谐关系的创建。

一、医院政治思想工作对医患和谐关系构建的意义

医院是为民众提供就诊以及治疗的场所, 其身兼民众生命健康以及社会和谐发展的重要责任, 医院的服务窗口面向广大人民群众, 可为民众的生命健康保驾护航。随着我国新医改政策的逐渐推进, 我国医疗卫生事业的发展取得了重大进步, 新时期医疗事业的发展更需要注重医患关系的处理^[1]。医患之间和谐关系的创建, 需要医护人员提高自身职业素养与道德品质, 医院内部树立良好的医风医德以及正确的价值观念, 思政工作的开展是解决医患矛盾冲突的有效方式之一。

首先, 思政工作具有教育引导意义。(1) 在政策方面的引导。提高医护人员法律与道德意识, 使得医护人员能够规范行医。(2) 在宣传方面的引导。可引导医护人员进行换位思考, 从患者的角度思考问题并解决问题, 有助于医患之间信任关系的重建。其次, 医护人员工作的过程中, 应坚持“以人为本”的行医理念, 日常工作以患者为中心, 尊重患者合法权益, 保护患者生命健康, 有助于消除患者对医护人

员的误解, 有助于充满人文情怀就医治疗环境的构建, 可在一定程度上减少医患之间的矛盾冲突^[2]。

二、医院政治思想工作当前存在的问题

(一) 思政工作缺少重视

医院内部设有多个科室和部门, 每个科室和部门的职责与分工都不同, 有直接与患者接触的科室与部门, 如一线会诊的科室以及患者做检查的各部门等, 也有间接性与患者接触的科室与部门, 如医院的后勤部以及档案信息管理部门等。针对于思政工作的开展, 个别科室与部门工作人员缺少重视度, 对于思政工作的具体内容缺乏了解, 错误的认为思政工作与自身工作内容毫无关系, 并未对思政工作的开展持有正确认知, 即便是医院在其内部开展了思政工作, 但医护人员的参与度不高, 思政工作的开展过于形式化以及表面化, 不利于医院清正行风的树立, 不利于和谐医患关系的构建。此外, 部分一线医护人员在思想道德方面存在“轻思政, 重业务”的理念, 即便是按要求参与思政工作, 工作中会存在懈怠与懒散等行为, 不利于思政工作开展作用的发挥^[3]。

(二) 缺少专业思政人才

各地区各级医院都会有既是医护人员, 又是中国共产党员的医生或者是护士, 因此类人员数量占医院职工数量的比例较小, 所以医院思政工作的开展仍然会存在缺少专业化政工人才的问题。而医院内部部分政工专职人员, 虽然具有专业化的思政工作经验, 但是却因其学科背景属于纯社会学科, 与医学专业毫不相关, 使得此类政工人员缺少处理医患纠纷的能力与经验^[4]。而部分医护人员虽然是中国共产党员, 但是其专业是医学, 所以在思政工作方面缺少相关经验, 致使思政工作的开展难度增大,

不利于医患矛盾的解决。

（三）思政工作脱离时代

虽然有部分医院在其内部已经开展了思政工作，但是，因医院管理人员缺少对思政工作的重视，致使思政工作的开展较为形式化，缺少实际性以及关键性的内容，使得政治思想教育缺少深度，不利于医护人员职业素养与道德品质的提升。例如，虽然部分医院有定期开展思政教育活动，但是活动缺少实质性内容，仅是片面化的思政知识讲座，教育内容缺少深度，而对于思政工作开展重要性的宣传，内容片面化，形式单一化，宣传效果不佳。现如今，医患关系较为紧张，构建和谐医患关系是时代发展的必然要求，思政工作落实不到位，会出现思政工作脱离时代发展的现象，而脱离实际需求的思政工作，会降低医护人员参与工作的积极性，长期以往，思政工作的开展将失去意义。

（四）医患关系教育缺失

在医院内部，临床实习医生的人数占比较大，部分实习医生对思政工作缺乏了解，日常工作中仅专心于自身专业技能的提升以及会诊经验的积累，使其存在“青思政，重操作”的理念，过分追求医学方面知识与技能的提升，较为注重自身技术操作以及日常考核成绩，对于自身医德以及职业素养的培养缺乏重视，此种问题与医院缺少医患关系教育有关^[5]。思政教育对于医护人员人品以及职业道德的培养具有重要作用，医院医患关系教育的缺失，不利于医护人员医患沟通理念的形成，不利于医护人员共情能力的提高。自此，在日常工作中经常会出现违反职业道德的行医行为，增加医患之间矛盾，给医院的正常运营带来负面影响。

三、开展医院政治思想工作创建医患和谐关系措施

（一）加强思政工作宣传

思政工作对于医患和谐关系的构建十分重要，为此，医院应该加强对思政工作重要性的宣传，注重医护人员思政意识的培养。思政工作若想在医院中获得有效开展，医院管理人员需要有针对性的开展思政工作，例如针对于缺少医学专业知识的政工人员而言，医院可在思政教育中增设医学专业知识的学习，提升政工人员医学水平；而对于医护人员，可在思政教育中增加思政知识的教学占比，以此有助于政工人员与医护人员二者思政意识的共同提升。此外，医院可以创建思政教育考核体系，明确考核指标，将思政考核与医护人员的绩效考核相挂

钩，对缺少医德的医护人员实行一票否决机制，有助于医患矛盾冲突的减少。而医护人员自身应树立“以人为本”的核心价值观理念，尊重患者权益，保护患者生命健康，与患者进行良好沟通^[6]。

（二）构建思政人才队伍

思政工作的开展，需要专业化的思政人员，医院应该注重思政人才队伍的构建。在公开对外进行招聘的过程中，优先聘请有思政教育背景以及行政管理经验的专职人员，确保思政工作开展顺利。针对于在职人员而言，定期开展思政教育讲座，聘请专业的政工专家为医护人员做学术报告，传授思政理念，有助于医护人员思政理念的形成。与此同时，医院各医护人员应该积极主动参与医院组织的各类思政教育活动，积极参与基层考察工作，有助于医护人员思政工作经验的积累。另外，医院应该注重激励制度的完善，树立思政榜样，激励医护人员积极参与思政工作。并且，思政工作的开展应该与医院实际工作情况相符合，思政理念的宣传应避免形式化问题，医院应依据医护人员实际医德与职业素养，科学制定思政工作内容。

（三）提高人员沟通能力

医生的日常工作需要与患者进行多次沟通与交流，医患之间的沟通内容不应仅局限于会诊与治疗等内容，在患者进入医院开始接受治疗起直至患者出院，整个救治过程中医护人员应该注重与患者的沟通，实时了解患者治疗情况，有助于患者治疗问题的及时发现与解决^[7]。患者就医期间，任何一个医疗服务细节都会对医护人员的医疗效果以及医患和谐关系的创建产生不良影响，诸多医疗安全事故的发生都与医患之间缺少沟通有关。医护人员与患者之间缺少换位思考，在日常沟通过程中都仅重视自身利益，而忽视了对方的合法权益，使得医患沟通不畅，容易出现各种矛盾冲突，破坏医患之间的和谐关系。为此，医护人员应该注重自身沟通能力的提升，与患者沟通时多站在患者的角度思考问题。

（四）紧跟社会时代发展

社会在发展，医院思政工作的开展应紧跟时代发展脚步，注重思政教育内容的调整与更新，注重思政工作开展形式的多样化，和谐医患关系的构建需要思政教育更加多样化以及亲民化。例如，医护人员应该注重自我管理，思政管理人员应该多听取基层医护人员心声，了解医护人员对于医患关系处理的态度与意见，有助于增加思政工作开展的可行性以及可靠性。同时，借助微信、微博或者是互联

网等新媒体开展思政教育活动,使得医护人员思政理念的学习不再受时间以及空间的限制,教育活动开展方式更为灵活,医护人员可利用碎片化时间提高自身思政意识。此外,医院可以在举办的人文讲座中增设思政教育内容,如医风医德以及行医准则等,定期组织医护人员参与志愿者活动,免费为人民群众检查身体,讲解医护救援知识,有助于拉近医患之间的距离,增加患者对医护人员的好感度以及信任度,有助于和谐医患关系的构建^[8]。

(五) 思政融合医患教育

优秀的医护人员,其既具有高超的行医技能以及丰富的医学知识理论,还具有崇高的医风医德,注重对患者的人文情怀。思政教育融合医患教育是思政工作顺利开展的关键,所为医患教育主要是指医学人文,医院是救死扶伤的地方,思政工作的顺利开展需要与医学人文进行有机融合。例如,在思政教育讲座中,增设医风医德探讨环节,让医护人员各抒己见,分享自身医患关系处理方法及心得体会,有助于医护人员之间形成共勉。除此之外,医学人文中的叙事医学是思政工作开展的重要途径,通过医患关系事件的记录,为医护人员的工作反思提供依据,有助于医护人员定期对自身职业行为进行反思,进而有助于医护人员思政素质的提升,使其能够更好的处理与患者之间的关系,注重患者权益的保护。

(六) 明确医院思政方向

医院是救死扶伤的神圣之地,医护人员应该时刻谨记为人民服务的宗旨,始终坚持“以人为本”的工作原则,日常工作中注重自我反省,认真对待自身工作,在尊重患者的同时,注重患者健康权益的保护。而医院,应该将维护患者的根本权益作为医院思政工作开展的战略目标,为医护人员的政治发展指引方向。站在构建和谐医患关系的角度分析,医院政工人员应该定期组织医护人员参与思政教育活动,引导医护人员了解自身工作职责,确保医护人员始终持有救死扶伤的工作理念,并能够清楚的认识自身是医患问题解决的主体^[9]。思政工作可为医护人员的政治发展指明方向,医护人员积极、高效的与患者进行沟通,是和谐医患关系构建的前提条件,也是医院思政工作可持续发展重要途径。

(七) 创新医院服务模式

医疗服务模式的创新,可为医院思政工作的开展创造良好条件,有助于医护人员服务意识与服务水平的提升,有助于提高医院的社会影响力,医院服务模式的创新需要遵循以人为本以及公益性等原则。以人

为本主要是指患者至上的行医理念,因治疗费用过高,患者对医护人员存有不信任感,在一定程度上增加了医患之间的沟通难度,如若此时医患沟通存在疑问或误解,则会激化医患矛盾发生冲突。坚持以人为本的原则,可改变医护人员思政理念,站在患者的角度耐心与患者进行沟通与交流,有助于矛盾的化解。公益性原则,需要医院将各类服务业务与思政工作相结合,既有助于规范医院干部的管理工作,又有助于医护人员工作态度的转变,通过相关医疗费用的调整,有助于和谐医患关系的构建^[10]。

四、结语

医患矛盾一直都是医院运营不可避免的问题之一,直接影响着医护人员与患者之间的友好关系,构建和谐医患关系是每个医院都应该坚持去做的工作,思政工作下的和谐医患关系,有助于医院的长久经营,有助于医院为患者提供优质服务,有助于患者能够更好的获得诊断与治疗。当前,医院思政工作的开展存在人员缺少重视、医院缺少专业思政人才以及思政工作脱离时代等问题,需要通过加强思政宣传、构建思政人才队伍以及紧跟社会时代发展等措施给予解决。

参考文献:

- [1] 吴婷. 和谐理念在医院政治思想工作中的运用[J]. 实用妇科内分泌杂志(电子版),2017,4(27):91-92.
- [2] 粟乐平. 和谐医患关系和医院思想政治工作的相关性[J]. 管理观察,2018(19):191-192.
- [3] 朱秋云. 医院思想政治工作与和谐医患关系构建研究[J]. 管理观察,2018(24):191-192.
- [4] 曹洋. 试析医院政治思想工作对构建和谐医患关系的重要性[J]. 办公室业务,2018(17):27.
- [5] 周志明. 医改形势下医院政治思想工作的创新策略[J]. 中国卫生产业,2018,15(29):23-24.
- [6] 张晗. 医院政治思想工作对构建和谐医患关系的影响价值分析[J]. 经贸实践,2018(22):228.
- [7] 蔡向东. 新形势下加强医院政治思想工作的研究[J]. 中国卫生标准管理,2019,10(02):19-21.
- [8] 张雪昌. 医院思想政治工作对构建和谐医患关系的作用[J]. 中国医学伦理学,2019,32(06):761-764.
- [9] 杨林. 和谐理念在基层公立医院政治思想工作中的应用[J]. 人口与健康,2020(05):88-89.
- [10] 孙浩. 探讨思想政治工作对构建和谐企业的重要性[J]. 营销界,2020(07):45-46.