



•综合医学•

“人文关怀和心理疏导”在医院工会工作中的开展

全书林

(湘西土家族苗族自治州人民医院 湖南吉首 416000)

摘要:现阶段,医疗卫生作为与国民日常生活紧密联系的行业,随国民生活水平的提高,对其医疗服务质量也提出了更为严格的要求。而紧张的医患关系与高强度的工作,也使得医务人员存在不同程度的心理问题,而女性医务人员本身所能承受的工作强度就比较小,且长时间的工作更易使其产生巨大的压力。对此,本文主要围绕“人文关怀和心理疏导”在医院工会工作中的开展进行了探讨分析,以期能够为和谐医院的构建提供一些参考意见。

关键词:人文关怀;心理疏导;医院工会;工作开展

中图分类号: R256.12

文献标识码: A

文章编号: 1009-5187 (2018) 04-430-01

1.前言

近年来,医患纠纷事件的持续发酵,使得医患关系变得愈发严峻。而医务人员长时间的工作与高强度的治疗,使其存在巨大的心理压力,并且女性医务人员的心理问题尤为严重[1]。对此,为保证医务人员心理健康,医患间存在一个良好的关系,人文关怀的应用显得尤为重要。医院工会从医务人员入手,对其实施人文关怀的同时,并通过思想政治教育使其能够在工作中融入人文关怀与个性化服务,以此来构建一个和谐的医院环境。

2.造成医院医务人员工作压力的因素

目前,医务人员的工作压力程度愈发增长,使其正常生活与工作受到影响,严重时还会出现不同程度的心理问题,威胁医务人员的身体健康与生命安全。而加剧其工作压力的因素来源非常多,比如不实的新闻报导、社会舆论、日益增长的工作强度、严峻的医患关系等,都使医务人员时时刻刻都遭受着负面情绪的影响,使其开展工作时的服务态度与工作质量、甚至于正常生活都无法得到有力地保障,进而影响到医务人员的身心健康[2]。同时,在医院中不乏有女性医务人员的身影,其在身体素质与心理承受范围方面,相对其他工作人员可能会比较小,并且家庭中的压力也会使其存在一定的困扰。当其工作压力与家庭困扰都集中在某一时刻时,便会超出其心理可承受范围,若无适当的关心与心理疏导,很可能导致其情绪崩溃,生命健康遭受威胁。

医务人员在工作过程中,可能会因为患者对于医嘱的轻视,或缺乏对医务人员的信任感,而任意减少药量的使用,或进行一些禁止的活动。这样不仅会影响到患者的实际恢复效果,也在一定程度上提高了医疗事故发生的可能性,进而导致医患纠纷的产生。此外,医疗效果未及显现出来,患者也会对医务人员的专业技能产生怀疑,造成医患关系紧张。而且社会上医疗纠纷事件屡有发生,也会对医务人员工作积极性造成打击,使其存在巨大的压力。医疗受贿事件的曝光,同样会使身处同一行业的医务人员受到侮辱、蔑视等现象的可能性增大,这一系列原因的结合,都会使得医务人员心理问题加剧。

3.人文关怀及心理疏导对医院内部管理的重要性与相应措施

3.1 人文关怀及心理疏导对医院内部管理的重要性

在现代社会中,医疗服务作为与国民生活密不可分的重要组成部分,其服务态度与质量受到了越来越多人的重视。但是对于医务人员而言,服务意识增强的同时,工作压力也与时俱进,使其无法得到有效的抒发。对此,医院工会在对医院内部进行管理时,相关负责人应当着重注意医务人员的心理变化及工作条件,本着以人为本的态度去给予其必要的关怀与尊重,大力发展人文关怀[3]。其中,人文关怀实质是通过利用情感交互的方式去体贴、关心医务人员,使其可在繁忙的工作当中感受到尊重与温馨感,心理压力也能在这一过程中得到疏导与放松,提高自己的工作效率与服务质量。在此背景下,也可为和谐医院的构建奠定良好的基础。

同时,因为医疗工作中可能会受各种因素的影响,而使医患间产生误解,医务人员可能会经患者的排斥与批评。若未得到及时的关怀,医务人员心理压力与伤心等情绪无法得到有效的疏导,会增加其抑郁的可能性,长久下去,可能会产生严重的心理疾病,影响到医院内部结构的稳定性。对此,除了需要对患者进行心理疏导,让其理解医务人员外,同样也要对医务人员及时的疏导,使其能够平常心对待问题。医患关系和谐,医务人员心理素质良好,对和谐、有爱的医院氛围的建立具有非常现实的意义。

3.2 医院工会在工作中开展的人文关怀及心理疏导的措施

3.2.1 加强医患交流与沟通

医务人员的心理压力,除了繁忙的工作外,与患者之间的关系也仍是一个比较重要的问题。若医务人员与患者没有进行良好的沟通,患者对其治疗方式与护理方法没有足够的了解,可能会存在认知错

误,进而会出现误会。患者的不信任,也会使医务人员服务意识下降,进而产生医患纠纷。对此,需要进行加强医患间充分的沟通与交流,使其能够建立信任度[4]。在此情况下,医务人员可提前对患者及其家属进行健康教育普及工作,使患者对其病症有一个浅显的了解,然后向其详细说明具体的医疗方式与护理方法,并提醒其应如何配合治疗与护理干预才能达到良好的治疗效果。与此同时,医务人员还要针对存在强烈心理变化的患者进行疏导,减少其紧张、排斥的心理,然后能够积极主动地配合治疗。同时,工会管理人员要加强对医务人员的人文关怀力度,也可使医务人员更好地感受到温暖的同时,能够将人文关怀融合进对患者的治疗当中,缓解医患关系,并为患者提供良好的治疗环境。

3.2.2 从思想政治教育方面引导个性化服务

医院工会可通过对医务人员进行思想政治教育,然后科学、合理的引导其对患者及家属开展个性化服务,提高治疗效果及服务质量。实际上是指,对患者及其家属实行人文关怀,可通过向其普及健康教育知识,实时监测患者临床反应,热心帮助患者及其家属解决问题等来获得信任,然后平等地进行沟通与交流,使患者能够积极、主动地去接受治疗与护理服务,进而提高治疗的有效性。此外,在实行人文关怀的基础上,融入个性化服务,以患者需求为治疗核心,并悉心为其解决围手术期存在的问题,提高医患间熟悉度与依赖感,进而加快患者身体的恢复速度。

3.2.3 善于倾听医务人员心声

除了日益严峻的医患关系外,社会环境、家庭以及强度大的工作,均会为医务人员带来心理压力,严重时甚至会影响到其正常的生活与工作,对其生命健康产生威胁。为避免这种情况的发展,医院工会应着重注意定期对医务人员进行心理疏导与人文关怀,在此过程中多倾听医务人员的心声,给予其必要的鼓励与肯定,为其构建一个温暖、有爱的工作环境。今年10月,为深入开展第八轮“芙蓉杯”百万女职工“建功十三五 创新我先行”竞赛,进一步推进女职工心理关爱服务工作,我院举行“女性压力讲座”素质大讲堂。帮助女职工正确面对工作、生活中的各种压力并采取行之有效的应对技巧,促进女职工身心健康和家庭幸福为目的。当医务人员发生问题或心理压力过大时,可帮助其疏导或共同处理[5]。此外,医院工会人员还可通过人文关怀与心理疏导的深入开展,引导医务人员良好心理状态的形成,也使其能够将这一系列关怀融入到日常工作中,提高其服务质量,也加强了医院内部人员团结有爱精神的形成与发展,最终使医务人员能够顺利开展工作,医院内部结构达到有序、完整并且和谐这一目的。

4.结束语

总而言之,针对医务人员巨大的心理压力与不良情绪的产生,医务工会应发挥其工作优势,以人文关怀与心理疏导为工作的出发点,给予医务人员充分的理解、关心与尊重,使其能够负面情绪可以得到有效缓解。并且在此基础上通过思想政治教育,引导医务人员将人文关怀与心理疏导应用于日常工作中,对患者施行个性化,使医患关系得到缓和,进而构建一个和谐、安稳的医院环境。

参考文献

- [1]吴激.浅析以人为本在医院政治思想工作中的应用[J].中国卫生产业,2017,14(25):191-192.
- [2]李晓虹.在医院工会中如何开展人文关怀和心理疏导[J].中外企业家,2017,(17):226+231.
- [3]马洪超.以人为本在医院政工工作中的实施和应用[J].企业改革与管理,2016,(14):158.
- [4]赵迎.医院政工工作中人文关怀与心理疏导方法浅述[J].现代国企研究,2015,(10):243.
- [5]谭桂珍.在医院工会中如何开展“人文关怀和心理疏导”[J].东方企业文化,2015,(07):152+155.