



• 综合医学 •

医院政工工作对改善医患关系的作用探究

李小山 (新宁县回龙中心卫生院 湖南新宁 422713)

摘要: **目的** 探讨分析医院政工工作对医患关系的改善作用。**方法** 医院于 2015 年 7 月-2015 年 12 月对全院 218 名医护人员政工工作进行改进, 加强医患关系管理, 对比开展前(2015 年 1 月-2015 年 6 月)和开展后医护人员的服务态度、操作技能、理论知识和沟通技巧方面的考核成绩。于两个时间段内分别随机抽取 500 例患者对投诉率、医患纠纷发生率和患者满意度进行调查和对比。**结果** 开展后医护人员的服务态度、操作技能、理论知识和沟通技巧方面的考核成绩评分均较开展前显著升高, 开展前后组间数据比较差异有统计学意义($P < 0.05$); 开展后投诉率、医患纠纷发生率均远低于开展前($P < 0.05$), 且开展后患者的满意度分布情况与总满意率和开展前比较差异均有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 改进医院政工工作加强医患关系管理有助于提升医护人员的服务质量, 还可显著改善二者的关系。

关键词: 政工工作 医患关系 投诉 医患纠纷 满意度

中图分类号: R197.32 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2017)10-314-02

医患关系一直以来都是社会大众关注的焦点, 如果处理不好, 很有可能会对医院的社会服务形象产生严重的影响。近年来, 随着新媒体技术的发展和普遍应用, 医患纠纷事件不时被报道出来, 影响医院发展, 同时也产生了严重的社会影响^[1]。医院管理人员也逐渐意识到改善医患关系、为患者提供更高质量、更人性化的医疗服务的重要性。研究指出^[2], 医院政工工作对医患关系有强烈的改善作用, 能够减少医患纠纷。我院于 2015 年 7 月-2015 年 12 月对全院 218 名医护人员政工工作进行改进, 加强医患关系管理, 也取得了良好的成效, 详述如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

医院于 2015 年 7 月-2015 年 12 月对全院 218 名医护人员政工工作进行改进, 加强医患关系管理。218 名医护人员中有男性 91 名、女性 127 名, 工龄 1-24 年, 平均(7.2±2.1)年, 学历水平: 本科 72 名、大专及以 146 名; 其中正式职工人数 186 名(副高以上职称 6 名), 非正式编制 32 名。

1.2 方法

医院于 2015 年 1 月-2015 年 6 月对全体医护人员开展常规的管理工作, 注意严格按照医院规章制度和卫生部要求实施轮班制工作; 于 2015 年 7 月-2015 年 12 月对全体医护人员开展政工工作, 首先由院领导以及管理小组成员组成政工工作领导小组, 鼓励全体医护人员积极接受政工工作的安排, 具体内容如下:

(1) 对医院全体医护人员组织教育活动, 宣教政工文化和活动的主题内容, 使医护人员能够初步意识到政工文化的重要性;

(2) 组织全体医护人员加强操作技能培训, 在业务时间不断涉猎国内外最新研究相关知识, 不断提升自身的业务水平;

(3) 鼓励全院医护人员相互间多沟通交流、相互帮助, 增强医院医护人员之间的凝聚力和向心力;

(4) 丰富医院医护人员的活性和工作内容, 通过开展各式各样的竞赛活动帮助其缓解工作和心理压力, 同时设置心理关爱部门, 为所有医护人员提供心理指导服务。

1.3 观察指标

对比开展前和开展后医护人员的服务态度、操作技能、理论知识和沟通技巧方面的考核成绩, 均采用百分制进行考核。于两个时间段内分别随机抽取 500 例患者对投诉率、医患纠纷发生率和患者满意度进行调查和对比。其中满意度分为非常满意、一般满意和满意, 按照卫生部满意度调查问卷评定, 非常满意和一般满意者构成比之和即为总满意率。

1.4 统计学分析

借助 SPSS17.0 版本软件检验数据差异, 计量资料、计数资料、等级资料分别借助 t 、 χ^2 、秩和检验。 $P < 0.05$ 表示差异有显著性。

2 结果

2.1 开展前后考核成绩评分

开展后医护人员的服务态度、操作技能、理论知识和沟通技巧方面的考核成绩评分均较开展前显著升高, 开展前后组间数据比较差异有统计学意义($P < 0.05$), 见表 1。

表 1. 开展前后考核成绩评分 ($\bar{x} \pm s$)

时间	n	服务态度	操作技能	理论知识	沟通技巧
开展前	218	87.9±2.7	90.2±2.5	90.0±2.3	89.7±2.4
开展后	218	92.5±4.6	95.4±2.7	95.8±2.5	93.7±2.6
t 值		4.988	5.436	5.873	6.145
P 值		0.024	0.018	0.014	0.011

2.2 投诉率、医患纠纷发生率及满意度

开展前 500 例患者中分别有 18 例、10 例发生投诉、医患纠纷事件, 投诉率和医患纠纷发生率分别为 3.60%、2.00%; 开展后 500 例患者中分别有 2 例、0 例发生投诉、医患纠纷事件, 投诉率和医患纠纷发生率分别为 0.40%、0.00%, 开展前后数据对应比较差异显著($\chi^2=9.885$, $P=0.000$; $\chi^2=5.432$, $P=0.017$); 开展前后满意度分布及总满意率数据比较差异也均有统计学意义($P < 0.05$), 见表 2。

表 2. 开展前后满意度比较 [n (%)]

时间	n	非常满意	一般满意	不满意	总满意度
开展前	500	488 (97.60)	10 (2.00)	2 (0.40)	498 (99.60)
开展后	500	447 (89.40)	38 (7.60)	15 (3.00)	485 (97.00)
U/ χ^2 值			10.279		7.024
P 值			0.000		0.008

3 讨论

经调查发现^[3], 医院政工工作在医院建设和发展过程中均具有至关重要的作用, 但是常规的管理模式不仅缺乏针对性和系统性, 并且作用效果也并不理想, 对医患关系的改善作用也并不显著。因此医院领导和相关管理层人员需要对医院政工工作进行积极改进, 并且全面贯彻和落实全新的政工工作策略, 以期能够改善医患关系, 并且提升医院的形象、推动医院发展和进步。

医院政工工作的改进不仅能显著改善医患关系, 还可推动构建和谐医院的进程。加强医院政工工作, 能够提升医务人员对思政教育的重视程度, 将以人为本、以患者为中心的服务理念真正贯彻落实在日常工作中, 并且在提升医护人员自身职业道德素养和业务能力的同时改善医患关系^[4]。另一方面, 当前医院的稳定发展离不开医患关系和谐的环境, 在医院管理运行过程中对全体医护人员加强思政教育能够从根本上提升所有工作人员的素养, 并且有效减少医患矛盾和护患矛盾, 从而可以减少投诉和医疗纠纷事件的发生率, 对于全体人员的思想和行为改善均有积极的作用^[5]。由此可知, 医院政工工作不仅能有效改善医患关系, 还可对医院发展产生重要的作用。

本研究中, 开展后医护人员各方面考核成绩远高于开展前, 说明医院政工工作的改进有助于提升医护人员的职业素养和业务能力; 开展

(下转第 315 页)



供应室护理人员的职业危害及防护对策

魏梅芳 (厦门大学附属第一医院 福建厦门 361003)

摘要:供应室是医院内集中回收和处理污染物品的场所,对于工作在其中的护理人员来说,在这样的环境之中,往往会面临着来自物理、化学、生物等多方面危害因素的影响,而给其健康带来极大的危害。本文主要就对医院供应室护理人员的物理、化学、生物等职业危害因素进行了分析,并在此基础上提出了具有针对性的防护对策,以期为加强供应室护理人员职业危害管理,降低供应室护理人员职业危害事件发生率,提供参考。

关键词: 供应室 职业危害 防护

中图分类号: R13 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 10-315-01

医院的供应室是一个比较特殊的科室,该科室承担着整个医院无菌物品的供应工作,同时该科室也是整个医院污染物品的集中回收和处理场所。因此,处在其中的护理人员,在日常的工作中要长期与致病菌、锐器、消毒剂、高温、噪音等危险因素进行接触,这样的工作环境很容易引起职业危害事件,从而给供应室护理人员的健康造成危害^[1]。因此,积极分析掌握供应室护理人员的职业危害,并积极探索有效的防护对策,对于确保供应时护理人员的健康具有重要的意义。笔者以下就对供应室护理人员的职业危害及防护对策进行了研究。

1 供应室护理人员的职业危害

1.1 物理因素

主要的物理因素包括针刺伤和锐器伤等,而针刺伤、锐器伤的主要危害在于,当护理人员被污染过的医疗器械损伤后,会被上面携带的细菌、病毒感染,从而危害护理人员的健康。除此之外,还有高温、潮湿、噪音、粉尘等物理因素的危害,这种工作环境极易引起护理人员产生疲劳、烦躁、抵抗力下降、头痛头晕等健康问题^[2]。

1.2 化学因素

化学因素主要来自于化学消毒剂,供应室需每天对空气进行消毒,目前供应室所使用的空气消毒剂往往具有较强的挥发性,这就会导致消毒剂对护理人员的皮肤、呼吸道粘膜、神经系统产生刺激,从而引起护理人员发生皮炎、鼻炎、哮喘等疾病,严重时甚至会导致患者中毒、致癌。除此之外,供应室中所使用的臭氧、紫外线等均会对护理人员的健康产生严重危害^[3]。

1.3 生物因素

供应室所回收及处理的各种医疗器械,在使用过程中携带了患者的血液、分泌物等。供应室护理人员在对这些医疗器械进行处理的过程中,难免会接触到这些污染物,因此稍不留意,或防护不到位,就很有可能导致护理人员感染上病原微生物,从而影响其身体健康。不仅如此,这些污染物不仅会对护理人员自身的健康造成危害,同时受到感染的护理人员自身也会成为传播媒介,对他人造成健康危害^[4]。

2 供应室护理人员的职业危害防护对策

2.1 物理因素危害防护措施

加强护理人员对血液性传播疾病的机制、预防以及其他职业防护知识的学习,提高护理人员的防护意识,时刻注意在工作中保护自己。创建良好的工作环境,需定期开窗通风、组织工作人员进行卫生清洁,定期对消毒供应室进行消毒,确保整个工作环境卫生清洁。消毒供应

室的工作强度较大,因此护理人员需积极参与锻炼,不断提高自身身体素质,以适应工作。

2.2 化学因素危害防护措施

在进行化学消毒剂的配制和使用时,护理人员必须戴医院专用的口罩、帽子、防护镜、手套,同时要注意把握配制方法与浓度的正确性。容器应密闭,避免直接接触,如不小心溅到眼睛里或皮肤上,要及时在流水下进行反复冲洗,把危害程度降到最低。进行灭菌后的物品要严格按照规定放置在有安全保障的区域。对于紫外线的防护最大的要求就是尽量避免直接暴露在紫外线灯光下,因此,消毒时禁止护理人员进入室内。在进行紫外线灯管更换、测试时要戴防护眼镜、手套、口罩,并且注意紫外灯的开关应安装在室外。而在使用臭氧进行消毒时,在消毒后通风换气 30min 之后才可以进入。

2.3 生物因素危害防护措施

生物因素防护首先要从“手”做起,在进行工作操作之前,护理人员首先要检查自己的手部是否有破损出现,一旦手部发生破损则不宜参与医疗器械,特别是锐气的处理操作。如果护理人员在操作过程中,医疗器械上的血液、体液或分泌物不慎接触到皮肤或入眼,要立即用生理盐水进行冲洗。护理人员操作过程中一旦发生刺伤、割伤等误伤之后,要及时的在流动水中将伤口的血液挤出,并且使用碘酊对破损的皮肤部位进行消毒处理,必要的时候要及时的进行抽血化验,药物预防,并进行 3 个月、6 个月跟踪查体。

3 结语

综上所述,医院供应室是一个重要的科室,而供应室护理人员是这个系统的核心力量,拥有一支健康的队伍才能让供应室得到更好的发展。因此,我们应加强供应室护理人员的职业安全防范意识,采取具有针对性的防护对策,以此来确保护理人员的健康。

参考文献

- [1] 王平. 临床护士对供应中心消毒知识认知度的调查[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2012, 13(2): 942.
- [2] 史荣花. 医院消毒供应室护理工作存在的问题及对策[J]. 世界最新医学信息文摘, 2013, 13(11): 334.
- [3] 冯爱民. 消毒供应中心工作人员职业危害及防护[J]. 中国临床护理, 2011, 3(62): 495.
- [4] 郑国琴, 任爱华. 供应室护理工作中的风险及防范[J]. 基层医学论坛, 2010, 32: 1019-1020.

(上接第 314 页)

后投诉率、医疗纠纷发生率和患者满意度情况均明显优于开展前,说明医院政工工作的改进有助于改善医患关系和满意度。综上,在医院管理工作中引入政工工作不仅能够改善医务人员的职业素养和业务能力,还可减少投诉和医疗纠纷事件,改善患者的满意度和医疗服务质量。

参考文献

- [1] 高山奎, 刘艳. 从浙江温岭医暴案探窥医患关系紧张之症结[J]. 医学与哲学, 2015, 36(21): 45-48.
- [2] 莫秀婷, 徐凌忠, 罗惠文, 等. 医务人员感知医患关系、工

作满意度与离职意向的关系研究[J]. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(1): 141-146.

[3] 崔九宁. 医院政工工作对改善医患关系的作用探究[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(5): 53-54.

[4] 柴玉英, 苗青. 医患沟通与构建和谐医患关系的探讨[J]. 中国现代医生, 2015, 53(4): 126-128.

[5] 潘庆霞, 梁立波, 吴群红, 等. 公立医院医患关系紧张的原因及对策探讨——基于医患双方视角的分析[J]. 中国医院管理, 2016, 36(5): 68-70.