

• 综合医学 •

进一步加强医院政工管理 努力提升员工整体心理服务能力

吴江云

湘西土家族苗族自治州人民医院 湖南湘西 416000

【摘要】在我国医改逐渐深入、医院任务形势逐渐变化的同时，医务工作者心理素质、心理服务工作重要性在逐渐提升。因而需在医院思想政治工作中融入心理学理论，以提高医务工作者工作质量、推动医院持续发展。本文分析了医院政工管理中应用心理学理论的意义，研究了提高医务工作者心理服务能力的方法。

【关键词】医院；政工管理；员工；心理；服务能力

【中图分类号】R197.3

【文献标识码】A

【文章编号】1009-3179 (2019) 05-280-02

引言

医院政工干部需明确心理服务工作责任，确定医院心理服务工作将面临的困难，采用有效措施提升医院思政工作能力，提高政工干部心理服务能力^[1]。心理服务的主要目的是依据心理学知识、心理学方法等预防、消除多种适应不良情况，保证心理健康。医院可采用心理咨询、心理治疗等方式进行心理服务。将心理学知识应用到思政工作中，可保证医务工作者心理健康、提高医院凝聚力、推动医院稳定发展。医院可通过加强政工管理工作，提升医务工作者心理服务能力。

1 心理学含义及其与医院政工管理之间的联系

心理学主要探析人类心理现象及在心理的影响下人类精神功能及行为活动，其具有理论性及应用性特征。心理学主要涉及基础心理学与应用心理学，主要探究内容涉及认知、思维、行为习惯、人际关系等，与日常生活具有密切联系。心理学期望通过人类大脑运行探析人类行为及心理情况。心理学与医学、生物学、哲学等学科具有密切联系。心理学将为医院政工管理工作提供理论支持，心理学理论可用于分析人类情感、认知等形成规律及发展规律。在医院政工管理工作中，可依据人类情感、认知等形成规律及发展规律提高医务工作者道德水平，帮助其养成良好行为习惯。

2 医院政工管理工作中应用心理学理论的意义

2.1 可提升医院政工管理工作科学水平

医院政工管理工作是卫生思想政治工作的重要任务，其主要工作任务为：了解医务工作者心理特征、心理状态、心理发展规律，采用有针对性、科学性思想对医务工作者进行思想教育，提高医务工作者道德水平及心理服务能力。由于心理学理论主要探析人类认知、情感等心理过程及人类心理特点，在政工管理工作中融入心理学理论对提升政工管理工作水平具有重要意义。

心理学中涉及的心理健康、心理防卫等内容表明人类心理健康与其人格、心理健康与工作质量等有一定联系，医务工作者人格、心理健康与其心理素质、工作态度、工作质量具有密切联系^[2]。因而，为提高医务工作者心理素质需在政工管理工作中融入心理学理论。同时，心理学理论中包含了心理投入、心理动力等理论知识，这些理论对激发医务工作者工作积极性、提高其自其人心、保证各项工作可顺利进行具有一定作用。

2.2 可提升政工干部、医务工作者心理素质

第一，医院政工干部需积极、主动学习心理学知识，了解心理学原则，提高自身心理素质及心理服务能力。政工干

部只有保证自己心理健康，才可提高自身心理素质，并在政工管理工作中提升医务工作者心理素质；第二，为保证思政工作可顺利进行，政工干部需主动学习相关知识，不断提升自己的心理素质水平、保证自身心理健康，如此可保证其对医务工作者心理健康、心理素质判断的准确性，这对政工干部之后的工作具有重要影响；第三，医院政工干部需积极应用心理学知识及心理学原则，了解医务工作者的实际需求、兴趣、个性、心理特点等，采用鼓励、协调等多种方法提高医务工作者工作积极性。同时，利用心理学知识提升医务工作者心理素质及心理服务能力。

3 医院加强政工管理工作，提高医务工作者心理服务能力的方法

在医改环境下，医院政工管理干部需积极面对各种困难及问题，加强心理学知识的应用，提高政工管理工作针对性及合理性，以提升医务工作者的心理素质、心理服务能力。

3.1 提升医务工作者工作积极性

政工管理工作中需积极应用心理学知识及原则，为确保医院各级组织目标与医院整体发展目标相符、医务工作者个人发展目标与医院各级组织目标相符，政工干部需积极应用目标一致性这一心理学原则。

保证医院社会效益、经济效益，为患者提供优质服务，营造良好护患关系就是医院的整体发展目标。因而，政工干部需依据医院整体发展目标开展政工管理工作，积极应用目标一致性原则。在思想政治教育工作中，政工干部需提高医务工作者对医院整体发展目标的认知程度，由舆论、宣传多方面着手，提升医院凝聚力及向心力，保证所有员工均为实现医院整体发展目标努力^[3]。此外，政工干部需满足医务工作者的合理需求，为所有员工提供展现自己才能的平台，提升医务工作者产生主人翁意识。

3.2 提升医务工作者主人翁意识

第一，政工干部需在思想政治教育中，积极指导医务工作者正确理解、认同医院及科室的发展目标，同时医务工作者需正确认识个人发展目标与集体目标之间的关系，保证医务工作者为实现集体目标努力奋斗；第二，政工干部需主动听取医务工作者的意见及建议，制定完善激励措施，奖励部分工作质量高、对提升医院医疗质量做出巨大贡献的员工，以激发员工工作积极性。

3.3 充分发挥医务工作者能力

首先，政工干部需依据医务工作者的技能水平、性格特点，

(下转第 282 页)

静脉用药配置中心的建立目的在于集中管理、规范配药制度,提升静脉配药管理质量,保证患者临床用药安全。静脉用药配置中心工作量大,管理科室较多,人员流动性大,因此,在管理过程中容易出现药物管理差错事件,影响患者用药安全。六步核对法的开展能够明确药物管理责任、保证药物配置管理流程顺利开展、提升药物配置管理质量^[5-7]。此外,六步核对法能够让护理人员在规定流程内、规定岗位上开展工作,避免了管理混乱情况发生,能够让护理人员集中精力因对工作,有效提升工作效率,降低工作风险^[9-10]。

在本次调查结果中显示,管理前药物配置差错总比为18.0%,管理后差错总比仅为3.5%,静脉用药配置差错明显下降。此外,干预组不同科室的护理满意度明显提升,证明开展六步核对法后科室药物配置管理效率更高,能够保证科室用药需求和用药安全。

对我院的结果进行整理后我们认为,在开展六步核对法的过程中要明确责任的划分,将责任落实到个人,核对与复核由不同人员负责,药物排列与药物发放由不同人员负责,提升药品核对力度和核对质量。临床科室停药或退回的药物要由专人负责归类,并详细记录药物和退回原因,做好标识,避免药物混淆。此外,院内也要为静脉配置中心人员提供良好的工作环境,能够保证药物合理、有序摆放,避免空间狭小导致药物摆放混乱而引发配药差错事件。

总的来说,六步核对法能够提升静脉用药配置中心管理质量,降低药物配置差错率,对临床患者用药安全有着积极

的影响。

参考文献:

- [1] 郭彩会,宋浩静,张丽英,等.静脉用药调配中心液体配置差错的原因分析及防范效果评价[J].临床合理用药杂志,2019,12(01):15-16+18.
- [2] 卓金旋.静脉用药调配中心常见护理安全风险因素分析及对策[J].齐鲁护理杂志,2018,24(16):89-91.
- [3] 郭冬梅.PDCA循环在降低静脉用药调配中心差错中的应用[J].中国卫生产业,2018,15(20):82-83.
- [4] 吴建平.持续质量改进在静脉用药配置中心质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2017,25(11):138-139.
- [5] 史翠英,唐海浪.六步核对法在降低PIVAS配置差错中的实践[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(33):161+163.
- [6] 郑淑敏.我院静脉药物配置中心差错分析与预防措施[J].海峡药学,2016,28(01):234-236.
- [7] 范静,高珊珊,乔伟立,等.医院静脉用药调配中心差错分析及防范措施[J].中国药房,2015,26(04):565-567.
- [8] 闫燕静.静脉用药调配中心护理安全风险与防范措施[J].中国现代药物应用,2014,8(24):221-222.
- [9] 刘冬丽.静脉用药调配中心风险控制存在的问题及应对策略分析[J].中国卫生产业,2016,13(19):161-163.
- [10] 赵迪,蒋红娟,夏军龙,等.PDCA循环在降低静脉用药调配中心药品损耗工作中的应用分析[J].世界复合医学,2016,2(3):54-56.

(上接第279页)

到前,采取怎样的应急救护措施,才能有效的挽救生命和降低伤害程度?专业救护人员到达需要一定时间,然而这短短几分钟恰恰是至关重要的,急救不只是专业医师的事,而是更是与我们每个人都息息相关!学习应急救护知识和技能显得尤为重要共同倡导“人人学急救,急救为人人”的理念,全面普及群众性急救知识。

参考文献:

- [1] Rea TD,Peace RM, Raghunathan TE ,et al. Incidence of out-of-hospital cardiac arrest. Am J Cardiol,2004,93:1455-1460
- [2] 孙庆玲,顾利慧.院前急救知识公众调查分析与培训干预[J].中国中西医结合急救杂志,2008,1(3):188-188.
- [3] 严进军.公立医院区域化公益活动探索与实践[J].中国卫生资源2014年3月第17卷第2期.105-106

(上接第280页)

合理为其安排工作岗位,充分发挥所有员工的能力,对提高工作效率、推动医院稳定发展具有重要意义;其次,政工干部可依据医务工作者性格特征,对其进行有针对性思政教育,以提高员工心理服务能力。政工干部可通过了解医务工作者的性格特点,确定员工思想情况、工作效率等情况,之后进行有针对性的思政教育工作,提升员工责任心及工作积极性。

3.4 保证医务工作者心情平和

医务工作者不仅需与医院中各工作人员接触,还需与患者及其家属、社会进行联系,在此环节很容易出现各种影响医务工作者心情、心理健康的问题。因而,政工干部需积极应用心理防卫机制。政工干部在对医务工作者进行思想政治教育时,需采用夸奖法、补偿法等多种方式保证医务工作者情绪的平和性,消除其多种负面情绪。

3.5 营造良好医疗氛围

第一,保证领导作风的端正性。医院各级政工干部需严格要求自己,确保自己工作作风的端正,工作中需坚持公平、公正的原则。处事、管理过程中,需坚持公正的原则,以免政工干部与医务工作者出现冲突影响医院政工管理工作质量;

第二,为保证医务工作者了解自己的岗位职责、职业规划科学,政工干部在思想政治教育中需正确引导员工,在整个医院中营造良好医疗分为;第三,政工干部需加强与医务工作者的沟通,通过有效沟通了解员工生活状态、心理状态、情绪变化,消除医务工作者的负面情绪,保证其心理健康。

4 结语

总而言之,为提高政工管理工作水平,医院政工干部需加强现代技术、信息技术的应用,为医务人员提供多种倾诉途径。同时,政工干部需在政工管理工作中融入心理学理论知识,提升医务工作者心理服务能力,保证医务工作者可自觉遵守各种规范、规定,营造良好医患关系、同事关系等,这对减少医患矛盾、推动医院稳定发展具有重要意义。

参考文献:

- [1] 崔九宁.新时期医院政工人员如何进一步提高工作能力[J].企业改革与管理,2017(12):170-171.
- [2] 陆琪.探讨新形势下医院政工工作的重要性及完善措施[J].青春岁月,2017,(28):202.
- [3] 廉玉奉.加强医院政工队伍建设、完善医院党建工作[J].经营管理者,2017(07):321.