

人文关怀在医疗服务质量管理模式中的应用探究

刘佳佳

阜宁县人民医院医学科 江苏盐城 224400

【摘要】随着我国经济的快速发展,我们的医学水平有着长足的发展和进步。在医疗服务体系中医生和患者之间的矛盾也成为了目前我国高度关注的社会热点问题。造成矛盾纠纷的主要因素有很多,其中的一个主要原因就是对患者在整个的服务过程中没有重视人文关怀。医疗服务的人文关怀通常指的是在整个的医疗护理过程当中不仅为病人提供一些门诊治疗的服务,还要针对患者提供一些精神上的健康心理需求,在情感上给予一定的关心来满足病人。国外在这方面做的就非常的不错,而在我国起步比较迟缓,近几年由于医疗纠纷的频繁发生以后,国家才开始重视这个问题,我国受儒家思想影响久远,发扬人文精神、提高医护人员的基本素质是目前主流呼声,但是在工作中实际执行下来效果并不是非常的明显。探究具体的原因,主要是没有把“以人为本”的理念加入到现在医疗机构的经营管理机制中去。所以,我们要持续对医护人员增强自身的人文素质,完善一些机制的设计,同时需要一些创新性的思考,创造一个具有人文关怀的环境,保障制度的实际执行效果。

【关键词】人文;服务;质量;医疗

【中图分类号】R47

【文献标识码】A

【文章编号】2095-9753 (2020) 05-154-02

近年来,人们在享受现代医学技术提供日益增多的保健服务的同时,也在呼唤重新审视医学的目的和价值,期盼医学人文关怀传统的复兴^[1]。随着落实执行我国的社会主义核心价值观,提高医疗服务和医务人员的道德品质以及职业素养,医生与患者之间的矛盾与纠纷事件在最近5年中保持持续的下降趋势。不过我们也从中了解到,在我国经济快速增长的同时,医生与患者两方对现在医院的服务需求逐渐的提高。面对他们日益增长的需求,如何给群众提供更好的优质服务是目前医疗服务质量中一个重要的课题。医院秉持的以人为本的思想理念,把服务质量做好,加强对医务人员的关心,提升医疗服务质量的整体水平。

一、现在医疗行业的人文关怀存在一定的缺失

目前我国经济的发展非常的迅速,医疗行业在这样的大的经济环境下,作为一个非常特别的职业,医务人员需要承担更多的社会责任和较高的职业道德操守,随着这些压力的扩大,再加上现有经济间接性的对医疗行业产生一定的影响,造成部分医护人员的道德缺失,对患者的服务态度缺少人文关怀,致使病患人员和他们的家属没有真实感受到温暖,有的甚至延伸到反社会,对社会公德心彻底失望。这样妨碍了医疗服务质量和阻碍了社会道德建设的发展。作为医疗机构每年都会有大量的工作任务下发给医务人员,这对医务人员身心健康非常的不利,由于任务重,时刻需要面对新的变化,比如大多数医院的肿瘤科,很多患者已经进入晚期,他们对生命感到十分的无助,这也给医务人员造成了一定的心理压力。而且每天的加班工作,长期频繁手术,高强度超负荷的工作,巨大的压力山使得医务人员长期处于一种非常紧张状态。在日常要解决繁重工作的同时,还要不断的学习新的知识,随时要更新职称、科研项目这一系列的事情。面对这些,很多的医护人员已经没有太多的精力面对工作,如果这种情况一直持续,那么医务人员的工作积极性就会受挫,严重影响工作质量和效果^[2]。

二、人文关怀在医疗服务中的意义

医疗服务行业在建设发展中一般会有相应的指标来进行衡量发展的好与差,就好比一个大型化的企业,如果要拥有更多的客户和更加好的市场来赢得更大的利益,其核心竞争

力就是优秀的产品和服务质量,绝对不是靠劣质的产品去赢得市场和客户。医院的可持续发展也是遵循企业发展的模式方法,其中的一点就是对患病人员给予更加多的人文关怀,从而提升医疗服务质量。我们只有提升医疗服务质量的水平,让患病患者达到满意,那么社会上的其余人也会随之慕名而来。我们要提升服务的品质,除了拥有完善的设备设施和强大的专业主任医师的数量,还必须要正确的服务态度意识,把患者治疗康复和服务好患者作为核心思想理念来灌输给医务人员,对工作的指标完成依据可以通过服务之星的评比来衡量。这样才能有效的提升服务质量,医院才可以健康的可持续发展。

三、如何更好的在服务中应用人文关怀

1、在医疗服务中体现对患者的关怀

有效沟通是人与人之间最为主要的一种沟通方式,通过医务人员与患者的交流体现医疗服务的温度。一句简单的问候可以促进拉近相互之间的距离,让患者感受到一丝的温暖从而忘却痛苦。一般人的健康不仅体现在身体方面,还有内心方面。患者来医院不单单是让自己的身体得到康复,还有让心理也得到一定的健康。医生与患者的沟通就好比是医生交给病人一个手电筒,让患者看清楚前面要走的路,只有当患者看清楚以后才会积极配合你^[3]。如果在与患者的沟通上没有处理好,怕背负责任处处的言语谨慎,没有很好的疏导患者。所以总会有些病人会重复的去询问医生病情。在医疗服务过程中的有效沟通是很有必要的。如何做好有效沟通,可以多培养医务人员的医德心,多换位思考,多设身处地的为患者着想。

2、对医务人员也需要人文关怀

医护人员在日常的医疗服务中主要职责是诊断病人、开方子以及对病人进行手术。患者因为疾病来医院就诊,多多少少他们的心里都会有一些疑惑和恐惧心理,特别是那些继续要手术的人。所以医务人员也需要一个良好的心态来面对患者,对待他们也需给予人文关怀。当他们切实的感受到关怀后,可以有效的带动他们多在整个小组,营造出一种良好的氛围,对服务会产生很高的热情。那么医务人员需要怎

(下转第157页)

表 2: 比较 SDS 评分

组别	例数	干预前 (分)	干预后 (分)
对照组	20	55.59±4.31	53.89±3.28
观察组	20	55.70±4.12	49.78±2.43
t 值		0.083	4.503
p 值		0.407	0.000

表 3: 比较 VAS 评分 (分)

组别	例数	化疗后 2 小时	化疗后 6 小时	化疗后 24 小时
对照组	20	3.55±0.78	7.88±1.74	7.22±1.52
观察组	20	3.42±0.85	5.89±1.63	4.67±1.34
t 值		0.504	3.733	5.628
p 值		0.309	0.000	0.000

3 讨论

自 20 世纪 70 年代末开始, 全球乳腺癌发病率一直呈上升趋势。目前, 手术仍是治疗乳腺癌的常用手段, 辅助以放疗、化疗, 能够明显地改善患者的预后。但是化学疗法对患者的身体危害更大, 大多数患者会出现疲劳发烧、出血、白细胞减少症、食欲不振、便秘、恶心、呕吐、肝肾功能损害、脱发、腹泻等临床症状, 这些临床症状的出现会对患者造成极

大的身心伤害, 使其经常感到沮丧, 情绪低落, 甚至拒绝治疗。此外, 不良情绪会对患者的身体状况产生负面反馈, 导致身体的不良反应加剧, 不利于后续治疗和患者身体的恢复。音乐疗法作为一种心理放松的治疗方法, 可缓解患者的不良情绪, 激发大脑潜能, 提升患者抗应激能力, 音乐疗法还可产生止痛作用, 其作用机理在于音乐通过听觉神经中枢进入大脑, 再通过大脑整合, 降低大脑对疼痛感的敏感性。同时, 在音乐节律中垂体分泌内啡肽, 从而能够达到镇痛作用。

综上所述, 对于乳腺癌患者化疗后应用音乐放松训练能够有效地缓解其不良反应, 值得推广应用。

参考文献:

- [1] 曾中芳. 瑜伽联合音乐放松训练对乳腺癌化疗患者癌因性疲乏的干预效果 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017, 2(19):1-2.
- [2] 年卫红, 朱瑞兰, 朱金富, 尚素芳. 音乐放松想象训练对 A 型性格的高血压患者的影响 [J]. 国际精神病学杂志, 2020, 47(02):382-385.
- [3] 谢美连. 子宫肌瘤手术患者术前实施音乐疗法联合肌肉放松训练的效果分析 [J]. 中外医学研究, 2020, 18(04):174-176.

(上接第 154 页)

样的关怀? 我觉得主要我们需要高度的认可他们的价值, 尊重他们的主体性, 多关心他们。非常多的医务人员在实际的工作中没有感觉到幸福感, 这便是人文关怀的缺失。医院单位应当科学合理的让他们能多陪伴亲人, 通过协调帮助他们得到病人的理解, 定期的需要组织他们培训学习来不断提升专业技能知识, 对于表现优异的医务人员要高度肯定, 医疗单位更多了解他们的需求, 可以很好的提高他们的幸福感。

结束语:

在医疗服务质量管理中把人文关怀切实的落实到患者和

医护人员当中, 这是现代医疗服务品质提升的一个必然趋势。所以, 我们需要持续不间断的实践和总结, 找出一条更优质的管理模式和方法。

参考文献:

- [1] 朱美跃. 关于医学人文关怀的思考 [J]. 江汉石油职工大学学报, 2019, 32(04):101-103.
- [2] 王阿静. 加强医务人员人文关怀的思考. 中国医学伦理学, 2016, 29(5):888-890
- [3] 朱美跃. 关于医学人文关怀的思考 [J]. 江汉石油职工大学学报, 2019, 32(04):101-103.

(上接第 155 页)

较差^[2-3]。培训助产士的核心能力, 按照不同层次理论以及技能方面的需求对不同的课程和方法进行设置, 针对性较强, 能够将重点突出。助产士对学习具有浓厚的兴趣, 学习效果得到明显提升。

助产士核心能力培训是为产科助产士提供理想进步的阶梯, 强化助产士的职业认同感, 对工作充满热情与责任感。长久以来, 众多医院对助产士的使用不考虑助产士的学历与资历, 不用层级的助产士均是处于一个层次, 助产士工作缺乏合理的分配, 缺乏标准的规划, 这在无形中给临床造成较大的安全隐患, 也对人力资源造成浪费。要想有效解决助产士的职业生涯培养与设计, 需主抓政策与管理, 确定专业人才的成长足迹^[4]。助产士实习生毕业后面对临床实战, 职业之路是从轮转助产士到初级责任助产士, 高级责任助产士到专科助产士的成长。在层级的不断跃升下, 核心能力的培训重点会发生偏移, 最终会成长为优秀的专业助产士, 层级式的培训是对助产士的选拔, 由低年资助产士向更高的级别上升, 担任的专业性工作也会逐渐增加, 助产士从工作中可以获取自豪与满足感, 这对产科护理服务质量的提升具有一定的积

极作用^[5]。本研究结果得出: 两组助产士的各项考核成绩(专科理论、专业技能、综合管理能力)比较, 观察组较高(P<0.05)。

综上所述, 为实习助产士实施专业核心能力培训, 可提高实习助产士各项考核成绩。

参考文献:

- [1] 王宁, 王钢, 张泉慧. 我国首次助产士规范化培训考核综合理论考试结果分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2017, 23(34):4417-4419.
- [2] 王娇艳, 周勤, 董晓静, 等. 我国助产士规范化培训考核大纲整体设计合理性评价与分析 [J]. 中华医学教育探索杂志, 2018, 17(6):598-601.
- [3] 宋丽莉, 李立梅, 刘杨, 等. 对产科助产士胎儿丢失哀伤护理的态度、行为调查 [J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(23):2934-2937.
- [4] 徐韬, 岳青, 王惠珊, 等. 第二周期中国新生儿复苏项目实施效果评价 [J]. 中华围产医学杂志, 2017, 20(5):346-351.
- [5] 王燕, 陈瑶, 王涛, 等. 产科专科助产士培训课程设置调查研究 [J]. 中西医结合护理(中英文), 2017, 3(10):170-173.