

公立医院人力资源管理中的人文关怀建设与实践探索

高晓东

(哈尔滨医科大学附属肿瘤医院,黑龙江 哈尔滨 150000)

摘要:当今社会,公立医院间的竞争压力非常大,所以医院需要加强内控工作,在人力资源管理中建立人文关怀制度,并且加强制度落实。不但可激发医护人员的工作动力,也能提高医院的医疗服务水平,为健康事业奉献出一分力量。基于此,笔者提出了相关对策,希望能为公立医院规范管理提供参考依据。

关键词:公立医院;人文关怀;人力资源管理;建设;实践

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2023.05.094

对公立医院而言,加强人力资源管理中的人文关怀建设,有利于提高医护人员的社会责任意识,也能强化医院的救治水平、医疗服务水平。并使医院内部的秩序得到维护,促进各项工作的开展和进行。所以人文关怀建设工作的开展非常重要,其不但能惠及医院的员工,更能为医院带来更多的经济效益、社会效益。

1 为什么要在医院人力资源管理中渗透人文关怀理念

1.1 医院的人力资源管理不到位

部分医院在人力资源管理方面还存在不足,需要改进和优化。管理机制较为落后,内部各个部门之间的协调力度不够,因此产生了患者不满意,甚至投诉的现象。不仅如此,内部职务的责任没有落实到位,出现了问题会互相推诿,无法为医疗服务提供支持和帮助。在这样的情况下,改善人力资源管理,渗透人文关怀理念便显得非常重要。

1.2 医护人员的薪酬制度不够合理

公立医院的薪酬制度需要得到改进,其关系到医护人员的工作动力和效率。此外,部分医院受到传统人力资源管理理念的影响,缺乏创新意识和人文关怀意识。只有通过其中渗透人文关怀理念,对员工进行激励,量化考核评定他们的绩效和质量,才能激发他们的积极性。而且高于市场同类岗位的薪酬水平,也可起到激励员工的作用。

1.3 医院需要得到建设和发展

在如今的社会背景下,医疗行业的竞争非常激烈。为了提高医院的核心竞争力,必须在人力资源管理中渗透人文关怀理念,强化内部控制的成效,减少员工的抱怨,促使医院各项工作得以顺利开展。而且在人文关怀中,员工的困难得到解决,会使他们更加积极地投入到工作中,最终带来更多的产出,促进医院的大力发展^[1]。

1.4 医护人员的素养有待提升

医护人员的素养关系到工作的开展,以及患者的满意程度。医院通过在自身的人力资源管理工作中,充分渗透人文关怀理念,加强对医护人员的培训,指导他们对职业生涯进行规划,这不仅能提升他们的专业素养和职业能力,更有利于医院工作效果的强化,增加患者们的满意程度。同时这对医院的发展,也是非常有帮助的。

2 医院人文关怀理念建设的根本原则

2.1 科学合理的流程管理

人文关怀理念要求关注医疗工作的质量,提高救治和服务水平。而且在流程的管理方面,要得到一定的优化和改进,针对整个医疗过程进行全面、动态的监督。借助高质量的流程管理,建立相关的质量标准体系,从而达到良好的管理目标,发挥出人文关怀理念的作用。

2.2 注重对医护人员的培养和发展

医院人文关怀理念的根本原则,要求以员工为中心,注重对他们的培养和发展。通过建立科学合理的人力资源管理对策,为员工提供良好的职业晋升计划、人才培养计划。从而发挥出员工们的能力和潜力,调动他们的工作热情^[2]。此外,也要制定出激励的原则,对医护人员们所获得的成就进行表彰、鼓励。

2.3 展现出医院的团队精神

“以人为本”的理念,要求在人力资源管理中重视团队精神,展现出医护人员的风貌,这是一个非常重要的原则。比如医院所开展的各种活动、比赛等,都可以展现出医院的精神文化,从而形成良好的氛围,塑造具有一定影响力的医院形象和口碑。

3 公立医院人力资源管理中的人文关怀建设与实践

3.1 借助各种途径来对医学人文精神进行宣传

公立医院要借助各种不同的途径,对人文精神进行

宣传,通过内部唤醒的方式促使医护人员提升职业素养和道德修养,强化他们的能力以及职业认同感。在平时,医院需要组织医护人员对医学人文精神进行学习,开展各项内部的职业精神学习活动及会议。也可在医院的展板中宣传医护人员的职业精神和相关案例,在无形之中向他们渗透医疗行业的职业素养以及职业使命,促使他们形成正确的价值观和人生观。此外,还可以开展关于医护人员的表彰大会,树立榜样的力量,鼓励他们互相学习。树立起“以患者为中心”的理念,以及医护人员的人文精神理念^[9]。从而有利于医护人员工作的开展,使他们能相互协调配合,为患者提供更好的服务。

3.2 建立关于人文关怀的相关制度

医院要根据临床实践的情况,编制出一份完整的“人文关怀制度”,其中包括医患沟通、诊疗服务、药物使用、管理监督、医院文化建设、医院环境建设等方面的内容。将人文关怀渗透在其中,要求医生树立“换位思考”的理念。而且按照患者和医护人员沟通的情况、患者满意程度来找出存在的问题,这些问题可能来自医药、治疗、沟通、管理等方面。医院要督促医护人员遵循“人文关怀制度”,从对患者的服务方面来开展工作。从而提升医护人员的关怀水平以及医疗服务水平,并强化人文关怀制度的实施。

3.3 在日常管理中渗透人文关怀

医院要在日常管理工作中,对医护人员渗透人文关怀,激发他们的工作热情和潜力,使他们能发挥出自身的宝贵能量。因为医护人员平时的工作压力较大,所以医院为了缓解他们的压力,要关注他们的身心健康。除了定期的体检安排以外,还需和他们进行谈心,开展各种形式的文娱活动,如运动会、辩论会、拔河比赛等。从而加强他们互相之间的交流,发挥出团队的创造力。而且也要为他们提供一个良好的办公环境,设置舒适的办公空间,安装相应的设施设备,比如计算机、空调、互联网等。

此外,人力资源部门也要尽量改进过去的薪酬体系。为医护人员提供更加弹性、更加有上升空间的薪酬制度,或是科学合理的晋升制度。这样他们才能更有工作积极性,充分发挥出自己的力量。最后,医院还要在职称评定、岗位绩效工资方面进行优化,充分借鉴员工们的意见和建议。

3.4 强化人文关怀,提升患者满意程度

3.4.1 切实改进医疗服务

为了将人文关怀落到实处,医院还要从实践的层面改进医疗服务,促使患者感受到温馨和关怀。比如某医

院之前有38辆多功能护理车,后来又增加了8辆。并将护士工作站朝前面做了移动,减少了护士的工作负担,提高了服务的效率。而且为了在夜间能更好地为患者服务,医院应安装夜间定位灯、声音检测仪器,使患者能获得良好的休息^[10]。

对于特殊的患者,还可以借助智能呼救设备来传播小知识,比如服药和医嘱、注意事项、提醒等。或者为他们提供健康知识宣传、微信推送等其他服务,从而带来更多的便利。

最后,要将人文关怀落实到护理工作的实践中。比如对于冲洗膀胱的患者,应采用输液恒温设备,而且为他们提供医用保温毯,减轻他们的不适,为他们带来更多的舒适体验。还要针对出院的患者进行电话跟踪调查,询问他们对医院服务的满意度,并进行改进和反馈。

3.4.2 提出便民服务的举措

建议医院采取关于便民服务的措施,设立一个便民服务部门。针对患者的实际情况,开发出网络连接、餐饮、休息、充电、行李寄存等服务种类,缓解患者和家属的情绪。医护人员还要为患者提供健康和饮食方面的指导,并且设立咨询热线。或者还可以设置便民服务信箱与热线,接受患者与家属的意见、建议、咨询等。对于孕产妇,还要设立专门的母乳喂养室,为他们提供新生儿养护方面的服务。为了提高服务质量,更要设立网络缴费和自助挂号的窗口,为患者家属提供座椅、饮水机以及其他便民设备。对于外地的患者,还可以提供检查单邮寄等服务,并对一些病例的患者进行随访。对于随访结果,则要进行上传和分析,从而了解患者的治愈率、术后情况等,从而方便后期各项工作的开展,促进人文关怀的渗透。

3.5 强化医护人员的人文关怀理念

医院还要通过一系列的制度和方式,强化医护人员的人文关怀理念。只有促使他们遵循了相应的道德规范,才能营造一个更好的医疗服务环境。为此,医院可以将相关的人文素养作为考核的一项指标,要求医护人员具有良好的人文素养、职业能力,为患者提供良好的服务。每年都要考核医护人员的服务能力及医患沟通情况,对不合格的,则要进行一定的惩罚和批评。

不仅如此,医院还要对医护人员进行培训。培训的内容包括了患者心理学、社会法律知识、医学专业知识以及其他方面的知识,提高他们的专业素养和能力,并且将人文关怀理念运用在患者的治疗和服务中。最后,医院可以构建关于医疗知识的沟通平台,促使医护人员在其中进行沟通、交流,在不知不觉中提高他们各方面

的能力和素养^[5]。

3.6 建设强大的医疗队伍

要实现“以人为本”的医院建设,达到人文关怀的目标,还要建立一支强大的医疗队伍。医院要对专业人才进行引进,并且培养更多的人才。比如某家医院专门为医护人员开通了“绿色通道”,构建了一个非常好的准入制度。针对所招进的研究生、硕士生以上学历,给予入编的优待。在逐渐扩充专业人才队伍的同时,逐渐建立关于人才的优待制度,吸引更多的医疗人才。

针对所引进的人才,医院要制订出短期以及中期的培养计划。而且设立激励制度、监督制度,开展员工的代表大会,收集他们的意见和建议,让他们参与医院的决策,发挥出他们的主人翁意识。这样一来,也可使医护人员共同参与医院的管理工作。提高医院的救治水平,为患者带来更加优良的服务。

3.7 保障医护人员的合法权益

对医院来说,保障医护人员的合法权益,也属于人文关怀的重要部分。所以医院需要制定出维护医护人员权益的制度和举措,除了工作环境的建设和软硬件设施的引进以外,更要保护医护人员的人身安全,维护医疗工作开展的秩序。如果发生了医患纠纷,要及时进行处理和解决,在保护医护人员的同时,缓解患者和患者家属情绪,更要防止对其他患者造成影响。如果有必要,还要及时出动安保和警卫的力量。因此,维护医护人员合法权益是非常重要的任务。

4 在医院采用人文关怀制度建设所取得的成效

4.1 提高了医护人员的工作积极性

通过在医院的人力资源管理中,采用人文关怀的制度来进行建设,全面提升了医护人员的凝聚力、工作动力。因为在这个过程中,医院征求了员工的意见和建议,和他们进行谈心,了解到他们在工作和生活中的问题,解决了他们的困难,所以更是改善了他们的精神面貌。此外,医院还改善了福利待遇,开展了文娱活动,使员工们的工作更有积极性。而且在文娱活动和运动会中,员工们加强了沟通,互相之间的关系更加融洽与和谐。在医院内部,形成了一种非常好的氛围,发挥出了人文关怀的作用,强化了员工的归属感和向心力。这样一来,不但吸引了人才,更降低了人才的流失率。

4.2 提高了患者的满意程度

据调查,在实施了人文关怀制度之后,某医院患者的满意程度得到了一定的提升,而且也强化了医院服务的水平。主要是因为医院开展了对患者的人文关怀,改善了

服务的流程和方式,并且设置了便民服务措施。医院对患者们的满意程度进行调查了解,发现患者对住院环境的满意程度为96.5%,对医患沟通的满意程度达到了95.1%,对护理方面的满意程度则达到了92.9%。正是因为开展了人文关怀的建设工作,并且将这样的理念贯穿在整个治疗过程中,所以提高了服务质量^[6]。到后来,医院的患者数量更是不断增长,为医院创造了更多的效益。

5 结束语

从上面的内容可以看出,公立医院过去的管理制度已经不再适用。要通过对自身的人力资源管理进行改进,充分渗透人文关怀理念,用人文理念来指导员工、帮助员工,制定出更加良好的工作制度,塑造和谐的工作氛围。而且给予员工充分的尊重,从而激发他们的工作积极性和主观能动性,发挥出人才的价值,以此促进医院各项工作的顺利开展,为医院的发展奠定了良好基础。

参考文献

- [1]张勇,罗帅,杜祥宇.多部门联合人文关怀建设在公立医院人力资源管理中的效果评价[J].江苏卫生事业管理,2022,33(05):575-577.
- [2]冯小霞,左效艳,尹小菊,董燕.军队中心医院护理人文建设[J].解放军医院管理杂志,2019,26(11):1095-1097.
- [3]徐涛,程淑琪,李丽,李俊,邵东华.安徽省公立医院人文关怀制度试点医院建设研究[J].中国医学伦理学,2019,32(08):1047-1051.
- [4]周婷婷.公立医院加强人文关怀制度化建设的思考[J].安徽卫生职业技术学院学报,2019,18(02):5-6.
- [5]徐涛,胡富勇,李丽,闫奇,胡爽,范辉,邵东华.安徽省公立医院人文关怀制度建设研究的思考[J].中国医学伦理学,2019,32(03):380-383+392.
- [6]刘冰莹.新医改背景下公立医院人文关怀制度建设的探索与实践[J].现代医院,2019,19(02):191-193+197.

作者简介:高晓东(1971-),男,汉族,吉林榆树人,本科,副研究馆员,研究方向:人力资源。