

# 病员的心理疏导在医院管理工作的价值研究

汪漫

(南京医科大学附属逸夫医院 江苏南京 210000)

**摘要:** 医院管理工作不同于其他的管理工作, 医院的管理工作主要是协调, 协调对象是人, 重视以人为本。病员的心理直接影响到疾病的治疗效果, 在临床实践中, 重视病员的心理健康, 对病员的心理问题进行疏导使病员接近正常的心理状态, 开展全方位治疗, 是医院管理工作“以人为本”的集中体现。本文阐述了病员的心理疏导在医院管理工作的价值体现, 并进而提出了一些心理疏导的措施。

**关键词:** 心理疏导; 医院管理工作; 措施

**前言:** 随着社会经济的多元化发展, 人们的价值观念愈发丰富、杂乱, 人们的思想呈现出多样化, 思想政治工作开始表现出或者施展出更多的不可替代的作用。人们的心理疏导作为一项思想政治工作在任何一个行业都起着举足轻重的作用, 有效的心理疏导工作可以舒缓人的心理压力, 改善人的精神面貌, 在各个方面都起到积极的作用。尤其是在医院里, 患者本来就处于肉体的痛苦中, 担心自己的病会不会痊愈, 精神的高度紧张不仅会影响患者的治疗, 还可能会造成自伤或者伤害他人等严重事件的产生。所以在医院管理中, 应该重视病员的心理疏导, 开展身心全方位治疗, 保障病员的心理健康与生命安全。

## 一、为什么要重视医院管理工作中的病员心理疏导

疾病谱的演变与医学模式的改革, 人们的越来越重视心理健康问题。心理学目前也成为个至关重要的学科。但是目前阶段, 市场竞争愈演愈烈, 医院管理工作的重心更多的放在了流程和效益上而忽略了思想政治教育。在医院管理工作中对患者进行心理疏导不仅有利于患者的诊疗, 更能为医院创造一个积极向上的工作氛围, 保持医院的稳定<sup>[1]</sup>。这里就为什么要重视病员进行心理疏导进行探究。

### (一) 心理疏导服务提高患者治疗质量

患者住进医院, 其内心是忐忑不安的。很少有人在面对疾病的时候可以谈笑风生, 他们此时的内心极为脆弱, 一点点的影响便会刺激到他们的内心。在这时配合主动乐观的心理疏导可以让患者建立信心, 看到疾病的转机, 相信自己可以康复, 从而以积极、乐观、主动的态度配合完成治疗。患者的精神状态、心理活动, 是能够直接或间接的影响治疗的质量的。

### (二) 心里疏导服务是现代医学模式的现实需要

社会文化经济的发展, 原有的医学模式已经被新的生物-心理-社会医学模式逐渐代替, 心理健康成为现代医学模式的一个重要分支。现代的医学模式中需要心理因素, 医院管理工作中也应该从单纯的关注患者身体健康过渡到关注重视患者身心健康上来。医院管理者必须顺应现代医学模式的转变, 在关注病员身体疾病的同时, 更要重视患者心理方面的疾病, 重视心理疏导在医院管理工作中的积极作用, 才能够在医学模式面各种进一步发展壮大自己<sup>[2]</sup>。

### (三) 心理疏导服务是医院质量管理的必然

医院工作的根本宗旨是“以病人为中心”。为了医院更好的生存与发展, 为了更好的实现这一宗旨, 医院不仅购入大量高、精、尖类医疗器械, 还采用了一系列的措施来提高服务质量, 其中就包括重视病员的心理需求。可想而知, 患者选择某个医院是奔着看好病去的, 那么医院的知名度与名誉对患者在选择去哪个就诊起到决定性的作用。医院的知名度和医院的名誉是需要长期积累的, 需要口耳相传。医院的就医环境, 医务人员的服务质量, 医生诊断的明确性, 患者是否得到尊重这些处处反映出医院的知名度与名誉。因此心理疏导服务是医院质量管理的必然发展, 患者需要在得到医生明确诊治的同时, 更需要医生或者医护人员在心理上给予关心与安慰, 只有注意到患者的心理疏导, 才能提高自己的业务水准, 在同行业具有好的口碑。

### (四) 心理疏导服务是医院文化建设的内在需要

医院本着以人为本, 救死扶伤的管理制度, 反映着一个医院的精神文化。当前人们对于医院的选择逐步转化为对医院整体形象的

选择。那么医院管理管理者在对医院职工进行教育的时候, 就要强调以人为本的价值观, 运用医院文化来约束每个医院职工。为了让医院具有向心力与凝聚力就要求医护人员在对患者进行服务时注意到患者心理需求, 只有这样才能推动医院文化建设<sup>[3]</sup>。

## 二、心理疏导的措施

心理疏导的意义不可谓不重要, 那么也注意到心理疏导不是保姆类的去帮助患者干任何事情, 在心里疏导过程中一定要鼓励患者, 培养的信心不让他产生依赖心理, 同时让其家人朋友参与心理疏导的过程中来, 缓解患者心理压力, 培养积极心态。这里提出一些心理疏导的措施。

### (一) 告知患者详细的治疗方式

患者的害怕源自于他对疾病的未知, 他对疾病的知识储备来自于百度, 但是这就造成一个恶性循环, 越百度心里越害怕, 自己心里的疑问也就越多。所以在对患者进行诊断的时候, 要求主治医师详细的告知患者所患病的来由、发展、与治疗方式, 与患者讨论, 使得患者得到最希望得到的治疗方式, 将一些治疗后需要注意的地方以及一些容易引起患者多想的事情告知患者。当患者对自己的疾病有了一个了解, 他的顾虑会小很多, 便于调动其战胜病魔的自信心, 从而真正的战胜病魔。

### (二) 医护人员注意自己的行为举止

在对患者进行心理疏导时, 医护人员的行为举止有时候会对其造成很大的影响。现在很多医院的医护人员, 尤其是护理人员不把患者当人, 输液或者干一些事情的时候, 只会考虑自己, 从不为患者考虑, 医护人员的白衣天使形象在他们那一文不值。其实医护人员的行为举止很大程度对患者心里造成直观影响, 医护人员在与病人交流时, 因注意语气, 举止应和善, 态度稍微亲切一些, 这样可以对患者心里产生积极的影响, 消除患者自身心理的恐惧感。患者看见你跟看到一个拿着刀的仇家似的, 本身身体就不舒服, 加上心理上的压迫力, 治疗效果自然差上很多。

### (三) 患者入院时充分了解心理状态

患者有知晓自身病情的权利, 医护工作者更应该掌握病人的心理状态, 因病适宜, 有的放矢。拿南京医科大学附属逸夫医院为例, 医院自患者入院开始便将心理量表检测作为常规检查项目, 心理量表测试包括对抑郁、焦虑、失眠等心理做了筛查, 让医务人员对患者的精神状态有了充分的了解, 在科学施治的同时更加人性化的把握患者心身的相互影响, 提前进行心理干预, 进行心理疏导, 做出精准的治疗, 加速疾病康复。

**结论:** 综上所述, 病员的心理疏导在医院管理中扮演者不可缺少的角色, 既可以加强医院自身文化建设又能够提高医院口碑, 相信医护人员对患者进行有效的心理疏导, 可以激励患者战胜疾病的自信心, 更好的康复, 医院也会提高自己的知名度。

## 参考文献:

- [1]刘晓星. 思想教育及心理疏导在医院管理中的作用[N]. 天津医科大学学报, 2017-12-25 (10).
- [2]刘艳芳. 论思想政治工作在医院管理中的作用效应[J]. 东方企业文化, 2015-11-05 (21).
- [3]李洪芹. 浅析医院思想政治工作在医院管理中的作用[J]. 东方企业文化, 2016-02-18 (26).