

浅谈信访工作在医院发展中的重要性

张玢 杨志云

(北京市丰台区卫生和计划生育综合服务中心 北京 100071)

摘要: 信访工作是党和人民联系的纽带。其作用是上情下达和下情反馈。我国医疗卫生随着社会的发展,改变了传统的医疗模式,结合理论和时机,加强医患之间的交流。医疗信访工作应运而生,这对于科学化管理医院内部,改善医患之间的关系,提高医护人员的素养,有着十分重要的作用,必须落实到位。

关键词: 信访工作; 医院; 发展

前言: 传统护理概念认为,对患者的护理只局限于住院时期,患者出院后护理服务就会得到终止。虽然绝大部分患者健康问题是住院期间就已经得到痊愈,但也存在患者回归正常生活后病情复发,因此出院后的部分患者,仍需要护理人员定时定期的密切访查,以免病情反复。信访工作就是由此而诞生的,定期定时的医患信访,能够改善患者的生活质量,提高患者生活水平。

一、信访工作对医院发展的重要作用

戈晓华在《胃癌术后老年患者家庭照顾者的健康教育需求分析》对胃癌术后患者家庭照顾者健康需要的调查显示,患者出院后最想得到的护理需求是知晓术后病情的状态,是否存在恶化可能等,需要如何护理以及复健等许多事物,这表明医院开展信访工作是非常具有必要的,信访工作不仅仅是医院的管理职责,也是一项国家信任和支持的政治任务。我国医疗水平随着医疗制度不断地改革,医疗信访也面临着全新的变化,修旧体制的更替,陆续出台的新制度,也对信访工作过造成了一定的干扰。在这种情况下,妥善的完成信访工作,对于医院的改革和发展具有重要意义^[1]。

在医护人员长时间的信访接待中可以了解到,医院信访工作是一件相当复杂与繁琐的事务性工作,同时他也是实现医院进行科学化、精细化管理不可缺少的部分,是卫生局党组织联系基层群众,为群众解决困难的一个重要的桥梁和纽带。本着全心全意为人民服务的原则,尽心尽力的接待来访的群众,要以真诚的态度关心患者病情,为群众排忧解难,真正的把信访工作作为一件放在心上的大事来统筹和安排。

二、落实信访工作

在长期的信访工作中医护人员可以得知信访工作就是与广大基层人民群众沟通交流的过程,他们能够真实反应一家医院的具体情况,到底是好是坏,积极的进行医院信访工作能够改善医院自身的管理水平,宣传医院政策法规,对于改善医患关系更是有着至关重要的影响。医院在接待信访人员时,具有服务人群广,就医患者多,病情驳杂等特点,比较容易发生医患矛盾,处理难度很大。在百姓的心里,信访部门是供给老百姓发言的地方,信访人员更要坚持以患者为中心,医疗信访的工作首要的就是为患者排忧解难,耐心的讲解病情知识,做好患者的思想工作,最大限度满足患者的合理要求,将各种问题解决的在起步阶段。为了更好的服务广大群众,医院应该设置日常接待外,还应该设置院长信箱,让医院的高层干部第一时间掌握基层资料,了解基层百姓对医疗工作的需求和服务质量的想法,每月坚持向患者投放调查问卷,分析患者的满意情况。应该每月进行自我总结和季度分析,找出工作中的缺陷,加以弥补^[2]。

三、信访工作可以提高医院竞争力

医院要增强自身的竞争力就应该在医疗质量管理上猛下功夫,首先就要落实院长查房和三级查房,回复全员的死亡病例和疑难病例的讨论制度,强化病人的收治管理,明确明确医治过程的第一责任人,杜绝医疗事故发生。在加强内部制度的同时,也要针对患者反映的情况,比如医护人员的服务质量和服务态度,对良好的医护人员进行奖励和激励措施,对表现恶劣的医护人员采取扣发奖金和罚款的处理。医院领导应该充分了解基层患者的需求,开展让患者自由选择医生的以病人为中心的工作模式,给患者灌输三早意识,即所谓的:早检查、早治疗、早出院。公开医疗价格和治疗方案等,术前邀请患者一起参与有关治疗的病例讨论会,让患者真正明白在医院的消费过程,每一分钱都投入了对患者的治疗过程中。这一系列的工作都是为了得到患者的认可,作为信访接待人员,能够看到患者安心的表情,放心的心情,是每一位医护人员都要做到的事情^[3]。

四、结束语

作为一名信访接待人员,满足不同患者的合理的需求,是信访接待人员的职责,因为接待的患者的病情不同、家庭背景不同、经济状况不同,所以需要信访人员针对不同的患者给予不同的治疗建议。信访接待人员应该针对患者性格特点和疾病状况分别制定不同的治疗方案。完善医院的管理制度,加大对于基层百姓的信访范围。国内的医疗制度大型疾病的医疗应对体系并不健全,医疗费用即便在医保扣除后也是一笔惊人的数额。同时国内医疗机构人员短缺,疾病复发率高,病情多样化形成供需矛盾,患者出院后的康复期的生活质量无法得到保障。应该完善社区护理,健全医疗双向转诊制度,提供定期的家访和回访,满足患者在康复期的心理需求。信访人员最重要的工作就是向上级反映,基层百姓所面临的困难,让国家卫生局知晓,并提出一系列的解决措施,真正做到情下达和下情反馈。

参考文献:

- [1]戈晓华. 胃癌术后老年患者家庭照顾者的健康教育需求分析[C]. 中华护理学会. 全国第 13 届老年护理学术交流暨专题讲座会议、全国中医、中西医结合护理学术交流暨专题讲座会议论文集汇编. 中华护理学会:中华护理学会,2010:347-350.
- [2]蒋淑君,张妍,何小舟. 某三甲综合医院信访原因及对策研究[J]. 江苏卫生事业管理,2019,30(12):1600-1601+1606.
- [3]吴兴海,刘博,孙新月,宋义森. 新时期医院信访工作的实践与探索[J]. 中国医院管理,2019,39(09):74-75.