

# 关于寒假医院社会实践报告的若干思考

朱泽禹

(中国医科大学, 辽宁 沈阳 110013)

〔摘要〕随着社会发展,人们对于医疗的要求也水涨船高。这种要求不只是对于医疗水平的要求,其中还包含对于医务人员的服务水平。纵观近期发生的几起伤医事件可以总结出一个共性,即医患沟通的不足。以下即将阐述个人对于改善这一现状的几点看法。

〔关键词〕医患关系; 沟通; 改善

〔中图分类号〕D93

〔文献标识码〕A

〔文章编号〕1005-6432(2014)21-0172-02

## 1 前言

第一次参加社会实践,笔者明白了参加社会实践的重要性。社会实践是引导我们学生走出校门,走向社会,接触社会,了解社会,投身社会的良好形式,是培养锻炼能力的好渠道;是提高思想,修身养性,树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动,有助于我们在校大学生更新观念,吸收新的思想与知识。近三个月的社会实践,一晃而过,却让我从中领悟到了很多的东西,而这些东西将让笔者终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层的感情,拉近了我与社会的距离,也让自己在社会实践中开阔了视野,增长了才干,进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂,在那片广阔的天地里,我们的人生价值得到了体现,为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。笔者在实践中得到许多的感悟!

实践,一方面,就是把我们在学校所学的理论知识,运用到客观实际中去,使自己所学的理论知识和实践相结合。另一方面,实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习,学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同,接触的人与事不同,从中学到的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习,从学习中实践。而且中国经济飞速发展,又加入了世贸,国内外经济日趋变化,每天都不断有新的东西涌现,在拥有了越来越多机会的同时,也有了更多的挑战,前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了,中国的经济越和外面接轨,对于人才的要求就会越来越高,我们不仅要学好学校里所学到的知识,还要不断从生活中,实践中学其他知识,不断地从各方面武装自己,才能在竞争中突出自己,表现自己。

而在这次社会实践中,笔者在本钢总医院里的实习经验获益匪浅,比如这段时间让笔者明白了手术的过程与注意事项,并对于医疗常规有了一个粗浅的认知,更重要的是让我对于医患关系有了一个全新的了解与认识。这个认识与当今媒体大肆渲染的有所不同,就医患关系而言笔者

觉得其实绝大多数医患矛盾都是由沟通不善引发的,病人对我们不满意,有很多是因为我们与患者及家属的沟通不到位,工作效率不高引起。医务工作者多与患者及家属沟通交流,多开口说话,多学习沟通技巧;要提高工作效率,可以改善一些工作程序(各部门不同),更要熟悉自己的工作,另外平时多练兵。耐心沟通就会让很多问题迎刃而解。

就沟通而言,换位思考是一个很重要的思考方式,而这种方式用在医患沟通是很有效的一种方式。其实换位思考就是为对方着想,如果我们时时能为对方着想,能理解患者及家属的情绪,我们工作中的言语行为必然会从对方的需要出发,就会有更多的宽容理解,就会主动服务。每一次时代的变革,首先都要有思想的进步,或者说是洗脑。我们要改善服务态度,我们必须洗脑,我们是服务行业,要强调服务,主动服务,热情服务,认真耐心服务,全心全意服务。可能有人会想干好干坏一个样,重视那么多细节干什么?可笔者不这么认为,笔者认为既然好坏都要做,那就争取做到最完美。

而笔者在这几天的手术室经验中觉得对于患者的态度多数还是掌握在医生和护士手中,而在多数医患纠纷的患者口中的理由大部分都是医护人员态度不良导致冲突。所以就我看来要改变这种现状突破口之一就是医护人员的态度。而改变医护人员态度的方法是让医护人员感受到关爱,从而才能更加用心关爱患者。而在这方面的做法,引用某医院的实施办法如下。

## 2 关爱医生

我们建立每位医生的手术习惯档案,根据各医生的工作特点进行手术配合。建立手术室专科护士配合组,提高护士配合手术的工作质量。在这种管理模式,手术配合护士相对固定,能够加强护士与术者的沟通,了解术者的需要和习惯,使配合工作得到持续性改进。

定期对手术医生发放手术意见和建议表,征求手术医生对手术器械、护士配合工作的意见和建议,不断地提高手术医生对护理服务的满意度。

### 3 关爱护士

#### 3.1 人性化管理

手术室护士工作特点是劳动强度大, 时间不规律, 使体力、精力发生经常性透支; 精神高度集中, 长期处于应激状态, 致使护士的心理长期处于紧张压抑状态, 如遇有急重症抢救及复杂手术, 则更为明显。作为手术室的管理者, 在管理中应重视人的因素。在护士对病人实施人性化服务的同时, 护士应受到护士长人性化的关爱, 从而充分发挥积极性、主动性、创造性。形成护理人员工作舒心、护士长放心的和谐状态。

合理排班, 处理好个人与集体的关系: 实行弹性排班制度, 不将日工作时间定为 8 小时, 而是以手术占用时间为依据, 完成手术后护理人员即可下班, 手术多时, 安排休息的人上班, 手术少时即把休息时间补给她们, 使护士最大限度地参与工作时段安排, 兼顾个人与集体双方的需要。

专科分组管理: 随着现代外科手术技术的专科化发展, 许多高精设备及新技术在外科手术中的应用, 手术室护理人员的手术配合技术面临着新的挑战。传统的随机性轮转式手术配合安排已经不能满足现代外科专科手术技术发展的需要。因此, 对我们提出了由综合性手术配合向专科手术配合的技术要求, 使手术室护理人员的手术配合业务能力, 与外科专科高精尖手术技术得到同步发展。为此, 科室实行护士专科分组, 更加熟练地配合医生, 提高了工作效率。

#### 3.2 人性化关爱

在日常工作中, 护士长应关心理解护士, 多与她们交流, 关心和理解她们的感受, 使护士心情舒畅。要倾听其宣泄, 深入了解她们的需要, 关心她们的学习、生活和工作, 尽可能满足她们的合理需求, 从而有利于激励和调动护士的积极性。了解每个护士的知识结构及能力水平, 了解每个护士的心理特征, 从而发挥其特长。如让专业扎实的、责任心强的高年资护士担任小组长, 让基础操作规范、技术过硬的护士做临床进修人员的带教工作, 把平时勤奋学习、善于思考、技术过硬、敏捷干练的护士推选出来参加护理操作竞赛, 并担任科室低年资护士的业务指导, 便于年轻护士的提高。在排班、配班时相互取长补短

短、合理分配。在工作中多用情, 少用权, 多表扬, 少指责。放大每个人身上的优点, 让护士之间相互学习, 发挥其内在潜力。

通过手术室优质护理服务工程的开展, 保证病人的安全, 提高手术室的服务质量, 促进员工之间的合作与交流, 为构建优质护理团队, 提供了一个良好的发展平台, 提高群众的满意度。

从以上可以看到医院方面对于医护人员的关心与照顾对于改善医患关系有很大帮助, 医护人员也是人, 也需要关爱, 医护人员感受到关爱才会对患者由衷地关心与全力地救治, 医患矛盾也就会大大改善。

而改善医患关系就我觉得不只是单方面改善医护人员方面, 笔者认为也应该从患者方面入手。因为就近期发生的几起伤医杀医的案件来看, 患者方面做出如此过激行为的动机一是医患间交流沟通不到位, 二是医方的态度有些强硬, 三是患者的主观认识存在偏差。比如, 很多患者认为在就诊的时候医生做检查项目太少就是不负责任, 从而对医生恶语相向甚至拳打脚踢。导致医生在以后接诊后采取所谓的“防御性诊断”, 即接诊后让病人做大量检查, 但是问题接踵而至: 患者认为医院方面在骗取钱财。由此医患关系在这种恶性循环中日发恶化。

此外, 患者对于医院选择上的观念也是症结之一, 目前国内医院的现状是甲级医院每天人山人海, 医生工作压力巨大, 工作苦不堪言; 而小医院则门可罗雀, 无人问津, 濒临倒闭。由此大医院的医生, 特别是老医生每天的工作量巨大, 医生每天处于超负荷状态, 自然会生出各种各样的问题。而解决这些问题就需要政府解决我国医疗体制不完善的弊病。

总之, 解决医患矛盾绝不是一蹴而就的事, 这需要坚持不懈的努力, 只有我们共同努力才能还医生一片生存的天空。

#### 参考文献:

邓健, 徐丽英, 刘琼. 加强医患沟通促进医患关系和谐发展[J]. 中国市场, 2008 (1).

~~~~~  
【作者简介】朱泽禹 (1994—), 男, 辽宁本溪人, 中国医科大学 99 期 7 班 2013 级。研究方向: 临床医学。