

新医改背景下如何做好医院思想政治工作

谭小艳

株洲市公立医院管理处 湖南 株洲 412000

【摘要】：随着医药卫生体制改革的不断深入，医院的管理模式、运行机制和人才结构都发生深刻的变化。公立医院在回归公益属性，优化资源配置，提高服务效率的同时，也面临着新的调整压力。作为医院思想政治工作的专职人员，政工师在凝聚人心、稳定人心、激发活力等方面具有重要作用。但是，传统思政教育模式在内容提供、传播途径和互动机制上都没有体现出医务工作者在新时期的认知特征与现实诉求。探索新医改背景下政工师做好思想政治工作的有效途径，对维护医院改革、发展、稳定大局，增强医务人员的职业归属感，促进医疗服务质量具有重要的现实意义。

【关键词】：新医改；政工师；医院；思想政治工作

DOI:10.12417/2705-098X.26.15.057

医院思想政治工作的实质就是以价值导向和情感沟通为手段，使组织目标和个人发展达到和谐统一。在新医改背景下，医院面临着补偿机制转变、人事待遇改革和分级诊疗推进等多重任务，员工对职业发展前景、薪酬待遇和工作负荷的关注程度明显提高。政工师的角色要由单向灌输者转向双向沟通者，工作重心也要从单纯的思想教育扩展到心理疏导、权益协调和文化培育。思想政治工作能否取得实效，关键在于准确把握医务人员的实际需要，把握好专业发展、人文关怀与组织认同之间的平衡点。政工师需要提高自己的医学人文素养和沟通协调能力，把思政工作融入医院的日常管理和服务过程中，形成柔性导向和刚性制度互补的治理模式。

1 新医改背景下做好医院思想政治工作的重要性

(1) 顺应改革形势，筑牢发展根基：随着新一轮医药卫生体制改革的不断深入，医疗服务模式、经营机制和行业监管制度都在进行着深刻的调整，为医院的发展带来新的机遇和挑战。思想政治工作是医院软实力建设的核心，也是医院改革稳步推进的思想基础。在改革实施过程中，各种新的政策和制度将直接影响全体医务人员的工作方式、职业规划和切身利益，容易引起人们的思想波动。经常性地开展思想政治工作，可以使全院职工对新医改的核心目标和时代意义有一个正确的认识，对改革过程中的利益调整保持理性的态度，主动地抛弃保守的思维和固有的工作思想^[1]。统一全员思想认识，凝聚改革共识，消除改革推进过程中思想上的阻力，使全体员工心往一处想、劲往一处使，确保各项改革措施顺利落地，为新医改背景下医院的持续、健康发展打下坚实的思想基础。

(2) 坚守职业初心，涵养医德医风：“新医改”始终把提高医疗质量和保障人民群众的利益作为工作的中心，医德医风是医疗事业的立身之本。当前，医务工作者面临着医患关系、职业压力和价值取向等多重考验，部分医务人员容易产生职业倦怠和服务意识弱化的现象。加强思想政治工作，可以不断引导广大医务人员坚守救死扶伤的初心和职业规范。经常性地对职工进行思想和道德教育，促进职工自觉抵制行业不正之风，

杜绝违纪违法行为。同时，要引导职工树立正确的世界观、人生观和职业价值观，将人文关怀贯穿于诊疗服务的全过程，用高尚的医德和规范的行为来对待每一个患者，营造一个良好的执业环境，这也是《新医改》对行风建设的硬要求。

(3) 稳定职工队伍，缓解职业压力：在新医改的推动下，医疗服务提质，分级诊疗落地，绩效考核优化，医务人员的工作强度、标准和评价压力都在不断增大。长期的高强度工作叠加改革带来的岗位变动和职责变动，极易导致员工的焦虑和归属感降低，进而影响到团队的稳定。思想政治工作具有人文疏导和情绪安抚两大功能，通过经常性的交流与沟通，使政工人员能够对员工的思想动态、心理状况和实际困难有一个全面的了解。对员工进行有针对性的心理疏导和人文关怀，使其在工作中积极排解消极情绪，减轻工作压力^[2]。同时，传达单位的关心，增强员工的集体归属感和职业幸福感，降低人才流失的问题，建立一支稳定的、有责任心的医疗团队，为医院的日常经营和改革推进提供人力支持。

(4) 优化服务理念，提升就医体验：医疗服务不仅依赖于专业的诊断和治疗技术，还依赖于全体员工的服务意识和服务态度。思想政治工作能在思想上改变传统的服务理念，引导全院职工树立“以患者为中心”的思想。使所有工作人员深刻认识到医疗服务的公共性和民生性，积极为患者着想，优化服务程序，提高服务质量。通过思想引领，将服务意识内化于心、外化于行动，促进各个部门和岗位的协作，实现门诊、住院、结算等全过程的优化。通过观念的转变带动服务水平的提升，切实解决群众在就医过程中遇到的困难，提高患者的满意度，实现新医改服务民生的根本目标。

2 新医改背景下做好医院思想政治工作的有效措施

(1) 深入一线摸排，动态掌握思想：随着新医改的不断推进，医院在制度、岗位、薪酬和服务方式等方面都发生很大的变化，员工的思想很容易发生波动，因此，政工师要把一线排查工作作为一项基础工作，对员工的思想状况有一个全面的了解。在日常工作中，应摆脱办公室的固定办公方式，坚持走

进门诊、急诊、住院病区、医技科室、行政后勤、收费窗口等各个岗位。根据医院的排班特点,采取交接班、午休、轮休等方式,避开诊疗高峰,保证医疗秩序的正常运转^[3]。通过一对一谈心、小班组座谈、随机交流等方式,就新医改中的分级诊疗、绩效改革、岗位竞聘、服务标准更新等热点问题,主动征求员工的心声、内心的困惑和现实的担忧。同时,建立多元化的意见反馈渠道,通过医院的办公系统,匿名留言板,在线工作群等方式,让那些工作繁忙、性格内向的员工能够在第一时间将自己的诉求表达出来,从而实现线上和线下的信息融合。对收集到的各种问题、意见和建议进行统一的梳理和分类,根据岗位类别和问题性质,建立一个动态的员工思想档案,对问题的内容、涉及的人员、产生的原因和初步的处理方向都做详细的记录,做到一件一登记,一类一汇总。坚持每周一次的工作,每个月都要进行一次全面的回顾,对问题的发展趋势和整改进展进行跟踪,并对改革推进过程中出现的新想法和新情绪进行及时的补充和记录。针对共性问题,预先制定引导方案,对员工个体产生的思想疙瘩进行早期发现和早期沟通。在整个过程中,避免形式上的走访和表面上的沟通,始终将一线员工的思想状态作为工作的起点,保证后续的思想引导和人文疏导等工作与职工的实际情况相吻合,避免思想工作脱离实际、浮于表面。

(2) 创新宣教形式,抓实理论学习:根据医院的工作节奏,制定分层的学习方案,针对临床一线人员、行政后勤人员、年轻员工、老员工等不同人群,分别设置不同的学习内容和学习时间。针对全体职工共有的内容,利用班前例会和每周固定一刻钟的学习时间,对新医改政策、医疗卫生行业法规、医德规范、党纪条例等进行通俗易懂的解读,拆解政策条文,讲明改革初衷与发展方向,降低职工理解难度。将线上和线下的宣传载体进行整合,利用医院公告栏、走廊展板、电子屏幕、走廊海报等方式,定期更新新医改政策的解读、行业楷模和医学警示案例;通过线上运营医院微信公众号、内部短视频、微信公众号、微信朋友圈等,为员工提供更多的学习机会^[4]。定期开展主题宣讲和先进事迹分享会,邀请医院的优秀医护人员、抗疫骨干和道德模范在现场分享自己的工作经验和感悟,用身边的榜样起到示范作用。结合建党百年、医师节、护士节等重要节点,开展主题党日,医德宣誓,知识问答,把理论学习融入情景活动中。以年轻员工为对象,组织小型座谈会,围绕新医改的岗位认识和发展规划,对年龄较大的职工,采取一对一的辅导方式,帮助员工了解新政策和新要求。同时,定期对学习执行情况进行检查,并对员工的政策知晓情况进行随机抽查,保证理论学习不走过场,让所有员工都能积极认同改革,坚守职业底线,将理论认识转化为日常工作的自觉行动。

(3) 强化人文关怀,疏导负面情绪:在新医改背景下,

随着医疗服务水平的不断提升,绩效评估也变得越来越严格,医患之间的交流压力和工作强度也越来越大,员工很容易出现焦虑、倦怠、委屈等消极情绪。政工师要把人文关怀贯穿于整个思想工作的全过程,用心做好情感疏导和暖心帮扶。每天都要对员工的精神状态和工作表现进行观察,对于那些长时间高负荷值班,经常参加紧急救治,遇到医患矛盾的员工,员工会第一时间进行一对一的谈心,耐心地倾听员工的心声,让员工充分了解一线工作的艰辛,站在员工的角度,与员工共情沟通,引导员工合理地释放员工的负面情绪。在科室内部和岗位之间,在工作分工、流程调整、绩效分配等方面出现分歧和摩擦的时候,要第一时间介入调解,对矛盾的整个过程进行全面的了解,本着公平公正的原则,引导双方站在自己的立场上去想问题,对自己的要求进行合理的沟通,及时地解决内部的矛盾,保持科室的和谐氛围。建立常态化的职工帮扶机制,对职工生活中的困难情况进行定期排查,对患有疾病、家庭发生变故、无人照顾的职工,要将员工的实际情况登记在案,并主动向医院管理部门汇报;牵头组织慰问、帮扶行动,落实慰问物资、调班协助等暖心举措^[5]。对于在新医改背景下,面对岗位调整和职责变动的员工,要进行重点的跟踪疏导,对调整岗位的总体规划和发展前景进行详细的说明,让员工能够更快地适应新的工作和新的要求。对新员工进行入职心理辅导和融入帮扶,使员工尽快适应医院的氛围和工作节奏。在与人沟通时,不要生硬地说教,要以平等、尊重的态度去交流,多听,多鼓励,多安慰。同时,他还与各科室的护士长和主任们进行了沟通,形成一种关爱合力,对整个团队的情绪状况进行了实时的监控,做到对早期情绪的早期干预,对普遍性的压力进行及时的疏导,用细致入微的人文关怀来提升员工的归属感和职业幸福感,使所有员工都能以一种积极的态度来面对改革和工作的挑战。

(4) 化解医患矛盾,筑牢服务意识:新医改以提高医疗服务质量和构建和谐医患关系为中心,政工师要发挥思想引领作用,不断增强员工服务意识,积极参与解决医患矛盾。首先,要将服务观念教育常态化,围绕“以患者为中心”,与新医改提出的便民服务、人文医疗等要求相结合,引导全体员工改变传统的工作观念,摒弃重诊疗、轻服务的传统观念。组织开展医患沟通技能、人文服务等方面的学习,并结合医院内的典型案例和行业纠纷案例,对产生矛盾的思想根源和沟通漏洞进行分析,使员工认识到良好的服务态度和沟通方式在减少纠纷中的重要性。对门诊、住院部等一线区域的服务情况进行定期检查,对服务态度生硬、沟通敷衍等情况,当场进行提醒,并与科室进行集中指导。当发生医患纠纷或患者投诉等事件时,政工师会在第一时间介入处理,一方面安抚患者及其家属的情绪,另一方面配合相关部门依法处理问题;另一方面,要和相关员工进行沟通,对事件的经过进行客观的分析,不能只看到一面之词。同时,还可以帮助员工梳理出自己存在的问题,对

沟通和服务中存在的不足进行总结,对委屈、抵触等不良情绪进行疏导,引导员工用理性的态度来看待投诉和纠纷^[6]。同时,定期对全院的医患矛盾和服务投诉进行汇总,对常见的问题进行梳理,并对其进行针对性的思想教育。鼓励职工在诊疗过程中主动关心患者,实施便民措施,将人文关怀融入问诊、护理、检查和出院的整个过程中。对直接面对患者的窗口、门诊等关键岗位,加强思想教育,反复强调服务规范和职业素养。通过不断地进行思想引导,使整个社会都能从根本上增强服务意识,降低因为思想松懈和态度问题而引起的医患冲突,帮助医院建设一个和谐的医患环境,这也是新医改服务民生的总要求。

参考文献:

- [1] 张璐.公立医院党建引领政工工作质效的提升路径研究[J].社会与公益,2026,(08):19-21.
- [2] 陆小刚.医院政工工作与党建工作的融合策略研究[J].社会与公益,2025,(24):7-9.
- [3] 李博,刘如琳,田鹏飞.公立医院政工干部在医院管理中的关键作用研究[J].办公室业务,2025,(20):184-186.
- [4] 曹永虹.医院党建与思政工作协同育人模式构建研究[J].世纪桥,2025,(19):23-25.
- [5] 陈德永.加强医院政工人才培养推进医院党建工作开展[J].四川劳动保障,2025,(18):178-179.
- [6] 涵子.新时代公立医院政工工作创新路径探索[J].办公室业务,2025,(16):160-162.5.完善制度机制,推动常态运行(12字,1000字).

3 结语

综上所述,在新医改背景下,优化医院思想政治工作,是保证改革顺利进行,保持医务人员稳定的重要保证。政工师们通过更新工作观念,丰富内容载体,创新互动方式,可以让思想政治工作的吸引力和感染力得到有效提升,从而在医务人员中形成积极的价值共识。未来,随着医院治理现代化进程的不断推进和医务人员主体意识的增强,思想政治工作将更多地关注分层分类的精准施策和线上线下融合的传播渠道,从而为构建和谐医患关系,培养高素质的医疗人才队伍,促进公立医院高质量发展奠定坚实的思想基础和精神动力。