

人性化管理模式对门诊护士护理质量和工作积极性的改善影响研究

卫佳丽

上海市中医医院 上海 200071

摘要：目的：本文研究针对门诊护士，实施人性化管理模式，对其护理质量与工作积极性的改善影响。方法：抽取我院2024年1月至2025年1月期间，在院的58位门诊护士作为研究对象，分常规组与干预组，各组29人，分别实施常规管理与人性化管理，比较两组管理效果：①护理质量水平；②门诊管理效果；③管理满意度。结果：通过对两组护士的门诊管理后，观察组护士的护理质量评分与对照组护士相比均显著更高，（ $p < 0.05$ ）；两组护士在工作积极性、管理方法、管理细节、管理效果及管理态度五个方面的评分相较，观察组均显著高于对照组，可见观察组护士的管理效果更佳，（ $p < 0.05$ ）；调查两组护士对门诊管理模式的满意度，观察组96.55% > 对照组72.41%，组间数据差异具有统计意义，（ $p < 0.05$ ）。结论：针对门诊护士护理工作开展中，应用人性化管理模式，可有效提升护理质量与工作积极性，应用效果十分理想，可积极推广。

关键词：人性化管理；门诊护士；护理质量；工作积极性

门诊是医院的重要部门，每日会接待大量的患者及家属，会涉及多种类型疾病，护士所承受的压力及工作量非常大，且工作节奏较快。在门诊护士管理工作中，常规管理则是注重门诊流程化的有效运行以及患者管理，但缺少对门诊护士的重视，如心理需求，一旦护士出现负面情绪或不良的心理状态，将严重影响日常工作质量及效率，工作积极性严重下降，从而降低门诊护理质量，进而对医院发展、患者健康等都会产生影响，在此情况下，医院管理者需加强对门诊护士的关注度，调动护士的积极性。

由于常规管理模式无法满足当前门诊护士的需求，改变常规管理是医院发展必要的途径，也是提升门诊护理质量，调动护士工作积极性的必要手段。人性化管理模式近几年被广泛应用于医院管理工作中，该模式以人作为核心，充分贯彻以人为本的理念，注重护士的创造性与主动性，门诊护士管理工作中应用人性化管理模式，可为护士创造舒适的工作环境，从而实现理想的管理目标^[1-2]。基于此，本文将深入研究人性化管理模式的应用效果，是否可有效提升门诊护士护理质量和工作积极性。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院门诊部门58名护士作为研究对象，研究时间为2024年1月-2025年1月，研究方式为数字随机法，将护士分为常规组（29名）与干预组（29名），分别给予

两组护士常规管理与人性化管理。常规组男护士9名、女护士20名，年龄范围在24岁-47岁，平均（ 35.32 ± 3.29 ）岁，学历水平：中专有9名、大专12名、本科及以上学历有8名；干预组护士男、女占比为7:22，年龄处于25岁-46岁区间，平均（ 35.28 ± 3.27 ）岁，学历水平：中专、大专、本科及以上学历依次占11名、11名、7名。两组护士对比分析年龄、性别及学历水平等基线资料，差异均无统计意义，具备研究比较价值，（ $p > 0.05$ ）。本项研究项目通过医院伦理委员会的批准。

纳入标准：入选护士均于门诊在职；护理工作 ≥ 1 年；自愿参与研究。

排除标准：处于培训阶段；门诊实习；轮转学习期间；护理工作经验不足1年；进修或外派等不在岗；研究期间事病假或重大变故等。

1.2 方法

1.2.1 常规组护士接受常规管理：由护士长负责监督、业务培训，提高护士的专业水平，以便其坚守自身岗位职责，高效配合临床医师完成基础工作，同时护士长为护士进行相关工作的布置，包括就诊人员的接待、门诊环境的卫生、消毒等，定期检查其工作状况，及时纠正与指导错误之处。

1.2.2 干预组护士应用人性化管理模式，具体措施如下：①优化工作氛围：营造舒适且愉悦的门诊工作环境，首先护士长要与护士进行积极沟通，了解其思想、心理及生活情况，以此展开针对性的疏导，为其排忧解难

难，同时要及时指正护士日常工作出现的问题，避免一味指责或说教，而是引导护士分析其原因，共同探讨最优的解决措施加以补救。其次，护士长可采取一些激励性措施，调动护士的工作积极性与热情，比如在工作闲暇之余，护士长可组织一些团建活动、奖励竞赛等，促使护士之间相互交流，并释放其工作压力^[3]。②完善培训制度：医院需为门诊护士提供多渠道的学习机会，逐渐强化其个人技能与专业水平，培养其职业素养，并且根据护士的个人规划，重点培养工龄较低的护士，以及予以高资历护士的重视，满足其需求，提高护士的工作积极性，更加全身心投入门诊工作中^[4]。③加大精神及物质奖励的力度：门诊实施帮扶活动，以高资历护士带低资历护士为一组进行工作，充分发挥榜样带头作用，并选择优秀小组作为典型，给予适当的物质奖励，同时护士长按照护士的专长、性格及能力来合理安排岗位，确保护士在各自岗位中充分彰显个人价值，激发其主动性与责任感，以防工作懈怠等问题发生^[5-6]。④全员参与管理：护士长要征集护士的意见与意见，达到全员参与管理的局面，帮助护士树立主人翁的意识，如排班制度，可实施弹性排班，若护士出现急事需要调休，应合理调整排班人员，而非直接拒绝，尽最大程度满足其调休要求，确保门诊工作的顺利开展。⑤公平处理矛盾：护士长要对护士之间出现的矛盾处理秉持人性化理念，若发现团队的摩擦与吵闹，应第一时间介入处理，正确的分析事件的来龙去脉，切忌偏袒，同时要与发生矛盾的护

士需展开沟通，评估其心理情绪，予以相应的关怀、支持，对其进行工作的认可与赞扬，并指出不恰当做法及行为，但要注意语气、语调及态度，以平常心处理，确保公平、公正^[7]。

1.3 观察指标

1.3.1 观察两组护士护理质量情况，包括工作责任、文书书写、应变能力、实操能力、护患沟通，采用评分制，每项分值0-100分，评分越高则护理质量越好；

1.3.2 观察两组护士管理效果，包括工作积极性、管理方法、管理细节、管理效果及管理态度，评分制（0-100分）分值越高则管理效果越优；

1.3.3 观察两组护士管理满意度情况，包括非常满意（80分以上）、满意（60分以上）、不满意（60分以下），管理满意度为非常满意与满意人数占总人数的比例；

1.4 统计学分析

本次研究所涉及的数据通过SPSS23.0软件予以统计学分析，采用 t 检验两组护理质量与管理效果间的数据比较，表示（ $\bar{x} \pm s$ ），采用 χ^2 检验两组管理满意度间的数据比较，（ $n, \%$ ）表示，以 $p < 0.05$ ，则差异具备统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量

见表1数据，干预组护士护理质量各项评分均远高于常规组，两组评分差异显著，（ $P < 0.05$ ）。

表1 两组门诊护士护理质量评分对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数（ n ）	工作责任	文书书写	应变能力	实操能力	护患沟通
干预组（ n ）	29	93.15±3.22	92.48±3.76	93.05±3.51	93.28±3.97	93.33±3.16
常规组（ n ）	29	80.32±2.14	80.43±2.55	80.07±2.17	79.33±2.58	80.77±2.66
t 值	-	12.0356	11.9274	12.0392	12.4031	12.5519
p 值	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 管理效果

常规组，两组评分差异具有统计意义，（ $P < 0.05$ ）。

表2数据显示，干预组护士管理效果各项评分均高于

表2 两组门诊护士管理效果情况的对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数（ n ）	工作积极性	管理方法	管理细节	管理效果	管理态度
干预组（ n ）	29	94.26±2.37	94.72±2.05	94.66±2.21	93.69±3.28	93.16±3.08
常规组（ n ）	29	80.11±3.06	80.49±3.21	80.43±2.58	80.47±1.37	80.36±1.03
t 值	-	11.0351	12.3607	11.4305	11.5809	12.0327
p 值	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.3 管理满意度

于常规组72.41%，两组满意度差异明显，（ $P < 0.05$ ）。

观察表3结果，干预组护士管理满意度96.55%远远高

表3 两组门诊护士管理满意度对比 (n, %)

组别	例数 (n)	非常满意	满意	不满意	满意度
干预组 (n)	29	20	8	1	28 (96.55)
常规组 (n)	29	12	9	8	21 (72.41)
χ^2 值	-	-	-	-	7.2168
p值	-	-	-	-	<0.05

3 讨论

门诊属于医院的门面与前沿阵地, 每天所接待的患者数量庞大, 不仅需要护士对就诊患者作出正确的引导, 提供基础的医疗咨询等服务, 还要维护患者候诊的秩序、安抚其负面情绪等, 加之门诊护士的每天在岗工作时间较长, 甚至出现夜间急诊情况, 导致门诊护士的工作压力较大^[8]。与此同时, 护士所面对的患者及家属, 通常缺乏对疾病的了解与认知, 很容易对护理人员产生误解, 乃至出现护患纠纷等不良事件, 在一定程度上增加门诊护理工作的难度, 所以医院需加强对门诊护士的管理, 积极调动护士的工作积极性, 进一步提高其门诊护理质量。

现如今, 门诊常规管理仅仅注重对护士的工作能力培训、工作态度及流程等方面的管理, 缺少对护士的身心状态关注, 难以激发护士的工作热情及积极性, 导致门诊护士的岗位流动性较大, 辞职率较高。

人性化管理模式作为一种新型的管理理念, 贯彻以人为本的核心思想, 在日常门诊管理工作中, 彰显出人格尊严、合理权利及生命健康等价值观念, 从根本上满足护士的实际需求, 关注护士在门诊工作以及日常生活中的压力、困难, 并予以适当解决, 促使其产生归属感, 充分提高护士对门诊工作的认可度与满意度, 以便全身心投入门诊护理工作中, 以良好的精神风貌应对工作, 有效提高门诊工作质量及效率^[9-10]。在本文研究数据中可见, 观察组护士采取人性化管理, 对照组护士应用门诊常规管理, 上述结果显示, 观察组护士在工作责任、文书书写、应变能力、实操能力、护患沟通各方面的评分, 与对照组护士相比均显著更高, 说明观察组护士的护理质量水平较高, ($p < 0.05$), 且观察组护士的工作积极性评分、管理效果各项评分及管理满意度, 均显著要比对照组护士更高, 两组数据差异具有统计意义, ($p < 0.05$)。从数据上可以看出, 因人性化管理模式注重护士身心及工作各个层面的需求, 如营造舒适

且愉悦的工作氛围, 调查其护士的工作积极性, 以及设置弹性的排班制度, 合理安排护士的工作时间及岗位职责, 不仅可减少工作差错事件, 还能避免护士的长时间或高强度工作而产生疲劳, 以及护士长对护士的心理疏导与精神支持, 及时缓解护士的不良情绪, 以便护士在门诊护理工作中保持高涨的热情。除此之外, 医院重视护士的个人规划, 为其提供培训与学习的机会, 促使护士不断强化自身专业技能水平, 最终实现门诊整体护理质量的提升目的。

综上所述, 门诊护士应用人性化管理模式, 对护士的工作积极性具有积极改善作用, 有利于提高门诊护理质量及工作效率, 值得推广与借鉴。

参考文献

[1]张燕,张华梅,孟秀艳.人性化管理对门诊护士护理质量及工作积极性的影响[J].中国卫生产业,2025,22(01):94-97.

[2]裴俊芳,陈玉洁,陈昌锦,顾舒,吴优,牛丽姝.人性化管理对门诊护士护理质量及工作积极性的改善分析[J].中国卫生产业,2024,21(03):104-106.

[3]邢周祺,胡月.人性化护理模式在儿童口腔门诊护理中的应用效果[J].名医,2022,(16):144-146.

[4]李凤君.门诊护理管理中实施人性化管理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J].保健医学研究与实践,2021,18(S1):13-15.

[5]孙樱,李聪.基于KTQ模式的人性化关怀就诊管理对门诊患者的影响[J].护理实践与研究,2021,18(19):2854-2858.

[6]吴秀文.人性化管理对门诊护士工作积极性的影响[J].中国卫生标准管理,2021,12(06):39-41.

[7]刘莉芳.关于“人性化”管理门诊护士的应用效果[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(50):190+198.

[8]宋宇芬.开展人性化服务,提高患者对门诊护理的满意度[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(47):137+140.

[9]陶琼.坚持人性化服务理念提高专家门诊护理质量[J].名医,2019,(03):174.

[10]高雪瑾.人性化管理在门诊护理管理工作中的应用[A]第一届上海国际护理大会论文集[C].上海市护理学会、上海市科学技术协会、世界健康基金会、上海市医学会,上海市护理学会,2009:5.