

分析医院卫生管理中人性化管理的价值

张千全^{1*} 吴菲²

1. 天津市蓟州区人民医院, 天津 301900

2. 天津市东丽区东丽医院, 天津 301900

摘要:目的: 分析在医院卫生管理中应用人性化管理后的应用价值。方法: 选取2017年11月—2018年11月于我院聘用并工作两年以上的50名医务人员, 采用随机数字表分组的方法将医务人员分成两组, 对照组采用的是常规卫生管理, 实验组在对照组的基础上应用人性化管理, 比较各项指标。结果: 实验组的医务人员不论是对卫生管理制度的工作环境、薪资待遇以及人际关系的平均满意度高于对照组。结论: 在医院卫生管理中, 落实应用人性化管理能够提高医务人员对卫生管理制度的满意程度, 值得推广。

关键词: 医院卫生管理; 人性化; 满意度; 医疗服务水平

一、前言

当下不断提升的医疗水平, 人们对于医疗机构的服务质量要求也逐渐提升。在医院卫生中, 人性化管理模式属于近几年较为广泛使用的新型管理模式, 秉承“以人为本”的理念, 实现医护之间、医患之间的无障碍交流, 从而提高管理水平, 提高服务质量^[1]。在医院卫生管理过程中, 不仅要观察患者的生命体征, 进行必要的急救治疗, 还要关注患者的心理变化, 通过安抚患者情绪, 保障护理工作能够顺利进行, 这一定程度上增加了医务人员的压力^[2]。因此, 采取有效的卫生管理制度缓解医务人员的压力是十分必要的, 此次研究分析了针对医院卫生管理, 应用人性化管理模式的应用效果, 现报告如下。

二、资料与方法

(一) 研究对象

选取2017年11月—2018年11月于我院聘用并工作两年以上的50名医务人员。纳入标准为在我院工作两年以上有着丰富工作经验, 并且身体健康, 积极向上的医务人员。采用随机数字表分组的方法将医务人员分成两组, 分别为对照组和实验组, 每组均为25名。对照组医务人员年龄为25~52岁, 平均年龄(34.95±4.51)岁, 男性医务人员11名, 女性医务人员14名; 实验组医务人员年龄24~51岁, 平均年龄(35.25±3.32)岁, 男性医务人员10名, 女性医务人员15名。比较两组医务人员年龄、性别、身高、体重、学历、工作经验等信息, 差异无统计学意义($P > 0.05$), 可进行对比分析。

(二) 方法

1. 对照组

对照组采取常规卫生管理, 采取刚性排班制, 并且工作中为根据医务人员以及患者的具体情况制定对应计划与安排。

2. 实验组

实验组在常规护理的基础上采用人性化管理模式, 主要包括营造良好的人文工作环境, 强化人性化管理制度, 强化心理护理等。

(三) 观察指标

观察实行不同卫生管理制度后, 医务人员对管理制度的感受。主要通过匿名问卷调查的方式让医务人员对卫生管理制度的工作环境、薪资待遇以及人际关系进行评分, 分为满意、不满意两个选项, 满意度越高则说明该项制度实际应用价值越高。并对护理过的患者进行满意度反馈调查, 同样分为满意、不满意两个选项, 满意度越高则说明该项制

*通讯作者: 张千全, 1991年8月, 男, 汉族, 天津人, 就职于天津市蓟州区人民医院, 研究实习员, 本科。研究方向: 卫生事业管理。

度实际应用价值越高。

(四) 统计学方法

本研究采用SPSS18.0系统软件, 将获得的医务人员资料信息进行分析; 计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 并用t检验; 计数资料用 ($n, \%$) 表示, 并用卡方检验; $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

三、结果

(一) 两组医务人员满意程度对比

实验组的医务人员不论是对卫生管理制度的工作环境 (100.00%)、薪资待遇 (96.00%) 以及人际关系 (100.00%) 都是高于对照组的, 并且比较平均满意度发现, 实验组医务人员为 (98.67%) 高于对照组医务人员 (64.00%), 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$), 具体数据如表1所示。

表1 两组患者并发症发生率[($\bar{x} \pm s$), 分]

| 组别 | n | 工作环境 | | 薪资待遇 | | 人际关系 | | 平均满意度 |
|----------|----|-----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|--------|
| | | 满意 | 不满意 | 满意 | 不满意 | 满意 | 不满意 | |
| 实验组 | 25 | 25 (100.00%) | 0 (0.00%) | 24 (96.00%) | 1 (4.00%) | 25 (100.00%) | 0 (0.00%) | 98.67% |
| 对照组 | 25 | 12 (48.00%) | 13 (52.00%) | 17 (68.00%) | 8 (32.00%) | 19 (76.00%) | 6 (24.00%) | 64.00% |
| χ^2 | - | - | - | - | - | - | - | 6.518 |
| P | - | - | - | - | - | - | - | < 0.05 |

(二) 两组医务人员相关事件发生率对比

对照组医疗物品完备共22例, 护理差错事件发生3例, 术后切口感染2例, 实验组分别是25例、1例、0例。实验组的医疗物品完备率100.00%高于对照组88.00%, 护理差错事件发生率4.00%以及术后切口感染率0.00%均低于对照组12.00%和8.00%, ($P < 0.05$)。具体数据如表2所示。

表2 相关事件发生情况对比[n (%)]

| 组别 | 例数 | 医疗物品完备率 | 护理差错事件发生率 | 术后切口感染率 |
|----------|----|-------------|-----------|----------|
| 对照组 | 25 | 22 (88.00) | 3 (12.00) | 2 (8.00) |
| 实验组 | 25 | 25 (100.00) | 1 (4.00) | 0 (0.00) |
| χ^2 | - | 3.5217 | 3.6187 | 3.6514 |
| P | - | < 0.05 | < 0.05 | < 0.05 |

(三) 两组医务人员护理满意度反馈对比

对照组满意反馈20例, 不满意反馈5例, 实验组分别为25例、0例。计算发现, 实验组的总满意率比对照组高, ($P < 0.05$), 具体数据如表3所示。

表3 两组医务人员护理满意程度反馈 (%)

| 组别 | 例数 | 满意 | 不满意 | 总满意程度 |
|----------|----|-------------|-----------|-------------|
| 对照组 | 25 | 20 (80.00) | 5 (20.00) | 20 (80.00) |
| 实验组 | 25 | 25 (100.00) | 0 (0.00) | 25 (100.00) |
| χ^2 | - | 6.3159 | 5.9847 | 6.0847 |
| P | - | < 0.05 | < 0.05 | < 0.05 |

四、讨论

人们对于医疗服务的要求随着国民经济以及生活水平的提升正在不断提高, 并且人们开始关注医疗质量之外的事情, 例如医院的管理水平以及服务水平。近几年, 我国医患事故不断发生, 医疗安全事件也时有发生, 人们越来越重视医疗机构的护理质量以及医疗质量, 并且对医务人员的工作态度也十分重视。所以有针对性地加强医院卫生管理, 采取相关制度是不容忽视的^[1]。

在以往的医院卫生管理中, 采取常规卫生管理制度作为一种导向进行的卫生管理制度多是以引导医务人员完成个人的实际工作为主要目的。但是, 在实际工作过程中, 医务人员的目标时常模糊不清, 缺乏清晰的医疗和护理目标。

这就导致了在护理过程中差错事件时有发生,患者的护理满意度也不高^[4]。老旧的卫生管理制度常常流于形式,只做表面工作,医务人员缺乏积极性和工作意识。随着人们的要求越来越高,老旧的管理制度已经无法满足现阶段人们的需求。

近几年逐渐兴起的新型卫生管理制度就是人性化管理,该模式秉承着以人为本的工作理念^[5]。积极为工作人员提供舒适的工作环境,制定人性化的管理制度,并且定期开展心理疏导工作,以达到医护人员与医护人员之间的有效沟通,提高医护人员与患者之间的沟通效率。通过实施人性化卫生管理制度以来,医务人员对工作环境以及薪资待遇的满意程度得到了有效提升,并且在日常工作过程中积极性和工作意识得到有效提高。人性化卫生管理制度主要包括以下几方面。

(一) 营造舒适的人文工作环境

患者的有效康复离不开舒适的环境,对于医务人员来说,舒适的人文工作环境也是同样重要的。在一个舒适的工作环境中,不仅医务人员的不良心理情绪能够得到改善,积极缓解心理压力,还能将医务人员的工作积极性和工作意识得到有效提高。所以医院通过配备专门的休息室,并配置沙发,空调,饮水机等基础设施,摆放合理的绿色植物。定期打扫休息室,这样一来,医务人员的工作之余也能够及时放松身心,以积极的状态投入到下一次工作中^[6]。

(二) 采取弹性排班制

为了强化人性化管理制度,就需要采取弹性排班制。通过结合医务人员的专业水平以及工作经验,以新老搭配的方式有效分配,不仅能够降低医务人员的工作压力,还能够提高工作效率,提升护理满意度和治疗质量。

(三) 定期心理管理

对于患者来说,心理辅导是十分重要的,对于医务人员来说,也需要进行定期的心理管理。通过对医务人员的心理状态进行定期评估,及时缓解心理压力,保障其正常工作和生活^[7]。医院中事务繁忙,特别是像急诊科一类的科室,工作压力大,休息时间少,很容易积攒压力导致身心疲惫,一旦一个医务人员倒下,整个科室的正常工作就无法保证,所以即使的缓解医务人员的工作以及生活方面的困扰是很有必要的,每个科室配备专门的心理辅导师,为医务人员排忧解难,降低其心理压力,从而以更好的精神状态投入到下一次工作中。

(四) 强化专业技能培训

医院应该定期组织相关专业技能的培训并邀请专家开展讲座,提高医务人员的专业知识掌握水平以及专业技能水平,以此来进一步提升医务人员的治疗水平以及护理质量,提升患者的满意度,缓解医患关系,保障治疗的顺利进行,同时也能够保障医务人员的自身安全^[8]。

本研究表明,实验组的医务人员不论是对卫生管理制度的工作环境(96.00%)、薪资待遇(92.00%)以及人际关系(100.00%)都是高于对照组的,并且平均满意度(96.00%)也显著高于对照组。实验组的医疗物品完备率100.00%高于对照组88.00%,护理差错事件发生率4.00%以及术后切口感染率0.00%均低于对照组12.00%和8.00%。实验组的总满意率为100.00%明显高于对照组80.00%($P < 0.05$)

综上所述,在医院卫生管理中采取人性化管理模式可以提升医务人员的工作积极性的同时对患者的治疗与康复有明显地改善作用。因此,人性化卫生管理模式在医院卫生管理中具有临床推广价值。

参考文献:

- [1]刘健生.医院卫生技术管理中现代化技术的应用[J].中国医疗设备,2020,35(06):162-165.
- [2]陈少涓,梁栋.分析医院卫生管理中人性化管理的价值[J].中国医药指南,2020,18(11):298-299.
- [3]李在萍.人性化管理在医院卫生管理中的应用分析[J].中国医药指南,2020,18(09):293.
- [4]庞芳.研究人性化管理在医院卫生管理中的应用分析[J].中国卫生标准管理,2020,11(03):12-14.
- [5]罗莉,唐密,杨海,白飞,林夏.医院卫生技术评估在医用耗材管理应用中的探索——以某周围神经缺损修复材料为例[J].中国医院管理,2019,39(09):47-49.
- [6]纪威.持续质量改进措施在新时期医院卫生管理中的应用效果[J].中国当代医药,2019,26(24):165-167.
- [7]官绯妍.探究医院卫生管理视角下慢病管理体系的重构[J].中国卫生标准管理,2019,10(15):9-10.
- [8]彭雪莲.医院卫生技术评估在医用耗材管理中的应用探索[J].管理观察,2019(21):191-192.