

人性化管理在儿科护理持续质量改进中的应用效果分析

陈 英

广西国际壮医医院 广西 南宁 530200

摘要:目的:探究人性化管理应用于儿科持续质量改进中的效果。方法:择取该院收治的儿科患者200例进行研究,病例选取时间自2020年1月—2021年12月间。根据时间、管理模式分将其分组为两组,其中设置2020年1—12月间采取常规管理的100例儿科患儿为常规组,2021年1—12月间施行人性化管理的100例儿科患儿为观察组。组间比较患儿家属满意度、医务人员能力、不良事件发生情况。结果:观察组不良事件发生率3.00%显著低于常规组,观察组患儿家属总满意率93.00%显著高于常规组,医务人员态度、理论知识、临床操作等考核评分结果均显著高于常规组($P < 0.05$)。结论:于儿科持续质量改进中施行人性化管理能有效减少临床不良事件发生,并提升患儿家属满意度及医务人员的临床能力。

关键词:人性化管理;儿科;持续质量改进;护理能力;满意度

引言

医院儿科收治的都是儿童,儿童的年纪相对较小心智发育不成熟,对于各种利害关系也不能辨别。护理人员在儿科患儿进行护理时,要采取有别于成人的护理方法,并且患儿在接受护理的过程中,可能会出现哭闹、不配合等一系列的情况,这在一定程度上加大了护理人员的护理难度,也对护理人员的护理质量提出了更高的要求^[1]。部分儿童不愿意配合护理人员的工作,甚至出现一些反抗的情绪或动作,致使护理人员难以有效开展护理工作。此外,婴幼儿经常会哭闹,哭闹的声音也会影响其他婴幼儿,其他婴幼儿也会随之哭闹,如果护理人员的护理经验不足,就会表现出手忙脚乱。因此,选用人性化的管理对儿童进行护理,可以让患儿更加容易接受护理。

1 资料与方法

1.1 一般资料

择取该院收治的儿科患儿200例进行研究。所纳入儿科患儿均意识清晰、沟通能力良好,患儿家属对于该次研究内容知晓,并签署知情同意书。同时排除肿瘤疾病、严重脏器疾病、血液系统疾病、免疫系统疾病患儿。

根据时间及管理模式将100例儿科患者分为常规组、观察组。常规组100例采取常规管理的儿科患者选取时间自2020年1—12月间,其中男、女患儿例数分别为46例、54例;最低年龄为2岁,最高年龄为12岁,年龄均值为(6.32 ± 1.38)岁。观察组100例施行人性化管理的儿科患儿的选取时间自2021年1—12月间,其中男、女患儿例数分别为45例、55例,最低年龄为2岁,最高年龄为13

岁;年龄均值为(6.23 ± 1.36)岁。对两组儿科患者施行干预管理的为同一组医务人员,共10名。30岁以下、30~40岁、40岁以上的医务人员各1名、6名、3名,年龄均值为(35.25 ± 2.16)岁,其中专科、本科医务人员各为1名、9名。组间比较两组儿科患者各基线资料可知差异无统计学意义($P > 0.05$)。具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 常规组病人使用普通护理管理方法:主要是对61例患儿检查指标、身体指标等进行详细观察,并做相应的记录。定期对患儿及其家属开展有关疾病的健康指导或者心理护理。护理人员对该组护理中出现的问題进行详细记录,比如:护理人员素质较差,患儿不配合护理等问题。

1.2.2 观察组:该组患儿开展的护理需要针对基础组患儿出现的问題进行相应调整,并制定人性化的管理方法,具体内容包括以下几点:

(1) 护理人员的参与度需要进一步提升。在选择儿科护理人员时,应该实施自愿原则。医院应该对护理人员进行调查,并询问他们是否愿意参与到护理队伍当中,只有他们愿意参与护理才可以给他们安排相应的护理任务,这样才能使护理人员积极主动的开展护理工作,如果医院强制护理人员进入儿科进行护理,这些护理人员在开展护理工作时可能会出现一些不良情绪,进而导致护理效果较差。因此,开展人性化的护理人员应该具备相应的护理知识,并且具有丰富的医疗知识,在开展护理工作时应具有足够的耐心,只有这样才能使护理质量得到有效提高^[2]。

(2) 引导患儿养成科学的饮食习惯。护理人员实施

人性化的护理就是依据患儿实际情况进行有针对性的护理。护理人员可以引导患儿养成良好的生活习惯,同时改掉不良的习惯。患儿在一开始肯定不愿意配合,护理人员应该积极开导,耐心引导,可以将饭菜做成比较可爱的形状,提高患儿的饮食欲望,通过这样的方式使患儿良好的饮食习惯得以形成。

(3) 与家属进行沟通交流。护理人员在开展人性化护理时,应该积极与患儿家属进行沟通与交流。要想提高人性化的护理效果,需要患儿和家长一起配合。护理人员应该询问家长对护理方面的意见,这样才能及时改进护理方式,进而使护理效果得以提高。此外,护理人员应该让家长对护理内容进行充分了解,并积极配合护理人员的工作。

(4) 病房环境的人性化管理。儿科护理人性化管理开展的第一步就是病房的人性化管理。患儿大部分时间都会在病房内,大部分患儿都不愿意呆在枯燥的病房中,甚至会通过哭闹进行反抗,致使患儿的情绪不稳定。因此护理人员应该改造病房。护理人员应该依据患儿的喜好可以在病房中增加患儿喜欢的颜色,张贴一些卡通形象,摆放一些患儿喜欢的物品,通过这样的方式对病房进行改造,让病房变的色彩斑斓,从而稳定患儿的情绪^[3]。在病房中增加患儿喜欢的玩具或者是卡通人物,可以使患儿更加愿意配合护理人员的工作。此外,医护人员可以准备一些小贴纸,这些贴纸可以用来叠一些形状,并且可以利用贴纸来传授一些医学知识。如果患儿的积极性不高,医护人员可以与患儿一起做游戏,增加患儿对医护人员的好感,进而使患儿愿意配合护理人员的工作。

1.3 评价指标

记录、对比两组儿科患者出现不良事件情况,常见有给药错误、液体外渗等。

采用问卷形式评估两组儿科患儿家属对于相应管理的满意程度,问卷总分为100分,满意、一般满意、不满意分值分别为>80分、60~80分、<60分,总满意率=(满意例数+一般满意例数)/总例数×100.00%。对医务人员进行阶段性考核,考核内容包括态度、理论知识、临床操作等,各考核指标总分为100分,得分越高即考核结果越佳。

1.4 统计方法

采用SPSS 22.0统计学软件处理该文结果数据,满意度、不良事件发生指标结果以[n(%)]表示,以 χ^2 检验行对比;计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,以t检验行比较。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 不良事件

观察组100例儿科患者出现不良事件发生率3.00%(3/100)显著低于常规组12.00%(12/100),组间比较差异有统计学意义($\chi^2 = 5.838, P = 0.016$)。

2.2 儿科患者家属满意度

观察组儿科患者家属的总满意率93.00%显著高于常规组82.00%,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组儿科患者家属满意度对比[n(%)]

组别	例数	满意	一般满意	不满意	总满意
常规组	100	38 (38.00)	44 (44.00)	18 (18.00)	82 (82.00)
观察组	100	43 (43.00)	50 (50.00)	7 (7.00)	93 (93.00)
χ^2 值					5.531
P值					0.019

2.3 医务人员考核结果

观察组医务人员态度、理论知识、临床操作等考核评分结果均显著高于常规组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

表2 人性化管理前后医务人员考核结果对比[($\bar{x} \pm s$), 分]

组别	态度	理论知识	临床操作
常规组 (n=10)	77.36 ± 4.21	81.13 ± 3.42	82.54 ± 3.18
观察组 (n=10)	92.36 ± 3.17	93.25 ± 2.39	91.25 ± 3.54
t值	9.001	9.186	8.788
P值	0.000	0.000	0.000

3 讨论

在儿科进行护理时,由于患者年龄较小,心智不成熟,可能会对医护人员,医院,陌生环境产生一定的恐惧感,进而可能会影响最终的护理效果,而家长由于过于担心会病情,可能会质疑医护人员的护理方式,由于医护关系较为紧张,因此需要采取有效的措施,不断改进护理质量,减少医疗纠纷案件的发生。采取人性化管理的方式,主要是以患者作为中心,能够提供人性化管理方式,不断改进护理质量^[4]。

可以通过微信,QQ等自媒体沟通,由于护士的实际工作表现和护理团队的稳定性具有一定联系,将会影响护理质量,导致医护人员不服从医院管理,出现较多的请假,或者事假,甚至擅自离开护理岗位,导致出现人员短缺等问题。人际关系是影响护理满意度的关键因素,在本科室空余时间可以利用微信,QQ等多种方式,能够使护士之间得到帮助,关系融洽,进一步了解护士的心理状态,能够拉近护士之间的距离,提高护士的信

息知晓率, 激发其学习兴趣, 改善护士的人际关系, 能够提高科室护理的工作效率及质量。除此之外, 还需要建立护士排班制度, 护理技术的管理, 主要是为提升护理质量, 而决定护理质量的关键因素为护理人员的行为以及工作态度, 因此需要合理进行护理人员的工作安排, 实行人性化的排班方式, 能够确保高质量的护理效果, 同时还能够提高护理效率, 满足护士的基本要求^[5-6]。

人性化管理是指在护理人员为患者提供服务的过程中, 根据他们的思想、性格、优势等方面的不同进行针对性的潜能开发, 进而为患者提供更为优质的人性化服务, 是一种结合工作制度管理与护理人员情感管理的管理模式。常规管理办法虽然能够保障护理工作的正常进行, 但只注重事件的管理, 忽略了护理人员情感的管理。随着经济的快速发展, 人民群众的生活质量不断提高, 对服务质量的要求也越来越高, 医患关系紧张, 护理人员工作难度加大, 工作压力提升, 如何有效缓和医患关系, 增进彼此之间的理解与支持, 同时, 为护理人员营造良好温馨的工作环境变成了医学界急需解决的问题^[7-8]。

在对儿科开展护理时面临着诸多问题, 传统的护理方法已经难以解决这些问题, 人性化护理方法在儿科中逐渐被推广应用, 这种护理方法能够很好解决儿科护理中出现的问题。人性化护理更加注重患儿及其家属的感受, 并且与他们建立了良好的关系, 护理人员在开展工作时得到了他们的支持, 这对于护理人员护理工作的开展起到了重要推动作用, 并且使患儿的治疗时间得以缩短。通过本文的研究可以得知, 在儿科中开展人性化护理具有重要意义, 这种护理效果比较明显, 可以在儿科中大力推行人性化护理方法。

以患儿和护士作为基本出发点的管理方式是人性化管理, 它是以患儿为中心来展现人文化的服务, 这需要护理人员良好的心理素质。由于现在生活水平的提高, 人们对于护理的要求也越来越高, 医患之间的矛盾也日趋增多, 所以护理人员在工作中难免出现压力大, 风险高, 所服务的人群特殊等问题, 所以如何在儿科中实施人性化服务具有非常重要的意义。在实施人性化管理的时候首先就是要尊重护理人员, 多与其进行沟通, 让其在工作中可以感受到上级领导的关怀, 以此来提升团队的凝聚力。综上所述, 在儿科护理持续质量改进中实施人性化管理可以有效的缓解护理人员的工作压力, 提升

工作中的护理质量, 减少医患之间的纠纷, 值得推广于临床应用。

于儿科持续质量改进中施行人性化管理, 需完善、人性化各项管理制度, 在确保有据可循的基础上灵活、机动的进行管理工作。同时, 对医务人员进行人性化管理, 给予医务人员关心、鼓励, 并帮助医务人员解决工作、生活上的问题, 提升其归属感。另一方面, 针对临床工作中所出现的问题进行记录、讨论、分析并引以为戒, 避免再次发生。同时, 有意识强化对医务人员人性关怀能力的培养, 并定期进行考核以提高医务人员的工作积极性、工作能力, 进而提升患儿及其家属的满意度, 不断完善人性化管理内容。该文结果亦显示, 观察组不良事件发生率3.00%、患儿家属总满意率93.00%、医务人员考核评分结果均显著优于常规组 ($P < 0.05$)。

综上所述, 行儿科持续质量改进时施行人性化管理, 对减少临床不良事件、提升患儿家属满意度及医务人员临床能力均有积极临床价值。

参考文献:

- [1]王春霞.持续质量改进模式在儿科优质护理服务管理中的实践效果分析[J].中国卫生产业,2020,13(15):139-141.
- [2]李少媚,蓝秋梅,邓彩素,等.持续质量改进在儿科护理质量管理中的应用[J].国际护理学杂志,2020,35(11):1532-1534.
- [3]卢世敏.持续质量改进(CQI)在小儿静脉留置针穿刺护理管理中的应用及其实施效果观察[J].医学信息,2020,29(13):306-307.
- [4]林系媛.以问题为中心持续质量改进对新生儿PICC置管效果及并发症的影响[J].护理实践与研究,2020,13(12):94-95.
- [5]庞丽平.持续质量改进在提高儿科低年资护士专业素质中的应用效果观察[J].护理研究,2020,30(36):4585-45.
- [6]嵇利芹.持续质量改进在儿科病区护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2020,26(14):113-114.
- [7]栾照焯.人性化管理在儿科护理质量改进中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,1(08):108+110.
- [8]黄基红.持续质量改进在儿科护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2020,24(07):48-49.