

# 人性化管理理念在精神科护理管理中的应用效果研究

张波 刘丹丹

内蒙古自治区通辽市通辽市精神卫生中心 内蒙古 通辽市 028000

**摘要:**目的:分析人性化管理理念在精神科护理管理中的应用效果。方法:选取2017年1月~2019年1月精神科的60例护理人员为研究对象,将其随机分为观察组和对照组,每组30例。对照组行常规护理管理,观察组推行人性化管理理念,对比两组的护理风险发生率,以及两组护理人员专业能力评分、工作满意度评分的前后变化。结果:管理活动开展前,两组护理人员专业能力评分、工作满意度评分接近( $P > 0.05$ ),管理后观察组护理人员专业能力评分、工作满意度评分较高,且观察组护理风险发生率较低,两组差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:人性化管理理念在精神科护理管理中的应用效果理想,可提升护理人员专业能力和工作满意度,降低护理风险发生率。

**关键词:**人性化管理理念;精神科;护理管理;护理风险

## 引言

患者在康复过程中,护理人员的护理水平有着十分重要的作用,但是其工作也存在许多风险,尤其是精神科室中的护理人员,其心理压力、职业倦怠感强、长期处于高风险环境且社会支持度低,因此必须采取人性化护理理念管理模式<sup>[1]</sup>,改善护理人员的护理现状。人性化护理理念是由医学模式转变发展形成的全新护理服务理念,随着国内经济发展与医疗服务事业多元化发展,国内医疗服务体制面临着革命性的变革,护理工作人员在工作中必须要充分认识到人的价值,理解生命意义,充分诠释人文关怀内涵。护患关系作为护理工作中一种特殊的人际关系,是医疗情境中人际关系的具体体现,人性化护理过程中可以为患者提供实在、真切的关怀与体贴,使患者能够感受到温暖与真诚,从而获得满足感与安全感。人性化护理理念可以充分展现护士的多重角色,扩大护理范畴,建立良好护患关系,帮助患者尽快康复。本研究探讨人性化护理理念在精神科护理管理中的应用对护患关系的影响,以期为护患双方建立良好、融洽的关系,满足患者需求,提高护理质量。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

以2017年1月~2019年1月供职于本院精神科的60例护理人员为研究对象,将其随机分为观察组和对照组,每组30例。对照组中男6例,女24例,年龄24~42

岁,平均年龄 $32.25 \pm 2.71$ 岁;护龄1~12年,平均护龄 $6.62 \pm 1.35$ 年。观察组中男4例,女26例,年龄23~43岁,平均年龄 $32.47 \pm 2.61$ 岁;护龄1~13年,平均护龄 $6.43 \pm 1.50$ 年。两组护理人员在性别、年龄以及护龄等指标上对比无明显差异( $P > 0.05$ ),可以进行相关的对照分析。

### 1.2 方法

对照组行常规护理管理,对护理人员进行培育,使其掌握患者病情、常见精神疾病的护理方法,有效了解用药管理、安全管理方式,保证患者病例管理、信息管理高效有序,本组以常规护理管理措施为主。观察组推行人性化管理理念,在对照组常规护理管理的基础上,推行针对性管理、轮班制度、非惩罚性报告制度、患者服务管理及人文关怀,具体如下。

1.1.1 针对性管理:请护理人员针对自身当前护理能力的不足、工作上的问题进行反馈,由护士长予以收集,拟定针对性管理方法。如低年资护理人员反应自身尚不能有效了解患者发病特点,可告知其加强对患者信息的记录,并安排具有丰富经验的护理人员进行带教,提升低年资护理人员的工作能力。部分护理人员表示自身实践能力和理论能力均有欠缺,可向其提供学习资料,嘱自行学习。

1.1.2 轮班制度:精神科护理牵扯护理人员较多工作精力,为予以改善,对轮班制度进行优化。晚间值班人员,工作间隔延长1/2,避免短时间内频繁值夜班的情况。鼓励人员主动报名值夜班,所有夜间值班的护理人员在考评时给予加分,月底进行薪资上的奖励。夜间巡房管理工作也给予优化,在轮班制度的基础上,巡房改为两人制、护士站也改为两人制,应对夜间护理工作压

**通讯作者:**张波,出生年月、1987-12-1、民族、蒙古族、性别、男籍贯、内蒙古自治区、单位、通辽市通辽市精神卫生中心、职位、职称、护师、学历、本科、邮编、028000、邮箱、359092205@qq.com研究方向、精神科护理

力较大的问题。

1.1.3 非惩罚性报告制度：鼓励所有护理人员就工作中发现的问题、自身出现的问题进行上报，由护士长进行收集和处理，采用非惩罚性报告制度，所有上报问题的人员给予鼓励、出现问题的人员不予处罚，仅给予口头问题指正，督促改进。根据上报问题类型分析解决方法，实现护理管理问题的持续改进。

1.1.4 建立以患者为中心的服务理念：首先，在平时的护理工作中，强调护理人员要以患者为中心，建立以质量为核心的服务意识，真正做到想患者所想，急患者所急，变“要我服务”为“我要服务”，做到将患者当作自己的亲人。其次，尊重患者的生命价值、人格尊严和个人隐私。在服务过程中，护理人员不仅要满足患者求生存、求健康的需求，还要维护患者的人格尊严和个人因素<sup>[2]</sup>。比如在平时的护理过程中，尽量做到让患者知晓生命的意义，以便提高他们今后的自我管理能力和保护患者的隐私，比如护理中尽量不暴露患者的创伤部位，尽量让患者采用舒适的体位接受护理等。

1.1.5 人文关怀：在护理管理中加强人文关怀对于提高护理质量非常重要，医院要注重对护理人员的人文关怀，树立人性化的管理理念。对每一位护理人员都要做到同等的尊重和重视，加强与护理人员的沟通与交流，在生活上帮助和关心医护人员。根据护理人员在护理中存在的心理问题，定期开展新老护士工作与思想交流，通过以老带新的方式激发老护士的责任心，同时消除年轻护士在工作中的无助感，调动其工作的积极性，减少护理工作中的盲目状态，使每个护理人员将护理工作当作一份神圣的工作，为每一位患者的健康负责。在进行护理任务分配过程中，不仅要考虑护理人员的学历、年龄以及资质等，同时也要重视护理人员提出的建议，尽可能地满足每个人的需求。

## 2 观察指标

对比两组护理风险发生率，另对比两组护理人员专业能力评分、工作满意度评分前后变化。护理人员专业能力评分、工作满意度评分均以自制10分制问卷调查，得分越高，表明护理人员的专业能力和工作满意度越理想。

## 3 统计学方法

应用SPSS20.0统计软件分析，计数资料以例（%）表示，经 $\chi^2$ 检验，计量资料以均数 $\pm$ 标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，经 $t$ 检验， $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义<sup>[1]</sup>。

## 4 结果

4.1 两组护理风险发生率对比分析在护理风险发生率指标上，两组患者差异明显（ $P < 0.05$ ），观察组护理效

果更显著。见表1。

表1 两组患者护理风险发生率指标（ $n, \%$ ）

组别	例数	投诉	患者自伤	患者伤人	护理风险发生率
对照组	30	2	2	2	20.00
观察组	30	1	1	0	6.67
$\chi^2$					9.658
$P$					0.000

## 总结

随着现代人们生活水平的提高，健康意识也日益增强，对护理人员的护理工作也提出了更高的要求，护理人员在护理工作中面临的心理压力及不安全因素也更多，在护理管理中，必须要转变护理管理理念，提高护理人员的护理积极性<sup>[4]</sup>。人性化护理管理是现代医学发展的要求，近些年医疗事业飞速发展，人们对护理服务的要求也在明显提升，在护理服务中，“以患者为中心”的护理服务理念逐渐成为主流。精神科患者心理比较脆弱，容易受到一点打击而出现病情反复发作的情况，因此在精神科护理管理中，需要体现非常明显的人性化特征<sup>[5]</sup>。人性化护理管理要求护理人员予以患者基本的尊重，院内的治疗环境符合人性化要求，满足患者心理、生理乃至社会等多方面要求<sup>[6-8]</sup>。每位患者因为职业、信仰、文化程度、生活习惯等因素的不同，其病情也存在差异，因此在护理管理中也要体现个体化特征<sup>[9]</sup>。

在进行人性化管理中，医院也要尊重护理人员的人格，对于护士提出的护理方案，要给予一定的支持，给予一定的主动权，让其参与到管理中，对于护士偶尔的工作失误，要在适合的场所给予批评教育，多发现其身上的优点，让护理人员做到扬长避短，为精神科患者提供优质的护理服务。人文关怀是医院人性化管理中的重要内容，护理人员受到工作压力和频繁的倒班影响，难免会出现各种身体和心理问题，这就需要医院管理者对其加强人文关怀。除了关心护理人员的工作外，也要重视其家庭关系，可以采用交流会或者进行一些拓展等让护理人员消除心理障碍，能够以饱满的热情参与到护理实践中。

人性化护理管理理念在国内还处于萌芽阶段，其对患者健康是否有积极影响，在护理工作中的应用意义有待研究。人性化护理管理属于整体护理核心内容，其能让患者在治疗过程中感受到最大程度上的舒适<sup>[7]</sup>。推广应用人性化护理管理模式，能够促进护理工作的进步。本次研究显示，观察组护理满意度、护理依从率均优于对照组，差异显著（ $P < 0.05$ ）。

## 参考文献

[1] 张梦滢,王彩红.分析在精神科护理管理中应

用人性化护理管理理念对护患关系的影响[J].人人健康,2020,517(8):169.

[2] 罗霜霜.精神科护理管理中实施人性化管理理念对护患关系的影响[J].中医药管理杂志,2019,27(14):149-150.

[3] 刘德莹,韩美芳.人性照护理论在精神科临床护理管理中的应用研究[J].心理医生月刊,2012,18(10):242-244.

[4] 张金升.精神科护理管理中人性化管理理念实施探讨[J].中国城乡企业卫生,2018,33(11):106-108.

[5] 刘西韶,肖具庆,陈侃,等.人性化护理服务在儿科病房护理管理中的应用[J].中华现代护理学杂志,2011,8(16):25-26.

[6] 王晓莉,陈姮.浅谈人性化管理在精神科护理中的应用[J].饮食保健,2018,5(39):187-188.

[7] 马天华.精神科护理管理中的人性化管理理念实施探讨[J].中国卫生产业,2018,15(8):54-55.[8]张立杰.人性化管理模式在精神科护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2018,15(8):84-85.[9]陆艳红.人性化管理理念在精神科护理管理中的应用效果观察[J].中国继续医学教育,2018,10(13):184-185.

[8] [10]姜玉生.人性化管理理念在精神科护理管理中的应用效果观察[J].心理医生,2018,24(6):301-302.