

# 人性化管理在护理管理中的应用分析

许云鹤\* 郭 航

联勤保障部队第九八四医院, 北京 100094

**摘要:** **目的:** 探究人性化管理在护理管理中的应用效果。**方法:** 某医院于2018年2月开展人性化管理这一护理管理模式, 随机选取100例患者作为观察组, 与此同时, 选取2018年2月之前医院未开展人性化管理的100例患者作为对照组, 比较两组护理管理质量。**结果:** ①观察组护理人员理论水平(95.4±6.7)、护理技能水平(93.7±4.2)分显著高于对照组,  $P < 0.05$ 。②观察组护理风险事故发生率2.0%、投诉率2.0%, 对照组护理风险事故发生率18.0%、投诉率22.0%,  $P < 0.05$ 。③观察组非常满意48例, 满意45例, 护理满意度93.0%, 对照组非常满意19例, 满意52例, 护理满意度71.0%,  $P < 0.05$ 。④观察组工作环境满意度94.0%、同事关系满意度97.0%、工作质量满意度95.0%, 对照组工作环境满意度68.0%、同事关系满意度73.0%、工作质量满意度72.0%,  $P < 0.05$ 。**结论:** 人性化管理在护理管理中的应用效果显著, 值得临床推广。

**关键词:** 人性化管理; 护理管理; 应用

## Analysis of the Application of Humanized Management in Nursing Management

Yun-He Xu\*, Hang Guo

The 984th Hospital of the Joint Service Support Force of PLA, Beijing 100094, China

**Abstract: Objective:** To study the application effect of humanized management in nursing management. **Method:** In February 2018, a hospital carried out humanized management as a nursing management mode. 100 patients were randomly selected as the observation group. At the same time, 100 patients who had not carried out humanized management before February 2018 were selected as the control group in order to compare the quality of nursing management between the two groups. **Result:** ①The score of theoretical level (95.4±6.7) and nursing skill level (93.7±4.2) in the observation group were significantly higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). ②The rate of incidence of nursing risk accidents was 2.0% and the complaint rate is 2.0% in the observation group, comparing with 18.0% and 22.0% in the control group, ( $P < 0.05$ ). ③The observation group had 48 cases(very satisfied) and 45 cases(satisfied). The nursing satisfaction was 93.0%. The control group had 19 cases(very satisfied) and 52 cases(satisfied) and the nursing satisfaction was 71.0% ( $P < 0.05$ ). ④The satisfaction rates of the observation group were 94.0% in the work environment, 97.0% in the colleague relationship, 95.0% in the work quality, but in the control group, they were 68.0% in the work environment, 73.0% in the colleague relationship, 72.0% in the work quality, ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The application effect of humanized management in nursing management is significant, which is worthy of clinical promotion.

**Keywords:** Humanized management; nursing management; application

### 一、前言

随着我国医疗卫生体制的深化改革, 越来越多的人开始关注护理管理质量这一问题<sup>[1]</sup>。护理人员的管理直接影响着医院护理管理质量, 科学、有效的管理模式能充分激发护理人员的工作积极性和工作热情, 这对锻炼护理人员护理技能、端正护理态度、提升患者满意度有重要作用<sup>[2]</sup>。人性化管理模式属于现代化企业管理理念, 后来被逐步应用到医疗卫生事业管理方面, 尤其是在急诊患者中的应用取得了良好效果<sup>[3]</sup>。为探究人性化管理在护理管理中的应用效

\*通讯作者: 许云鹤, 1985年12月, 女, 汉族, 天津人, 现任职于联勤保障部队第九八四医院急诊科, 中级职称, 本科。研究方向: 急诊科护理管理, 急诊科抢救及护理。

果, 本文研究如下:

## 二、资料与方法

### (一) 一般资料

某医院急诊科于2018年7月开展护理风险管理, 于2018年2月开展人性化管理这一护理管理模式, 随机选取100例患者作为观察组。其中, 男52例, 女48例, 患者年龄在18~82岁之间, 平均(56.9±8.9)岁。疾病类型: 高血压23例, 糖尿病14例, 呼吸系统疾病32例, 消化系统疾病21例, 其他10例; 选取2018年2月之前医院未开展人性化管理的100例患者作为对照组, 其中, 男59例, 女41例, 患者年龄在18~85岁之间, 平均(57.4±6.8)岁。疾病类型: 高血压22例, 糖尿病17例, 呼吸系统疾病30例, 消化系统疾病20例, 其他11例, 两组在一般资料方面无显著差异,  $P > 0.05$ 。

### (二) 方法

护理管理中人性化管理的具体应用如下:

#### 1. 大力倡导人性化管理理念

护理管理者需要在关注患者需求的同时, 关注护理人员的感受, 尊重护理人员人格。通过换位思考的方式, 感受护理人员的工作、生活现状, 善于发现护理人员的优点, 关注她们的兴趣爱好, 避免当众批评, 可采用商量、鼓励和启发的预期与护理人员沟通, 真诚、宽容地对待每位护理人员<sup>[4]</sup>。管理者需要充分了解每位护理人员的特长、性格、基本情况, 知人善任, 充分爱护和尊重护理人员, 尽可能做到人尽其才。与此同时, 加强护理人员岗位素养培训, 积极主动地以患者为中心开展护理工作, 增加情感含量。管理人员还应加强关爱措施, 多关注护理人员生活中的细节, 及时给予鼓励和帮助。例如, 加强护理人员安全关怀力度。定期检查科室中的设备和危险器具, 对于有腐蚀、辐射或其他损伤的物品必须加强隔离防护<sup>[5]</sup>。强化科室内部的管理工作, 设置座椅、服务牌、指示牌、警示标语、电视、饮水机、呼吸显示等各种基础设施。并定期组织护理人员参加体检, 及时发现问题, 及时解决。管理者还需要有规范护理人员的生活行为, 例如, 眼神、语气语调、言谈举止等, 加强对护理人员的关爱, 促使护理人员齐心协力做好护理工作。

#### 2. 开展教育培训机制

在日常工作中, 需要定期开展护理技术、人文素养、心理品质、职业道德等方面的培训, 全面增强护理人员的综合素养。定期开展护理风险教育及学习活动, 全面提高护理人员风险防范意识, 指导护理人员积极主动的规避护理风险。定期开展护理人员护理知识、护理技能的培训活动, 加强学习考核力度, 全面提升护理人员的综合业务能力。同时, 加强护理人员医德医风教育, 促使护理人员端正思想、态度端正, 做好自己的本职工作。通过合理的排班、考试等方式, 激发护理人员的求知欲, 从而更好地为临床护理服务。

#### 3. 加强人力资源配置

护理工作任务量大、琐碎事物较多, 合理的人力资源配置, 是保障护理工作顺利开展的前提<sup>[6]</sup>。每个科室均需要配备高级、中级和初级护理人员, 合理搭配。在此基础上, 合理排班、弹性安排, 从而避免劳动强度高、负荷过重等问题<sup>[7]</sup>。

#### 4. 科学的激励机制

为了更好地提高护理人员工作积极性, 应积极开展“护理服务明星”等各种活动, 将考核结果与薪资、奖励等相结合, 充分提升护理人员的工作满意度和自我成就感。积极营造“比学赶帮超”的团队氛围, 促使每位护理人员都拥有积极向上的心态, 从而为临床护理质量的提升奠定基础<sup>[8]</sup>。与此同时, 护理管理人员还需要充分了解下属的内心世界, 进而针对性设计激励措施。例如, 对于临床经验不足、刚毕业的年轻护理人员, 管理者必须加强与其沟通力度, 全面了解他们的工作和生活情况, 注重其情感变化, 给予他们更多的精神鼓励和安慰。再者, 还需要采用逼迫性管理与疏导管理相结合的模式。对于态度不端正、工作不努力的护理人员, 管理者必须深入调查, 找到根本原则并主动进行疏导, 从而促使护理人员积极主动的开展工作。对于懒散的护理人员, 管理者则必须设定工作量和工作时间, 从严要求, 培养护理人员的责任感。

#### 5. 民主管理

管理者需要加强与患者、家属、医护人员等交流沟通, 及时听取他们的合理建议, 定期开展护理人员满意度调查活动。在临床护理过程中, 管理人员很难凭借一己之力做到面面俱到。不同科室需要强化民主管理力度, 充分利用团

队的力量和能力，鼓励护理人员积极参与到日常管理中来。管理人员还需要充分信任每一位护理人员，用人不疑，让他们感受到自己被重视。

(三) 观察指标

1. 比较两组护理人员理论知识以及技能操作水平

分别以理论考试以及项目模拟操作等方式考核护理人员理论知识以及技能操作水平，满分100分，分数与护理人员能力水平成正比<sup>[9]</sup>。

2. 统计两组风险事件概率以及患者投诉率

3. 比较两组患者满意度

自行设计患者满意度调查问卷，满分100分，非常满意：90分以上；满意：70~89分；不满意：70分以下<sup>[10]</sup>。

4. 统计两组护理人员工作满意度

主要包括工作环境、同事关系、工作质量等方面<sup>[11]</sup>。

(四) 统计学方法

采用spss17.0数据处理软件进行综合处理，以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

三、结果

(一) 两组护理人员理论知识以及技能操作水平比较

观察组护理人员理论水平(95.4±6.7)、护理技能水平(93.7±4.2)分显著高于对照组， $P < 0.05$ 。见表1：

表1 两组护理人员理论水平与护理操作技能水平

组别	例数	理论水平	护理技能水平
观察组	100	95.4±6.7	93.7±4.2
对照组	100	80.3±2.0	81.0±1.4
<i>t</i>		5.43	6.39
<i>P</i>		< 0.05	< 0.05

(二) 比较两组护理风险事故与投诉率

观察组护理风险事故发生率2.0%、投诉率2.0%，对照组理风险事故发生率18.0%、投诉率22.0%， $P < 0.05$ 。见表2：

表2 两组护理风险事故与投诉率

组别	例数	护理风险事故	投诉率
观察组	100	2/2.0%	2/2.0%
对照组	100	18/18.0%	22/22.0%
$\chi^2$		7.35	9.57
<i>P</i>		< 0.05	< 0.05

(三) 两组护理满意度分析

观察组非常满意48例，满意45例，护理满意度93.0%，对照组非常满意19例，满意52例，护理满意度71.0%， $P < 0.05$ 。见表3：

表3 两组患者满意度

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	100	48	45	7	93.0%
对照组	100	19	52	29	71.0%
$\chi^2$					12.34
<i>P</i>					< 0.05

(四) 两组护理人员满意度比较

观察组工作环境满意度94.0%、同事关系满意度97.0%、工作质量满意度95.0%，对照组工作环境满意度68.0%、同事关系满意度73.0%、工作质量满意度72.0%， $P < 0.05$ 。见表4：

表4 两组护理人员满意度比较

组别	例数	工作环境满意度	同事关系满意度	工作质量满意度
观察组	100	94/94.0%	97/97.0%	95/95.0%
对照组	100	68/68.0%	73/73.0%	72/72.0%
$\chi^2$		8.07	6.64	6.84
<i>P</i>		< 0.05	< 0.05	< 0.05

四、讨论

随着我国经济发展水平的提升以及医疗技术的进步，人们对于临床护理质量提出了较高的要求和标准。护理质量已成为医院医疗服务的关键组成环节，也是护理临床亟需解决的一大课题<sup>[12]</sup>。人性化管理模式非常关注“人”的作用，主张以人为本，进而有效激发工作人员的工作积极性和创造性。通过人性化护理能全面提高护理人员的综合素质。在人性化管理理念的开展下，护理管理者需要全面提高自己的人格魅力和知识水平，以身作则，更好的带动护理团队进步。在加强护理人员培训时，需要注重沟通技术、自我提升意识、主动服务意识等问题，从而促使科室内部形成精益求精、不断进取的学习氛围，护理人员会得到全方位发展，进而为护理人员业务水平和综合素养的提升奠定基础。科学的人力资源配置，能保障科室内部护理人员到位，形成科学的阶梯搭配，互帮互助。科学的排班制度，还能有效降低护理人员的工作量，这对提高护理人员满意度、增强工作积极性有重要作用。在排班过程中，管理人员应先征求护理人员的意见，通过公开意愿联合自觉调整的方式进行合理排班。通过绩效考核与奖惩机制，不仅能引起护理人员的重视，还能促使不同护理人员之间相互督促、相互监督，从而全面提升护理质量。通过民主管理的方式，能最大限度地调动护理人员参与积极性与主动性，这对提高团队凝聚力、增强护理人员向心力有重要作用。通过本文研究证实，观察组护理人员理论水平（95.4±6.7）、护理技能水平（93.7±4.2）分，工作环境满意度94.0%、同事关系满意度97.0%、工作质量满意度95.0%以及患者护理满意度93.0%均显著高于对照组，而护理风险事故发生率2.0%、投诉率2.0%则显著低于对照组，这与刘艳、龙文萍等人的研究结果相吻合<sup>[13,14]</sup>，提示人性化管理在护理管理中的重要作用。

五、结语

综上所述，人性化管理在护理管理中的应用效果显著，能全面提升护理人员综合护理技能以及护理满意度，这对降低护理事故概率、投诉率、提高患者满意度有重要作用，值得临床推广。

参考文献：

[1]史敏.分析人性化管理应用于门诊护理管理中的效果[J].中外医疗, 2016,(26):148-150.  
 [2]白英敏.探讨人性化管理理念在内科门诊护理管理中的应用效果[J]. 2016,(48):267-267.  
 [3]王吉美,刘生霞.人性化管理在门诊护理管理中的应用[J].临床医药文献电子杂志, 2015,(35):7292-7293.  
 [4]黄照明.人性化管理在内科门诊护理管理中的应用[J].医药前沿, 2015,(26):259-260.  
 [5]赵桂花,靳立敏.人性化管理模式在护理管理中的应用[J].中医临床研究, 2015,(21):140-141.  
 [6]刘娟,李春红,醋爱英.分组式责任制整体护理排班的改进措施与效果分析[J].当代护士(学术版), 2014,(7):161-163.  
 [7]王丽娟,孙冰冰,徐丽丽.人性化管理在门诊护理管理中的应用[J]. 中国保健营养, 2016,(3):428-429.  
 [8]王彬.人性化服务在儿科门诊护理管理中的应用效果分析[J].中国卫生产业, 2017,(19):129-130.  
 [9]坎海英,刘淑华.人性化服务在门诊护理管理中的应用效果分析[J].临床医药文献电子杂志, 2017,(17):3265-3266.  
 [10]龙文萍.人性化管理在卫生院门诊护理管理中的应用效果[J].当代护士(下旬刊), 2015,(10):27-28.  
 [11]史雯嘉,严鹏.分隔膜无针密闭式输液接头在小儿输液治疗中的应用[J].护理实践与研究, 2014,(1):116-117.  
 [12]蒋锡梅.手术室护士长实施人性化管理对提高护理管理和护士能力的应用研究[J].中外医学研究, 2015,(7):107-108.  
 [13]刘艳.人性化管理模式在医院护理管理中的应用效果观察[J].医学信息, 2015,(38):307-308.  
 [14]龙文萍.人性化管理在卫生院门诊护理管理中的应用效果[J].当代护士(下旬刊), 2015,(10):27-28.