

人性化管理模式在护理部管理工作中的价值探究

李贤龙 陈红宇

江安县人民医院护理部 四川宜宾 644000

【摘要】目的 探讨人性化护理管理在护理部管理中的应用。**方法** 抽取2019年10月—2020年6月我院的护理人员100例,随机分组,对照组50例采用常规护理管理模式)和研究组50例采用人性化护理管理),比较两组护理管理效果。**结果** 在相关管理指标,护理管理知识、管理行为、护理态度及管理环境、护理满意度上,研究组的评分均高于对照组($P < 0.05$)。**结论** 临床护理管理中,可以采用人性化护理管理模式,能够有效提高护理人员对工作的满意度,提高患者满意度,可有效提高护理质量,值得临床推广。

【关键词】 人性化管理模式; 护理部; 管理**【中图分类号】** R47**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1005-4596 (2020) 07-081-02

近年来,随着社会的发展、生活水平的提高,人们对医疗服务的品质要求变高,对护理工作的质量提出了更高的要求。为了提高护理质量,护理人员的工作量变多,工作压力也逐渐变大。临床显示,在缓解护理人员的工作压力管理上,常规的护理管理模式产生的效果不佳,而护理人员离职的数量也在逐年增加^[1]。据临床经验表明,以人为本、自主性强、积极性强、创造性强的人性化管理模式,不仅能缓解护理人员的心理压力、提高工作积极性,还能改善护理质量^[2]。该次研究中,选取2019年10月—2020年6月期间我院的护理人员100例,对其实施人性化护理管理,分析其效果,报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

抽取我院的护理人员100例,随机分组。对照组50例,年龄21~45岁,平均年龄(26.5±3.5)岁,工作时间1~10年,平均时间(5.5±1.5)年,其中,本科15例、大专15例、中专20例。研究组50例,年龄20~45岁,平均年龄(25.2±2.5)岁,工作时间1~10年,平均时间(5.6±1.5)年,其中,本科16例、大专14例、中专20例。100例护理人员的基础资料差异无统计学意义($P > 0.05$),差异具有可对比。

1.2 方法

对照组行常规护理管理模式,如:遵循医院内部安排,护理人员开展培训课程(业务知识),并作相应的考核,同时,管理、监督科室的具体工作。

研究组行人性化护理管理模式,内容见下。①提高自身素质:对护理人员进行培训,培训内容以人性化管理模式为核心,注重以人为本的理念,帮助护理人员树立人性化护理的观念,同时,将该理念落实到护理工作中。护理中,护理人员以人为本,关爱患者,同时注重换位思考,从患者角度出发,对于患者的需求,尽量给予满足。护理管理者积极参与培训,提高专业水平,给护理人员做好榜样作用,另外,定期开展护理技能、专业知识的培训,鼓励护理人员多讨论护理中遇到的问题,并找出解决答案,培训期间多采用小组讨论、玩游戏、多人合作等方式,以提高培训人员的积极性,增强团队意识,让大家一起进步、提高专业知识。②减少护理人员的心理压力:

制定合理的排班表,弹性安排排班时间,同时,根据护理人员的业务能力、患者病情,科学安排、合理搭配排班人员,以保证病患的健康;护理人员的工作若为长时间、量大的,管理者合理给予调休,避免其工作压力过大,身心过累,使护理人员更好地工作。另外,提供一个轻松的工作氛围,设置音乐放松按摩室、运动场所,让患者有地方宣泄不良情绪,缓解心理压力,同时,开展主题活动(心理倾诉、探讨问题),帮助解决护理中的问题,给予护理人员家庭般的关爱。③制定奖惩制度:对于积极、认真工作,护理满意度高的护理人员,给予相应的奖励;对于工作不负责任、经常出错的护理人员,给予一定的惩罚;对于首次犯错者,护理管理者换位思考,酌情处理;同时,及时肯定、认可护理人员的工作成绩,通过奖励、表扬的形式,鼓励护理人员,提高其积极性。奖励可以为小礼物、假期、大会表扬或证书等,提高护理人员的护理质量、护理积极性。④提供学习的机会:引导护理人员结合自己的具体式,树立其主人翁意识,并给予其更多的进修、学习机会,提高护理人员的技能知识、专业知识。⑤制定不同的护理计划:护理工作顺利完成,且护理质量更佳为人性化护理管理的最终目的,为此,在护理中,护理人员应根据患者的病情程度,针对性地进行护理工作,了解患者的需求,站在患者的角度上,人性化护理,通过讲解疾病知识、告知治疗效果等方式,缓解患者的不良情绪,同时,主动与其交流,态度亲切,以赢得患者信任,促进护患和谐。

1.3 观察项目

①观察记录护理人员的相关管理指标评分(护理管理知识、管理行为、护理态度及管理环境)。②观察记录患者对护理的满意度情况。总满意度 = (很满意 + 满意) / 总例数 × 100%。

1.4 统计方法

采用SPSS21.0统计学软件处理数据,用($\bar{x} \pm s$)表示,并用t检验相关管理指标的评分,用百分比(%)表示,并用 χ^2 检验满意度, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 相关管理指标的评分

管理后,在护理管理知识、管理行为、护理态度及管理环境的评分上,研究组均高于对照组($P < 0.05$),见表1。

表1: 相关管理指标的评分

组别	护理管理知识	管理行为	护理态度	管理环节
研究者(n=50)	98.36±1.55	97.62±1.83	97.81±1.53	97.78±1.13
对照组(n=50)	91.37±1.31	92.18±1.57	92.28±2.07	93.68±1.07

2.2 护理满意度对比

护理满意度管理后,研究组满意+很满意的人数为47例,

对照组满意+很满意的人数为40例,前者的满意度为94.00%

(下转第83页)

了正确的职业道德观,先学会如何做一个精神优良的人,才有可能成为一名优秀的护理人员。

4.2 因人施教

实习生不仅学历层次不一,性格态度更是各不相同。因此对待不同的学生,应采取不同的态度。中专学历的学生年龄比较小,学历也比较低,因此在对待中专生时,带教老师应该多一些耐心,多一些关爱,消除他们的恐惧感。而大专本科的学生相比中专生来说,年龄阅历相对比较成熟丰富,因此老师可以多锻炼他们的动手能力,使其更快地进步。

4.3 倡行鼓励政策

刚来到社会的实习生们由于缺乏经验,能力不够,大多数人对自身比较缺乏信心。但学生们对护理行业的热心和好奇心却是十分强烈的,很多学生往往是想主动动手完成一些工作但却又不敢放手去做。因此作为老师应当适当给学生一些鼓励。多鼓励学生一些,会帮助学生找回自信,慢慢引导学生先完成一些简单的工作,当学生的自信心逐渐回复后,他们会就更加热情主动地去完成各项工作,能力也就会慢慢得以提高。

4.4 老师因素

护理工作是十分辛苦和繁琐的,临床护理人员都有着很大的压力,因此当带教老师是一件很不容易的事。不仅要面对工作中的种种压力,还要为学生分出一部分时间和精力。因此有些老师可能对学生的耐心比较差,态度也不太好,只叫学生干一些基本的活,而不积极教给学生一些专业性的知识。但是对于学生而言,老师的一举一动都是学生对于护理职业的初印象。老师的工作态度,沟通交流、为人处事的方式方法,都深深地影响着学生的心理。因此老师的好坏很大程度上决定

了护生对于护理职业的看法与态度,决定了护生职业的发展。

5 总结

护理工作是一种神圣伟大,却又平凡普通的工作。当今社会对护理工作的需求越来越高,只有不断培养更加优秀强大新生力量,才能跟得上社会的需要。而在急诊科这样一个特殊的部门,对实习生来说既是锻炼自我能力的好地方,但同时也是风险最高,纠纷最多,意外最常见之地。因此,为了培养一个优秀的护生,需要各方面的努力与付出。作为老师,对学生要有足够的耐心,要耐心聆听,悉心教导,尊重学生;作为学生,要有不怕苦不怕累的精神,有积极向上的恒心,有发自内心的救死扶伤的职业道德感。同时也需要社会对实习生多一些重视与理解。只有培养出优秀的护理工作人员,才能使护理工作更好地发展,更好地服务于社会。

参考文献

- [1] 王晓兰.浅谈急诊科护理中的问题对策[J].河南实用精神疾病杂志.2003(6)
- [2] 缪文玲.不同层次护生实习前心理状况调查[J].卫生职业教育.2008(09)
- [3] 孙建慧.大中专护生实习问题的分析及建议[J].兰州市第一人民医院.2013年学术年会论文集汇编
- [4] 李群.柯秀柳.急诊科护理特点对护士素质的要求与培养[J].临床医学工程.2009(11)
- [5] 董素美.当代护理实习生存在的问题及思考[J].中国社区医师.医学专业.2012年第11期(第14卷总第308期)
- [6] 陈靖波.护生临床实习前心理问题调查及对策[J].卫生职业教育.2009(02)

(上接第80页)

医学综述,2020,26(11):2194-2198,2203.

[2] 高欣,王旭利.初诊白血病患者对疾病进展的恐惧现状及治疗依从性调查分析[J].医学信息,2020,33(12):123-125.

[3] 董晋,戴勇,张向凯,等.多媒体移动学习平台结合多元化教学模式在普外科临床教学中应用[J].教育进展,

2018,8(04):474-478.

[4] 杜晓曦,张丽,王颖,等.病案书写质量对疾病分类准确性的影响[J].中国病案,2016,17(9):16-18.

[5] 徐立,王洪江,张智勇,等.案例式教学结合循证医学教学在心内科临床带教中的应用[J].中国社区医师,2020,36(19):181-182.

(上接第81页)

高于后者 80.00% ($P < 0.05$),见表 2。

表 2: 护理满意度对比

组别	例数	很满意	满意	不满意	满意度
研究组	50	36	11	3	47(94%)
对照组	50	18	22	10	40(80%)

3 讨论

人性化护理管理强调以人文本,注重人员的需求,核心理念为人性化护理服务理念,是种新型的护理管理模式^[3]。该管理模式不仅能提高护理人员的专业知识,还可调动其工作热情,以积极的态度完成护理工作。管理过程中,管理者遵循弹性管理原则^[4],灵活安排值班班次,人性化满足护理人员的合理需求,排班科学、合理,在护士长的同意下,可进行换班。弹性管理对于护理人员的工作积极性有调动作用^[5],能减少不必要的矛盾发生。设立奖惩制度,表现优秀者给予奖励表扬;表现差的护理人员则给予一定的处罚,提高护理工作的严谨性,提高护理质量。同时,定期进行护理考核,强化护理人员的护理技能、专业知识,提高护理质量。另外,在护理过程中,护理人员遵循以人为本的原则,了解患者病情,尽量满足其需求,并主动和患者交流,对其行针对性的护理,

提高护理满意度。

结果显示,在相关管理指标(护理管理知识、管理行为、护理态度及管理环境)上,研究组的评分均高于对照组($P < 0.05$);在护理满意度上,研究组满意+很满意的人数为 47 例,对照组满意+很满意的人数为 40 例,前者的满意度为 94.00% 高于后者 80.00% ($P < 0.05$)。

综上,人性化护理管理在护理部管理中的应用效果明显,可有效提高护理质量,提高患者满意度,值得临床推广

参考文献

- [1] 李静,熊吉碧.人性化管理对护理人员工作情绪、睡眠质量及专业水平的影响[J].检验医学与临床,2017(19):2930-2932
- [2] 王红梅,苏敬珍.人性化护理管理在护理部管理中的应用与探讨[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(63):271-272.
- [3] 韩桃桃.人性化管理在护理管理中的应用[J].疾病监测与控制,2017,11(1):85-86.
- [4] 路永红.人性化护理管理在临床护理工作中的应用与效果[J].中外女性健康研究,2016,6(3):76-77.
- [5] 刘金梅.人性化管理理念在手术室护理管理中的应用分析[J].中国组织工程研究,2016,13(a2):277.