

# 探析护理管理中人性化管理的应用方法与效果

孙洪

上海中医药大学附属龙华医院, 上海200032

**[摘要]** **目的** 分析人性化管理运用于护理管理中实际临床效果。**方法** 以我院2017年4月至2018年6月收治的84例患者作为此次研究对象, 随机分配为观察组和对照组, 每组42例患者, 观察组患者运用人性化护理管理, 对照组使用常规护理管理, 对比两组综合护理质量、护士各项素质及护患纠纷发生率。**结果** 观察组综合护理质量相比对照组明显更高, 数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ); 观察组护士理论知识考核及时间操作考核相比对照组更高, 数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ); 观察组护理后护患纠纷发生率相比对照组更低, 数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。**结论** 人性化管理运用于护理管理中能有效提高护士综合素质, 提升护理质量, 使患者获得更佳护理体验, 减少护患纠纷, 据有较高临床推广意义。

**[关键词]** 护理管理; 人性化管理; 护理质量

**[DOI]** 10.18686/yxyj.v1i3.1054

医院护理工作以护理质量为中心, 优质护理服务具有专业、科学及高效等优点, 能有效提高患者护理体验, 提升患者治疗效果<sup>[1]</sup>。优质护理也能使医院整体质量提升, 保持护理队伍整体较高素质<sup>[2]</sup>。本文分析人性化管理运用于护理管理中实际临床效果, 以我院 2017 年 4 月至 2018 年 6 月收治的 84 例患者作为此次研究对象, 具体研究情况如下。

## 1、资料与方法

### 1.1 一般资料

以我院 2017 年 4 月至 2018 年 6 月收治的 84 例患者作为此次研究对象, 随机分为观察组和对照组, 每组 42 例患者, 观察组使用人性化护理管理, 对照组使用常规护理管理。其中, 观察组护士有 3 名男性, 39 名女性, 年龄为 18 至 37 岁, 平均年龄为  $(28.3 \pm 5.5)$  岁, 37 名学历为中大专, 5 名学历为本科; 对照组护士有 4 名男性, 38 名女性, 年龄为 20 至 36 岁, 平均年龄为  $(28.6 \pm 5.4)$  岁, 其中 38 名学历为中大专, 4 名学历为本科。两组护士一般资料相比, 差异不具有统计学意义 ( $P>0.05$ ), 具有很强对比性。

### 1.2 方法

对照组患者使用常规护理管理模式, 并定期考核护士护理技能、护理操作性和护理专业性, 记录患者经过护理后护理质量评价反馈, 由此为依据进行相关奖惩处理。

#### 1.2.1 护理人员培训

观察组患者运用人性化护理管理方式。首先此次观察组护士进行相关培训, 其中包含病房看护护理、专业基础护理、临床时间操作护理等多个方面, 并确保此次观察组护士培训后以上方面均能达到要求。

#### 1.2.2 护理人员分层

分析观察组护士综合能力, 主要指标为: 资历、能力、学历及其他各项护理素质。依据护士综合能力划分层次, 能力由高到低划分为高级、中级、初级、助理等。随后按护士等级进行病房分配, 每个病房分配护理人员组成独立护理小组。分配时以护士管理能力、专业掌握程度、沟通技巧为指标, 确定护士在小组中的位置, 小组长通常为高级护士, 监

督管理小组成员, 小组长受观察组护士长监督管理。小组长职责除监督管理小组成员外, 还需要进行小组成员技能培训, 以及对难度相对较高患者护理进行指导和管理。患者疾病护理具有较高难度及典型性时, 带领整组成员进行处理, 通过实际操作提高小组成员护理水平。小组中高级护士主要职责为记录患者从入院至出院时间段内各阶段情况, 掌握患者病情变化, 以及针对护理中出现的不足进行针对性护理措施调整, 保证基础护理、心理护理及疾病宣传有效实施, 监督并指导下级护士护理工作情况。中级护士主要负责自身对应患者护理工作, 护士助理主要职责为协助中级护士进行相关护理工作, 以保证患者护理工作有效进行。

#### 1.2.3 护理理论指导

由护士长组织定期进行组员护理知识培训。首先由各护士向其护理患者家属进行相关护理工作报告及疾病相关知识讲解, 提醒患者家属注意疾病发病机制和疾病注意事项。护士长定期进行各组护士护理质量评价以及随机考核。护士长应严格执行培训及考核制度, 具体培训方法可采取多种模式综合运用, 如分享优秀护理人员护理经验, 护理小组讨论及集体培训等, 护士考核结果应按实记录于护士档案。

### 1.3 观察指标

对比两组护士护理质量, 主要指标为: 基础护理、护理态度、护理技能、病房管理。对比两组护士综合专业素质, 满分为 100 分, 依据护士理论知识及实践操作进行评价。对比两组患者护理后护患纠纷发生率。

### 1.4 统计学方法

使用 SPSS20.0 进行相关数据处理, 计量资料表示为  $(\bar{x} \pm s)$ , 使用  $(t)$  检验; 计数资料表示为  $(\%)$ , 使用  $(X^2)$  检验, ( $P<0.05$ )代表数据差异具有统计学意义。

## 2、结果

### 2.1 两组综合护理质量对比

观察组护士综合护理质量相比对照组更高, 数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ), 具体情况见表 1。

表 1: 观察组和对照组综合护理质量对比 (n/%)

组别	例数	基础护理	护理态度	护理技能	病房管理
----	----	------	------	------	------

对照组	42	32 (76.19)	31 (73.81)	30 (71.43)	32 (76.19)
观察组	42	39 (92.85)	40 (95.24)	41 (97.62)	41 (97.62)
X <sup>2</sup> 值		4.4596	7.3716	11.0119	8.4732
P 值		0.0347	0.0066	0.0009	0.0036

## 2.2 两组护士理论知识及实践操作对比

观察组护士理论知识及操作实践评分相对对照组更高,数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ),具体情况见表 2。

表 2: 两组护士理论知识及实践操作考核情况对比 ( $\bar{x}\pm s$ , 分)

组别	例数	理论知识考核	实践操作考核
观察组	42	92.3±6.3	93.4±6.3
对照组	42	76.5±9.1	75.8±8.3
t 值		9.3610	11.0757
P 值		0.0000	0.0000

## 2.3 两组护患纠纷发生率

观察组患者护患纠纷发生率相对对照组更低,数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ),具体情况见表 3。

表 3: 两组呼唤纠纷发生率对比 [n(%)]

组别	例数	护患纠纷发生率
观察组	42	0 (0)
对照组	42	3 (7.14)
X <sup>2</sup> 值		4.2000
P 值		0.0404

## 3、讨论

人性化管理模式核心护理理论为以人为本思想,其主要实现方式为护理人员愿意提升自己基础上,进行相关护理内容优化<sup>[3]</sup>。能有效提高护理人员积极性及自身护理专业素质,促进护理技术及经验传授效果,增加护理人员临床护理知识<sup>[4]</sup>。从而提升医院整体护理水平,使患者获得更好护理体验<sup>[5]</sup>。

本文研究显示:观察组护士综合护理质量相对对照组更高,数据差异具有统计学意义;观察组护士理论知识及操作实践评分相对对照组更高,数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ );观察组患者护患纠纷发生率相对对照组更低,数据差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。因此,护理管理中运用人性化管理模式能有效提高护理人员综合素质及专业素质,有效提高患者护理体验,减少护患纠纷发生。

综上所述:人性化管理运用于护理管理中能有效提高护士综合素质,提升护理质量,使患者获得更佳护理体验,减少护患纠纷,据有较高临床推广意义。

### 参考文献

- [1]黎静.人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用分析[J].养生保健指南,2019,(22):244.
- [2]谢华.人性化管理模式应用与医院护理管理中的效果分析[J].中国保健营养,2019,29(4):390-391.
- [3]常艳生,解晓琴.临床护理工作中人性化护理管理应用价值分析[J].养生保健指南,2019,(3):194.
- [4]张慧雯.论人性化护理管理在临床护理工作中的应用与效果[J].特别健康,2018,(23):103.
- [5]梁红.人性化护理管理在临床护理工作中的应用与效果[J].养生保健指南,2018,(45):44.

## 稿件信息:

收稿日期: 2019 年 7 月 28 日; 录用日期: 2019 年 8 月 14 日; 发布日期: 2019 年 8 月 26 日

文章引文: 孙洪. 探析护理管理中人性化管理的应用方法与效果 [J]. 医学研究.2019,1(3).

<http://dx.doi.org/10.18686/yxyj.v1i3>.

### 知网检索的两种方式

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD> 下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 例如: ISSN: 2661-359X/2661-3603, 即可查询

2. 打开知网首页 <http://cnki.net/> 左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询 投稿请点击:

<http://cn.usp-pl.com/index.php/yxyj/login> 期刊邮箱: [xueshu@usp-pl.com](mailto:xueshu@usp-pl.com)