

人性化护理管理在护理部管理中的应用与探讨

王笑 张晓芳 李晓亮^{通讯作者}

(武警北京市总队医院 北京 100027)

【摘要】近年来,随着人们生活水平的不断提高,生活习惯也逐渐发生改变,导致大家对保健意识越来越强。传统的护理模式无法满足现代医院医疗服务的需求,因此,医院护理需要不断进行改进和完善,在借鉴国内外相关理论基础上,制定更加科学、规范、系统化的护理方案,便于及时为患者提供优质护理服务,更好地实施以患者为中心的基本原则,满足患者对服务的需求。为进一步实现该目标,可将人性化护理管理纳入到医院护理部管理中,让护理人员在工作期间,能够提高其积极性,从而实现护理质量的提升。对此,本文以人性化护理管理在护理部管理中的应用于探讨为题,展开进一步分析和讨论。

【关键词】人性化; 护理管理; 护理部; 管理

Application and discussion of humanized nursing management in nursing department management

Xiao Wang Xiaofang Zhang Xiaoliang Li^{corresponding author}

(The Beijing Municipal Armed Police Corps Hospital, Beijing, 100027)

[Abstract] In recent years, with the continuous improvement of people's living standards, living habits have gradually changed, leading to more and stronger awareness of health care. Traditional nursing mode cannot meet the needs of modern hospital medical services, therefore, hospital nursing needs to constantly improve and perfect, on the basis of relevant theories at home and abroad, develop more scientific, standardized, systematic nursing plan, easy to provide quality nursing services for patients, better implement the center of the basic principles, meet the demand for service. In order to further achieve this goal, the humanized nursing management can be brought into the management of the hospital nursing department, so that the nursing staff can improve their enthusiasm during the work, so as to achieve the improvement of nursing quality. In this regard, this paper discusses the application of humanized nursing management in nursing department management for further analysis and discussion.

[Key words] Humanization; Nursing management; Nursing department; Management

人性化管理是一种注重以人为本的管理方法,该管理模式更侧重于患者的需求,以患者为中心,通过科学、合理的方式来达到维护人的价值的目的。在实施人性化管理过程中,其关键在于将护理人员培养成一种有思想、干净的人,而并非机器,在服务于患者期间,能够让患者感受到亲切感,并给予一定的尊重和理解,以真诚的心态来面对患者,对患者进行无微不至的关怀和关心,创建一种护理人员可实现自我人生价值的平台,让护理人员意识到自身的工作职责以及该位置的重要性,对服务对象给予一定的热情和关心,并在护理管理期间,保持一种良好的工作氛围,形成良好的管理工作作风,树立正确的人性化管理理念。

1 人性化护理管理的简述

1.1 人性化护理管理概念

人性化护理管理是现代管理心理学在临床实际应用过程中所提出的一种管理方法,主要表达人在护理

管理期间心理上的规律,同时该护理模式是人文管理中不可缺少的组成部分。从管理心理学角度看,人性化护理管理与人文管理等同,都是以人为本作为基本原则,其概念则为在实施过程中,以人为中心,从实际出发,注重护理人员工作的积极性与创造性,继而提高护理工作的效率与质量^[1]。

1.2 人性化护理管理的内涵

人性化护理管理内涵包括3个方面:(1)人是服务过程中的重要对象,也是社会财富的创造者,所以说,无论任何管理活动,都需要充分调动工作人员的积极性与创造性;(2)全面推动人才发展,是行业发展期间的主要动力,这对于管理层来说,不仅要注重人才的作用,还要尊重和理解人才,为其提供良好的发展空间;(3)人性化护理管理,其本质就在于做好本身工作,培养人才综合素质,规范工作人员的行为,调动其积极性以及创造性。因此,管理层要规范落实人性化护理管理模式,完善传统护理管理中的不

足,从而提高护理管理效率。

1.3 人性化护理管理的发展

人性化护理管理具有较长的发展过程,从1930年开始,由梅奥等学者提出了人际关系学说,并提出需求是人的行为动机的基础。同时,人性化护理管理也实现了持续性发展。1975年,麦格雷戈对行为科学中的一些观点进行总结,并阐述,需要理解人性,该理论的出现,使得人性化护理管理得到了充足发展^[2]。在各行业管理中,人性化护理管理也变得更加完善和科学,也在护理管理中得到了广泛地应用。

2 人性化管理措施

2.1 组织人性化护理结构

该护理结构主要通过组织意识规范护理人员的行为。人性化护理组织结构要重视科学分配工作,提高合作效率,积极对组织中各个职位进行合理调整,满足当下实际护理管理需求,提高护理人员的责任感,从而更好地规范自身的行为。医院如果想要提高护理部整体管理水平,则需要不断优化护理管理机构,将管理流程更加精简化,不断扩展管理范围。如护理部管理部门可以分为多个小组,包括行政、业务、带教、科研等小组,给予小组各自权限,激发护理人员的主观能动性,调动其积极性。

2.2 充分激励

对护理人员的精神状态以及心理状态予以充分评估,并及时消除护理人员的各种负面情绪,及时对每一位护理人员表达关心,帮助其解决后顾之忧,让护理人员在安心工作的同时,也能更好地为患者提供护理服务。针对高年资的护理人员,以引导的方式使其参与到工作中来;针对低年资的护理人员,需以鼓励、爱护的方式。不仅要减轻夜班护理人员身体以及工作压力,还需要提高交接质量。

2.3 考核制度

积极鼓励护理人员参与到医院组织的各项考核评比中,令护理人员在学习中不断成长,不断获取锻炼机会,继而达到实施培训的目的。针对已经取得优异成绩的护理人员,不仅要给予一定的奖励,还要根据获奖排名给予一定的假期。针对患者实施人性化护理服务,对提出护理措施和意见的护理人员给予重点奖励,并鼓励所有护理人员都可以参与到工作中来,调动护理人员工作的积极性^[3]。

2.4 民主管理

对于护理长来说,需要听取多方面人员的意见,

如护理人员、医师、患者、陪护人员、探视家属等,及时做好满意度调查。针对满意度评价高的护理人员,要给予一定的奖励;对于满意度评价低的护理人员,要给予针对性地批评教育,并及时帮助护理人员分析产生的原因,加以改进。在日常管理工作期间,如果单纯依靠护理长个人力量是无法将各项管理工作做到完美,不应忽视科室中其他成员的能力,需要全员参与到护理工作中,便于日后监督管理工作,更好地发挥各自的潜能。护士长对于每位护理人员,需要给予充分的信任,让其感受到重视,能够更好地发挥自身的优势。

2.5 激励措施

日常护理工作中,不仅要做好每次满意度调查工作,还需在患者出院后,定期进行随访,并在此阶段,选出优秀的护理人员,在科室内进行奖励,并激励其他护理人员,使每位护理人员都能在工作中保持积极向上的热情,调动其工作的积极性,并提高工作效率以及工作质量。护理管理人员要善于发现护士的优点,经常为他们提供表现的空间,通过奖励机制,形成人人争当服务明星、技术能手的良好氛围。

2.6 关怀措施

生活当中,要更加注重细节性的关怀。对于生病的护理人员,要及时给予亲切的问候和照顾;对于家庭困难的护理人员给予适当的帮助。在工作期间,护理人员如果存在疑惑,要及时给予开导。另外,护士长对护理人员的日常生活要进行严格地规范,如沟通过程中的语气和声调、眼神、言行举止等,成为有涵养有素质的工作人员。在医护人员的共同努力下,一起维护科室内的关系以及护患之间的关系,每位护理人员都要将科室当做家,增强凝聚力,并做好每项护理工作^[4]。

2.7 宽容待人

在护理过程中,护理差错是无法避免的,以人为因素造成的差错占比较大。护理差错一旦出现,会对患者的身心健康造成一定的影响。护理人员在工作中如果出现差错,要快速处理并对差错带来的后果及时进行完善,找出差错的原因。当遇到医疗事故后,首先不要苛责护理人员,要先找出出现问题的原因,并分析管理期间的弊端,共同对此次事件做好检讨。另外,在批评教育护理人员时,要注意方式和方法,避免打击护理人员的积极性,要耐心给予讲解,防止其自尊心受到伤害。如果护理人员能够正视自身的问题,

并且虚心接受,可以让自己快速得到进步,由以往传统的被动报告机制转变为非责罚的主动报告机制,在工作过程中,将出现差错的情况降至最低。

2.8 听取他人意见

对于一些年龄较小的护理人员,需要其头脑灵活,护理人员要学会听取他人的意见。在公开的情况下,建立护士长检查记录表,让护理人员及时了解护士长所关注的问题,并发现工作中存在的问题,对于存在的问题及时进行讨论,通过个性化原则完成单独对话,防止护士长单方面了解情况,令护理人员产生自主考核的想法,并将组内文化建设结合到护理管理工作中。

2.9 人性化沟通方式

沟通是护理部管理中的重要环节,通过双方沟通,不仅能够更好的理解双方表达的含义,还可以增进彼此之间的情感,建立良好的关系。另外,管理人员在实践过程中,实施有效的管理措施也是极为必要的,不仅要了解护理人员的要求,也要注重沟通方式,关心每位护理人员的成长和发展。如可以建立每月沟通日,增进护理人员与管理人员之间的关系,并在沟通过程中,可以了解护理人员的学习、生活、工作等方面的问题,并以此进行针对性交流,可在交流过程中,打破上下级的紧张的关系,使二者在交流过程中能够更加舒畅。

2.10 人性化排班制度

有研究显示,对护理人员各方面需求进行统计,发现弹性排班的需求占比最高,可能是因为近年来现代人们生活水平所有提高,保健意识逐渐加强,致使医院的工作量大大增加,这也直接导致了护理人员的工作强度^[5]。大部分护理人员不仅要承担工作的压力,还需要肩负家庭的重担,显得极其辛苦。当工作排班行程与私人行程发生冲突时,护理人员则需要妥善安排。人性化护理管理,可以优化排班制度,实施弹性工作制度,这样可以减少因护理人员过度劳累而发生的差错,同时也可以减少服务态度不佳等不良现象发生。为护理人员提供充足的休息时间,确保护理人员能够保持充足的精力与工作热情,积极面对工作,从而使护理质量得以显著提升。排班方式如下:由传统的排班方式改为APN连续排班,将护理人员进行分组排班,并设立组长、其他护士按照职称、工作年限、工作能力可分为2组,每组护士固定护理一部分患者,剩余小组对应剩余患者,在组长的带领下,完成各项护理工作。每3个月完成一次轮换,在组长的带领下,

为患者提供优质护理服务,体现工作的团结性,做到新老搭配,使整体护理方案得到落实。每班搭配由高、低年资护士组成,P、N班中高年资护士为当班的护理组长,可降低低年资护理人员的工作压力。高年资护士与低年资护士可进行轮换值夜班,高职称护士夜班次数相对较少,如需调班,可与同等级的护士进行调换。当护理人员有私事时,需要以书面或口头形式向护士长申请,在排班过程中,会尽量考虑护士的需求,合理安排。

3 结语

人性化服务是一种永无止境的质量品质的追求,没有最好,只有更好,这也是现代护理管理的核心和方向。从护理管理工作角度分析,护士长作为领导者在工作中发挥重要作用,实施人性化护理管理的目的,是为了调动护理人员工作的积极性,让护理人员在工作期间,能够充分发挥自身的主动性以及积极性,使其明确自我管理和自我限制的意识。同时,护士长还需要在工作过程中,给予护理人员更多的施展空间,挖掘护理人员自身的工作潜能,不要对任何一位护理人员进行放弃,让其在科室中感受到家庭的氛围,让其意识到集体的重要性。除此以外,护士长还需要把护理人员的思想感情与护理工作相结合,为其创造一种和谐、良好的工作环境,成为一支积极向上的护理团队。通过人性化护理管理的实施,不仅能够提供整个团队的积极性,还可以在工作期间,提供护理质量,从而提高患者对护理工作的认可。

参考文献:

- [1] 巩丹慧,刘雅頔,刘婉露,等.人性化护理管理在临床护理工作中的应用[J].中国保健营养,2021,31(14):9.
- [2] 郝璇.人性化管理在护理管理过程中的实践指导[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(20):198-199.
- [3] 史汝峰,刘元彬.分层级管理联合绩效考核制度对门诊护士综合能力及护理质量的影响[J].国际护理学杂志,2021,40(21):3841-3844.
- [4] 贾顶慧,刘杰.护理部管理中人性化护理管理的应用探讨与分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(9):4.
- [5] 王黎,景剑,申文荣,等.人性化弹性排班管理模式在乳腺外科护理人力资源优化配置中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(2):164-166.