

人性化管理在护理管理中的效果

潘丽雅 陈妙红

浙江省丽水市莲都区人民医院 浙江 丽水 323000

【摘要】：目的：探究分析人性化管理在护理管理中的效果。**方法：**选取于2021年1月至2022年10月，我院护理部的相关护理人员共62例，作为本次研究对象。采用电脑盲选的方式，将62例相关护理人员随机分为对照组以及观察组。对照组采用常规管理模式进行干预；观察组采用人性化管理模式进行干预。对比分析对照组的满意度；护理质量；以及护理缺陷发生率。**结果：**经管理干预后，观察组在满意度；护理质量；以及护理缺陷发生率方面明显优于对照组，其中（ $P<0.05$ ），差异具有统计学意义。**结论：**在对护理部相关护理人员进行管理的过程中，采用人性化管理模式进行干预，能够有效提升相关护理人员的满意度；以及护理质量，同时能够有效降低相关护理人员在实际工作过程中的护理缺陷发生率，在实际应用的过程中具有优良的效果，值得进一步的推广与应用。

【关键词】：人性化管理；护理管理；满意度；护理质量；护理缺陷发生率

Effect of Humanized Management in Nursing Management

Liya Pan, Miaohong Chen

People's Hospital of Liandu District, Lishui City, Zhejiang Lishui 323000

Abstract: Objective: To explore and analyze the effect of humanistic management in nursing management. Methods: From January 2021 to October 2022, a total of 62 nursing staff in the nursing department of our hospital were selected as the subjects of this study. 62 nursing staff were randomly divided into control group and observation group by computer blind selection. The control group was intervened with routine management mode; The observation group was intervened with humanized management mode. Compare and analyze the satisfaction of the control group and the observation group; Nursing quality; And the incidence of nursing defects. Results: After management intervention, the observation group was satisfied; Nursing quality; And the incidence of nursing defects was significantly better than that of the control group, among which ($P<0.05$), the difference was statistically significant. Conclusion: In the process of managing the relevant nursing staff in the nursing department, the adoption of humanistic management mode can effectively improve the satisfaction of the relevant nursing staff; And the quality of nursing, while effectively reducing the incidence of nursing defects in the actual work process of relevant nursing staff, it has excellent results in the process of practical application, which is worthy of further promotion and application.

Keywords: Humanized management; Nursing management; Satisfaction; Nursing quality; Incidence rate of nursing defects

随着社会的不断发展，人口老龄化程度的不断加深，在医院层面来说对于相关护理人员的需求量也越来越大，护理人员对待自身工作的看法以及其工作状态，不仅关乎着医院自身的声誉，同时与患者的生命健康息息相关^[1-2]。据相关文献显示：近年来我国医院相关护理人员离职率呈现出上升的趋势，以上海市为例，存在大约50%左右的护理人员对自身工作表示不满意，40%左右的护理人员对于自身工作环境不满意，同时存在39%左右的护理人员有离职倾向。护理工作属于整个医疗过程中不可缺少的重要部分，护理在患者接受治疗后的安全、恢复等方面有着深远的意义，如果院内相关护理人员对于自身工作以及单位的管理模式长期存在不满，不仅会对医院产生严重的影响，同时为患者接受干预后的恢复埋下了相应的隐患^[3-4]。本文将选取于2021年1月至2022年10月，至我院工作的相关护理人员共62例，作为本次研究对象，探究分析人性化管理在护理管理中的效果，详情如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取于2021年1月至2022年10月，我院护理部的相关护理人员共62例，作为本次研究对象。采用电脑盲选的方式，将62例相关护理人员随机分为对照组以及观察组。对

照组中：护理人员共31例，年龄为：23-33岁，平均年龄为：（ 25.21 ± 2.03 ）岁，大专学历共18例，本科学历共13例，工作时间为：1-9年，平均工作时间为：（ 4.82 ± 1.33 ）年；观察组中：护理人员共31例，年龄为：23-32岁，平均年龄为：（ 25.04 ± 1.78 ）岁，大专学历共19例，本科学历共12例，工作时间为：1-8年，平均工作时间为：（ 4.77 ± 1.28 ）年。对照组与观察组一般资料对比，差异无统计学意义，其中（ $P>0.05$ ），具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

对照组采用常规管理模式进行干预：遵循我院各项规章制度，以及护理部实际工作安排，予以31例相关护理人员常规管理措施。

1.2.2 观察组方法

①提升相关管理人员的人性化管理意识。在实际开展管理工作的过程中，需要相关管理人员明确以“人”为中心的管理思想，在日常管理工作开展的过程中，不仅需要高质量的完成工作，同时需要进一步的学习人性化管理的方式，对人性化管理的相关理论知识充分的掌握，并能够将其进行灵活的运用，从相关护理人员的角度出发，耐心的听取相关意见，结合科室内的实际情况对相关管理制度做

出调整。同时作为管理人员，需要认真的对待自身角色，在关于工作的相关事项方面，需要坚持以身作则的原则，正确的运用自身的权力，明确自身所肩负的医务，做到以德服人、以理服人，使得相关护理人员在工作过程中感受到相应的尊重，在处理日常相关事件的过程中做到公平、公正、公开的原则，在提升相关护理人员对管理者尊重程度的同时，能够使得相关护理人员在管理过程中更多的配合管理者。

②重视相关护理人员的心理状态。近年来医患关系、护患关系呈现出相对紧张的情况，同时由于疫情的影响，使得相关护理人员的工作压力以及心理压力不断上升，在日常的工作之中，大多数护理人员容易出现焦虑、焦躁甚至是抑郁的负面心理因素，此类心理因素不仅可能影响护理人员的工作状态以及工作质量，因此在日常的工作工程之中，不应只是单纯的重视监督制度或是管理制度，可从相关护理人员的内心出发，进行干预，如：可建立相应的护理人员心理引导日，每周选定一天为心理引导日，安排专业的心理辅导师为相关护理人员提供心理方面的引导，使其在感到无助以及压抑是能够有倾诉的平台，在当天相关护理人员如存在心理压力过大或内心存在相应的焦虑、焦躁等方面的负面心理情绪，可通过相应的心理引导得到排解。在对其进行引导的过程中可对其所做的工作予以肯定，使其认识到在工作过程中存在心理方面的压力或是负面情绪属于正常的情况，在引导其逐步进行适应的过程中教会其调整内心状况的方式与方法，并在最大程度上为护理人员解决相应困难。

③相关护理人员在日常工作的过程中，除了患者，接触最多的相关人员则为管理者，无论是工作方面的安排，工作质量的监督等都离不开管理者，由于接触的时间以及频率相对较多，因而在日常的工作过程中护理人员遇见问题以及困难时第一时间想到的也是管理者，护理人员对管理者存在更高的信任度。管理者不仅肩负着日常工作管理的任务，同时也是相关护理人员内心所信任的对象。因此可进一步为护理人员搭建沟通的渠道，以管理者为主体，成立相应的线下心理引导小组，为相关护理人员搭建线下的交流沟通平台，每位护理人员性格均存在差异，部分护理人员性格内向，不愿意面对面的倾诉自身内心的想法以及负面情绪，线下心理引导平台的搭建，可使得此类护理人员通过电话、发送信息等方式与线下心理引导小组进行沟通，进而对其进行引导，使得心理引导能够覆盖至院内所有护理人员。同时管理者在日常工作中注意观察、收集相关护理人员的状态，如：是否存在因身体或其他方面的原因无法胜任现在的岗位，是否存在排班制度不合理使得相关护理人员工作负荷过大的情况等，从而做出及时有效的调整。

④完善相应的考核制度，以患者的护理满意度、日常护理质量的评定、岗位的难易程度等指标为评价标准，于每月或每季度进行评定，选取优秀的人员进行奖励，鼓舞整个护理团队的士气、调动护理人员的工作积极性。同时可设置相应的激励模式，如：可结合院内的实际情况，

定期开展相应的技能比拼竞赛，通过技能竞赛的模式提升相关护理人员的综合能力，同时能够激发其工作积极性，创造出相对轻松、愉悦的工作环境，提升团队的凝聚力。

⑤对于护理人员来说，最为宝贵的是时间，由于工作性质的特殊，相关护理人员在工作中投入了相对较多的时间，对于家人的陪伴时间相应的减少，可以管理者为主体，开展相应的活动，使得相关护理人员能够带领家人参与活动，使其感受到单位的关怀，在活动中改善其内心所存在的不良情绪，缓解其职业倦怠感。

⑥强化对于相关护理人员的沟通与交流，每个人存在不同的性格特点以及自身特有的优势，不同的性格对于工作的态度同一存在相应的差异，作为管理人员，在落实管理工作的过程中，应当加强与相关护理人员的交流，在沟通交流的过程中，了解其性格特征，以及能力特长，结合其优势为其设置相应的岗位，最大程度的保障相关护理人员的能力能够得到充分的发挥，同时对于具备条件的护理人员，管理者可引导其进行进一步的再学习，如：参加学术交流、院内进修学习等，在提升相关护理人员满意度的同时，保障院内护理质量的提升。

1.3观察指标

经管理干预后，对比分析对照组以及观察组的满意度；护理质量；以及护理缺陷发生率。其中满意度采用评分的方式进行评定，包括对于自身岗位的满意度、对工作模式的满意度以及对于管理模式的满意度，总分为100分，分数越高表示相关护理人员的满意度越好。护理质量采用评分的方式进行评定，包括：操作流程评分、基础护理评分、以及服务态度评分，总分为100分，分数越高表示相关护理人员的满意度越好；数据均由研究期间收集整理得出。

1.4统计学方法

将数据纳入SPSS20.0软件中分析，计量资料比较采用t检验，并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，率计数资料采用 χ^2 检验，并以率(%)表示， $P < 0.05$ 为差异显著，有统计学意义。

2结果

2.1对照组以及观察组护理满意度

经护理干预后，对比分析对照组以及观察组的满意度，观察组明显优于对照组，其中($P < 0.05$)，差异具有统计学意义，详情如下所示：

对照组对于自身岗位的满意度评分为： (81.22 ± 3.12) 分；观察组对于自身岗位的满意度评分为： (92.06 ± 2.84) 分；其中 $t = 14.305$ ， $P = 0.001$ 。

对照组对于工作模式的满意度评分为： (83.17 ± 2.90) 分；观察组对于工作模式的满意度评分为： (94.56 ± 3.02) 分；其中 $t = 15.146$ ， $P = 0.001$ 。

对照组对于管理模式的满意度评分为： (82.29 ± 2.55) 分；观察组对于管理模式的满意度评分为： (95.67 ± 2.78) 分；其中 $t = 19.748$ ， $P = 0.001$ 。

2.2对照组以及观察组护理质量

经护理干预后，对比分析对照组以及观察组的护理质量，观察组明显优于对照组，其中($P < 0.05$)，差异具有

统计学意义，详情如下所示：

对照组操作流程评分为：（85.59±3.30）分；观察组操作流程评分为：（94.02±3.24）分；其中 $t=12.889$ ， $P=0.001$ 。

对照组基础护理评分为：（86.01±3.60）分；观察组基础护理评分为：（93.37±3.55）分；其中 $t=10.294$ ， $P=0.001$ 。

对照组服务态度评分为：（84.16±3.22）分；观察组服务态度评分为：（96.62±2.37）分；其中 $t=18.829$ ， $P=0.001$ 。

2.3 对照组以及观察组护理缺陷发生率

经护理干预后，对比分析对照组以及观察组护理缺陷发生率，观察组明显优于对照组，其中（ $P<0.05$ ），差异具有统计学意义，详情如下所示：

表1 对照组以及观察组护理缺陷发生率[例,(%)]

组别	例数	护理缺陷事件	护理缺陷发生率
对照组	31	6	19.35%
观察组	31	1	3.23%
χ^2	-	--	4.026
P	-	--	0.045

参考文献：

- [1]唐媛.人性化护理在中西医结合科护理管理中的应用效果分析[J].中国社区医师,2022,38(28):97-99.
- [2]刘春霄.人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果分析[J].现代养生,2022,22(18):1605-1607.
- [3]宋峥嵘,王志江,王启峰.人性化护理管理在临床护理中的效果观察及安全性评价[J].中国社区医师,2022,38(03):121-123.
- [4]张文丽,陈晓笑,徐燕.人性化管理模式在中医康复科护理管理中的应用效果[J].中医药管理杂志,2021,29(24):67-68.
- [5]刘书峰,丁健,李英兰.人性化护理联合心理干预在护理管理中的应用效果[J].心理月刊,2021,16(18):135-136.

3 讨论

随着社会的不断发展，医疗模式的不断改变，现阶段我国医院的护理模式同样出现着明显的变化，对于日益提升的护患纠纷事件，需要不断的对院内管理模式进行适当的调整，才能最大程度的降低护患纠纷发生率。人性化管理模式则是将以人为本作为指导理念，重视对于精神以及心理的管理干预，在实际管理工作中，存在对于人性化需求，同时该管理模式也是今后医院发展的趋势。人性化管理模式的应用能够有效的提升相关护理人员的工作积极性，同时能够对现阶段的人员结构进行优化，保障院内护理工作的质量^[5]。

在本次研究中，观察组采用了人性化管理模式进行干预，通过予以相关护理人员心理关怀、建立激励制度、完善考核制度等方面的人性化管理措施，取得了优良的效果，相比于单纯采用常规护理模式进行干预的对照组，观察组在护理质量、满意度、以及护理缺陷发生率方面具有明显的优势。

综上所述，在对护理部相关护理人员进行管理的过程中，采用人性化管理模式进行干预，能够有效提升相关护理人员的满意度；以及护理质量，同时能够有效降低相关护理人员在实际工作过程中的护理缺陷发生率，在实际应用的过程中具有优良的效果，值得进一步的推广与应用。