

人性化管理在门诊护理管理中的应用

孔慧莉

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探究人性化管理在门诊护理管理中的应用价值。方法：选取2020年5月-2021年7月在笔者医院门诊治疗的100例患者作为研究对象，随机分为对照组和观察组，各50例。对照组实施门诊常规护理模式，观察组在常规护理基础上实施人性化管理。比较两组护理文书达标率、护患纠纷发生率、基础护理达标率以及护理满意度。结果：观察组护理文书达标率为96.0%，明显高于对照组， $\chi^2=6.9874$ ；护患纠纷发生率为4.0%，明显低于对照组， $\chi^2=8.9748$ ；基础护理达标率为94.0%，明显高于对照组， $\chi^2=6.9784$ ；护理满意度为98.0%，明显高于对照组， $\chi^2=5.9745$ ，（ $P<0.05$ ）。结论：门诊护理管理中实施人性化管理模式，护理工作质量明显提高，可提高患者护理满意度，人性化管理可以在门诊护理管理中应用推广。

【关键词】：人性化管理；门诊护理；应用价值

门诊医疗服务水平直接代表医院整体的医疗服务水平，是医院综合诊疗实力的体现。门诊护理工作量大，护理人员面临的压力也较大。加上门诊接收的患者疾病类型多样，患者集聚时间段较为集中，容易引发护患纠纷。如何提高门诊护理管理水平是医务人员共同关注的问题^[1-2]。本文选取在笔者医院门诊治疗的100例患者作为研究对象，探究人性化管理在门诊护理管理中的应用价值。如下表述。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2020年5月-2021年7月在笔者医院门诊治疗的100例患者作为研究对象，随机分为对照组和观察组，各50例。对照组男女比例31:19，最小年龄18岁，最大85岁，平均（61.31±2.14）岁；观察组男女比例30:20，最小年龄19岁，最大87岁，平均（60.90±2.40）岁。两组患者一般资料差异不大，（ $P>0.05$ ）无统计学意义。

1.2 方法

对照组实施门诊常规护理管理模式，观察组在常规护理管理上实施人性化管理模式。所谓人性化管理就是护理人员秉持“以患者为本”的工作理念，将其贯穿在整个护理工作中。门诊护士长需要起到带头作用，排班和分工上均要体现出人性化特征。为护理人员提供人性化工作环境，主动协调护患之间以及护士之间的矛盾和纠纷。护士长要主动为护理人员创造继续学习的环境，不断提高护理人员职业素养^[3-4]。

1.3 观察指标

比较两组护理文书达标率、护患纠纷发生率、基础护理达标率以及护理满意度。

1.4 统计学方法

数据资料用SPSS19.0软件分析，计数资料 χ^2 检验，（%）表示；计量资料t检验，（ $\bar{x}\pm s$ ）表示；数据比较显著差异且有统计学意义用 $P<0.05$ 表示。

2 结果

2.1 两组护理文书达标率比较

表1 两组护理文书达标率比较（n，%）

组别	例数	达标	不达标	护理文书达标率
对照组	50	29	21	58.0
观察组	50	48	2	96.0
χ^2				6.9874
P				<0.05

2.2 两组护患纠纷发生率比较

观察组护患纠纷发生率为4.0%（2/50），明显低于对照组26.0%（13/50）， $\chi^2=8.9748$ ，（ $P<0.05$ ）有统计学意义。

2.3 两组基础护理达标率比较

表2 两组基础护理达标率比较（n，%）

组别	例数	达标	不达标	基础护理达标率
对照组	50	30	20	60.0
观察组	50	47	3	94.0
χ^2				6.9784
P				<0.05

2.4 两组护理满意度比较

表3 两组护理满意度比较（n，%）

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	50	10	19	21	58.0
观察组	50	39	10	1	98.0
χ^2					5.9745
P					<0.05

3 讨论

门诊医疗服务质量直接代表医院整体的服务水平。门诊作为医院的门面，直接影响医院的综合发展。门诊护理工作较为繁重，护理人员面临的工作压力较大，加上患者的不理解，更容易出现护患纠纷事件。常规护理管理难以提高门诊护理工作质量，患者对护理人员服务的满意度也不能保证。基于此就需要积极探索新的护理管理模式，以提高护理工作质量和患者满意度为目标，在门诊护理工作中积极推广人性化管理模式^[5-6]。

门诊护理管理中实施人性化管理模式具有以下特点。一是门诊护士长要充分发挥带头作用。现代化护理管理离不开榜样的作用，门诊作为医院接待患者的首要场所，护理服务水平直接影响医院声誉。门诊护理管理中实施人性化管理模式需要全面发挥护士长榜样的作用。门诊护理工作的组织和管理离不开门诊护士长。门诊护士长需要不断提高自身综合素养，严格规范自身行为，对护理工作各项操作技能要熟练掌握，成为护理专业学科上的带头人。凭借自身的人格魅力去感染门诊护理人员。门诊护士长要严格要求下属，秉持公平、公正、严于律己的态度管理每一位护理人员。此外，门诊护士长还需要较高的沟通技能和管理技巧，善于借助精炼的语言表达的想法。并具备较好的处理人际关系的能力，高度的判断力和洞察力，可以在最短时间内发现问题并快速做出决策。再者门诊护士长还需要善于观察他人的思想动态，

做好对低下护理人员思想上的管理，提高信服力，达到预期的管理效果；二是门诊护理管理实施人性化管理模式要求护理人员具备理想判断意识，针对突发事件要柔性处理。前来医院就诊的患者往往会集中在一个时间段，在就诊人数较大的情况常常会出现各种各样的护患纠纷。比如患者等候时间较长出现的急躁情绪，若不加管理将出现较为严重的护患纠纷。因此门诊护理人员需要改变以往的工作理念，秉持以患者为中心，将此种理念渗透到工作中，一言一行均为患者考虑。医院门诊可设置服务台为患者提供更为便捷的服务。门诊工作中一旦出现护患纠纷，护士长需要首先安抚患者情绪，了解事情来龙去脉，找到问题的关键，尽可能采用柔性方法大事化小、小事化了^[7]。工作中即便是接到患者对护理人员的投诉也不能一味责怪护理人员，而是应该找到问题的方法，加以改正避免下次出现类型的问题，降低护患纠纷发生率。本次研究中观察组实施人性化管理模式结果发现该组护患纠纷发生率为4.0%，明显低于对照组， $\chi^2=8.9748$ ；护理满意度为98.0%，明显高于对照组， $\chi^2=5.9745$ ，（ $P<0.05$ ）。这说明门诊护理管理中实施人性化管理可减少护患纠纷的发生，提高患者对护理工作的满意度；三是人性化管理对护理人员要求更高。门诊护士长需要做好对护理人员的定期培训，除了专业护理操作技能和基础理论知识外，培训科目还要确保多元化，包括心理学、社会学等方面的知识，这对护理人员综合素养的提升非常有帮助。本次研究中观察组护理文书达标率为96.0%，明显高于对照组， $\chi^2=6.9874$ ；基础护理达标率为94.0%，明显高于对照组， $\chi^2=6.9784$ （ $P<0.05$ ）。这说明人性化管理模式可提高门诊护士综合素养，不断强化他们的业务能力。

综上所述，门诊护理管理中实施人性化管理模式，护理工作质量明显提高，可提高患者护理满意度，人性化管理可以在门诊护理管理中应用推广。

参考文献：

- [1] 赵媛媛.人性化管理在卫生院门诊护理管理中的应用效果[J].中国保健营养,2021,31(5):5.
- [2] 袁永梅.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].中国社区医师,2021,37(8):155-156.
- [3] 李腾.人性化管理在门诊护理管理中的应用[J].康颐,2021(4):105.
- [4] 于春利.人性化管理在门诊护理工作中的应用与探讨[J].家有孕宝,2021,3(7):203.
- [5] 王云.探究人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果[J].养生保健指南,2021(4):203.
- [6] 高月香.人性化护理服务在门诊护理管理工作中的应用[J].中外女性健康研究,2021(8):153-154.
- [7] 李素英.人性化服务在门诊护理管理中的应用[J].母婴世界,2020(8):200.