人性化护理管理在临床护理工作中的应用研究

刘从容
（成都市新都区第二人民医院　610501）

摘要：目的；探讨人性化护理管理在临床护理工作中的应用。方法：对应用人性化护理管理情况进行回顾性分析，探讨人性化护理管理的应用。结果：进行人性化护理管理后，我院患者护理满意度增加，P＜0.05。结论：进行人性化护理管理，能够有效提高护理质量。
关键词：护理质量；人性化；护理管理；临床护理

护士不仅要做好日常性的护理工作，同时还要做好相应的技术工作，例如辅助治疗、手术助理、助产等。护士的各项护理操作都对患者安全存在显著的影响，因此护士所承担的护理责任非常重大，相应要承担的护理风险以及心理压力也是非常沉重。为了进一步提高护理质量，一定要选择恰当的管理方法，才能够积极调动护士的工作积极性和主动性，从而提供良好的护理服务。人性化护理管理是一种非强制性的管理手段，这种管理的人性化特点能够充分尊重和调动护士的工作积极性，从而提高工作的效率和护理的质量[1]。本文回顾性总结了使用人性化护理管理的情况，情况如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2011 年我院未实行人性化护理管理，2012 年开始实行，对比分析 2011 年与 2012 年的护理差错事件发生率及患者满意度。

1.2 方法

查阅值班记录，患者的治疗记录，护理差错上报记录[2]。

1.3 统计学方法

研究数据用 SPSS19.0 处理，计数资料方差检验，计量资料 t 检验，p＜0.05 显著差异。

1.4 人性化护理管理的应用

1.4.1 充分认识人性化护理管理的重要性

人性化护理管理是一种新型的护理管理方法，不同于强制性的管理方法，更强调管理的科学性和人文性。人性化护理管理不仅运用到管理学知识，同时需要大量的心理学知识，能够提高管理的科学性。护士承担着沉重的护理职责，因此护士很容易产生职业倦怠或者出现工作的纰漏，作为护士长一定要主动关心护士的思想动态，通过人性化护理管理的方法解决问题，让护士能够安心工作，从而提高护理服务的质量[2]。人性化护理管理的方法更加细腻和多样化，注重调节人的主动性，摒弃了以往简单粗暴的工作方法，更加尊重护士的内心感受。

1.4.2 建立良好的人际关系

护士长要改变传统的上下级管理理念，提高每个护士的主动管理意识。护士长又和护士之间建立良好的人际关系，在工作中充分尊重护士的意见主动倾听他们的想法，从而提高护理决策的科学性和合理性。针对护士所提出的意见，护士长要组织会议认真讨论，避免做出片面的拍脑袋决定，从而建立和谐的工作关系，能够让护士自身的能力得到充分肯定，提高护士工作的自信心。

1.4.3 宽容对待工作错误

在繁重的护理任务下，护士难免忙中出错，一方面是因为个人能力问题，另一方面也是工作繁重导致的。人性化护理管理的一个重要特点就是对护士工作中非故意造成的差错要给予充分的宽容，绝对不能进行惩罚性的手段，否则可能造成护士故意隐瞒不报。当护理差错发生后首要的是要对患者进行抢救，进一步控制病情避免出现恶化，等患者病情稳定后再对发生差错的原因进行分析，并且提出相应的改进措施，避免下次再犯同样的错误。

2 结果

2.1 对比实施人性化护理管理前后护理满意度

开始人性化护理管理和对策实施前，患者满意度为 88.2%；开展护理人性化护理管理后护理满意度为 96.2%，前后相比差异显著（P＜0.05）。

2.2 实施人性化护理管理前后意外事件发生率比较

实施前我院护理差错事件发生率为 10.0%，实施后为 2.4%，比实施前显著降低（P＜0.05）。

3 讨论

护士服务的对象是患者，要承担的护理任务非常的繁琐复杂，特别是在人手不足的情况下，承担的任务更加繁重。护士不仅要面对患者，还要面临患者家属以及新生儿的等。在护患关系较为紧张的当前，护士更加面临心理上的压力，从而在情绪方面出现不同程度的焦虑和紧张心理问题，有时会影响到工作的质量以及效率，导致工作过程中出现一些差错[3]。另外护理工作中面临诸多的突发事件，因此必须采用合理的方式来进一步控制护理风险，减少护患纠纷的发生。例如，护理高危患者时存在精神紧张和动作慌乱的问题，导致欠缺应急能力。还有一些护士因为处于长期紧张的工作环境下，身心十分疲惫，存在自我消极的问题，表现为语言生硬、态度冷漠等，缺乏护士的服务意识，因此也导致在一定的护理风险发生。护士长对于全体护士负有管理职责，要通过科学的管理方法提高护士的积极性，确保护理质量达标。人性化护理管理是一种科学的护理管理方法，更加强调管理的人性化，注重对护士的人文主义关怀，管理的方法更加细腻和灵活。人性化护理管理注重提高护士的工作积极性，同时激发护士的工作主动性，有助于提升护理的质量和效率。本次研究中采用了人性化护理管理的方法，首先要提高护士长的人性化护理管理理念，改变传统的管理意识，强调通过人性化护理管理来调动护士的积极性和工作的热情。护士长要熟练运用人性化护理管理的方法，例如建立良好的人际关系等。其次，人性化护理管理的开展需要建立在良好的人际关系基础上，只有护士长和护士之间的关系更加和谐，才能够推动人性化护理管理的开展，才能够切实起到人性化护理管理的作用。第三，宽容对待护士在工作中所犯的错误。当护理差错发生后，首要的是要积极采取措施减少对患者的影响，并且针对护理差错发生的原因，提出针对性的对策，而非针对护士本人进行惩罚。这样做的目的是减轻护士的心理压力，将注意力转移到如何提高护理质量方面。

本次研究结果显示，可以通过人性化护理管理及时掌握护理情况，提高管理行为的人文性，适合于临床推广。

参考文献：

[1]郭凤英.人性化护理管理对护理质量与不良反应发生的影响研究[J].现代医学,2016(1):125-128

[2]藏小芳.人性化护理管理护理模式降低护理差错事件发生率的效果[J].医药前沿,2017,7(13):236-237

[3]贺茹.人性化护理管理在临床护理工作中的应用与效果分析[J].中国卫生标准管理,2017，14(21):89-90.