

探讨人文护理管理在社区卫生服务中心的效果

车智轶

(德胜社区卫生服务中心 100088)

摘要:目的:通过对社区卫生服务中心进行相关效果研究,并进行人文护理管理的效果研究。方法:通过选取参与本次2018年第4季,体检的老年人和业务人员满意度调查表共计300份,其中本次调查为2018年,随后并选取2017年设为对照组,比较人文护理管理前后满意度变化情况。对于对照组采用传统护理措施,观察组采用人文护理管理模式。结果:通过对对照组、观察组服务等候时间、服务等候环境、服务态度、体检时问题解决满意度、结果相应解决情况进行分析其中观察组整体满意度相对对照组较为优良。观察组患者中服务等候时间满意度为92.4%,服务等候环境满意度为93.7%,服务态度满意度为92.3%,其中体检时问题解决满意度为95.7%,结果相应解决情况为93.2%。结论:通过进行人文护理管理的应用,其对于整体满意度提升具有一定效果,其具有一定价值。

关键词:人文护理管理;社区卫生服务;效果

Discussion on the effect of humanistic nursing management in Community Health Service Center

Chezhiyi Desheng community health service center 100088

[Abstract] Objective: To study the effect of community health service center and humanistic nursing management. Methods: by selecting the fourth quarter of 2018, a total of 300 questionnaires on the satisfaction of the elderly and business personnel participating in the physical examination were collected, of which the survey was conducted in 2018, and then the control group was selected in 2017 to compare the changes of satisfaction before and after humanistic nursing management. For the control group, traditional nursing measures were adopted, while the observation group adopted humanistic nursing management mode. Results: through the analysis of the service waiting time, service waiting environment, service attitude, satisfaction of problem-solving in physical examination, the results of the corresponding solutions, the overall satisfaction of the observation group was better than that of the control group. In the observation group, the satisfaction of service waiting time, service waiting environment and service attitude were 92.4%, 93.7% and 92.3% respectively, of which 95.7% and 93.2% respectively. Conclusion: through the application of humanistic nursing management, it has a certain effect and value on improving the overall satisfaction.

Key words: humanistic nursing management; community health service; effect

社区卫生服务作为当前医疗保健健康教育计划生育的一项综合性服务^[1],其社区护理作为护理领域的一个分支,在社区护士的角色化和良好沟通技能综合护理能力的基础上,以此来进行问题解决和预见会更好彰显当前社区卫生服务的特点,调查内容通过对老年人满意度调查内容进行分析,采用素质教育和引导的人文护理方式具体效果如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

通过选取参与本次2018年第4季,体检的老年人和业务人员满意度调查表共计300份,其中本次调查为2018年,随后并选取2017年设为对照组,比较人文护理管理前后满意度变化情况。调查内容通过对老年人满意度调查内容进行分析,其中第一,接受服务时间。第二,环境和服务态度满意度。第三,疑问解答是否到位,满意度调查。第四,结果相应干预情况。第五,解决问题情况。医务人员满意度调查:第一,其中包括对中心管理制度和业务流程。第二,提供学习和晋升机会。第三,在中心受到的公平待遇和尊重。第四,通过进行相关问题汇总并逐条分析根源,制定相关人员护理措施并动态进行各组调查情况,比较分析其满意度情况。

1.2 人文管理措施

1.2.1 树立人文管理理念

对于人文管理系是按照不同需求,随后进行有序、有效性进行不同层次的管理,主要以促进人的全面发展为前提,作为一种在人们复苏前提下,以人为管理的理念,其中以主体需求作为本质动力,并在追求不同层次需求的基础上,激发其主动性和创造性。

1.2.2 护理队伍人文管理

在护理管理中,以人为本并按照自己当前意愿,通过进行护士人性中积极方面引导并对消极方面进行规范化约束,根据中心服务对象和工作特点结合调查问卷进行整理,并制作相关规章制度,以制度为前提实行人性化管理并促进人员管理和高效化制度的有机结合^[2]。

1.2.2.1 管理者的人文文化

对于管理者主要熟悉业务之外还要融会贯通管理能力和艺术上用战略眼光发现问题、分析问题、解决问题,并要进行创造性工作的开展,通过巧妙利用个人优缺点并深知关键使每个队员都能发挥到适当的位置和潜能,在扬长避短善用优势的同时更好的解决问题。通过主动沟通和协调使其具备良好语言能力,并扎实专业知识,使各项工作得以顺利进行提升整体工作效率,并发挥表率作用,从多角度考虑问题换位思考,让管理者能够在互相尊重的基础上,进行支持和信任的管理,落实各项制度在融合,团结友善、良好工作氛围的基础上进行营造。例如部分对身体不适的同事,将进行礼节性探望,并适当照顾怀孕哺乳期妇女,在尽量满足护士学生和生活方面进行合理要求,并安装热水器、微波炉等。

1.2.2.2 护理人员的人文化管理

在现阶段医学发展和医学模式的改变下,对于其服务水平和专业技术也在不断提升,通过进行组织人员的培训和技术操作笔试的鼓励护理人员参加相关医学教育短期培训班等途径提高自身素质。随后进行医疗语言规范,体现人文关怀,通过聘请专业教师进行护理人员礼仪和行为规范并抓好落实,做好日常监督和管理工作。随后举办有意义的活动,增加科室之间亲和力,并增强科室内部协作集体意识提高凝聚力,促进良好效果的提升。

1.2.2.3 服务对象的人文关怀^[3]

通过给予患者人文关怀,并将护理措施落实患者身上提升患者满意度,针对65岁以上的老年人以及慢性病患者进行集中体检,并将科室调整在集中位置,安排专人进行秩序维护,不要引导检查路线减少体检者奔波次数,而对于部分空腹检验项目,应提前半小时到岗,并增加护士便于指导及护理相关注意事项,随后对残疾以及体弱检查者进行相关绿色通道的开设,增加轮椅并张贴各种温馨提示,同时利用电子屏宣传和发放材料等增设将门诊,举办相关健康讲堂等形式做好宣传教育,对检查异常工作者进行积极干预,做好健康教育评估和指导工作,耐心解答各种问题,随后降低医疗事故的发生率。

1.3 观察指标

通过对对照组、观察组服务等候时间、服务等候环境、服务态度、体检时问题解决满意度、结果相应解决情况进行分析,并进行满意度分析。

2. 结果

通过对人文护理前后社区服务相关效果满意度研究,其中对于对照组患者中服务等候时间满意度为 80.4%,服务等候环境满意度

为 81.5%,服务态度满意度为 78.5%,其中体检时问题解决满意度为 79.4%,结果相应解决情况为 80.3%。观察组患者中服务等候时间满意度为 92.4%,服务等候环境满意度为 93.7%,服务态度满意度为 92.3%,其中体检时问题解决满意度为 95.7%,结果相应解决情况为 93.2%。通过对人文护理前后社区服务相关效果满意度研究,其中观察组整体满意度相比对照组较为优良。

表 1.人文护理前后社区服务相关效果满意度研究

组别	服务等候时间	服务等候环境	服务态度	体检时问题解决满意度	结果相应解决情况
对照组	80.4%	81.5%	78.5%	79.4%	80.3%
观察组	92.4%	93.7%	92.3%	95.7%	93.2%

3. 讨论

社区卫生服务作为的仓前一种有效提升,其中在医疗改革的不断深入中,其中对于当前人员管理及追求规范化和人性化结合,在充分发挥护士潜能的基础上,提升其归属感和幸福感,促进医院发展并开发其潜能^[4]。在进行人民群众的就医感受提升的基础上,在新形势下以改善人民群众的关系为出发点,并进行满意度调查。在当前来说,通过进行相关实践机会的创造,护士护理能力将会得到大大提升,从而有利于护理质量的良好促进。通过对对照组、观察组服务等候时间、服务等候环境、服务态度、体检时问题解决满意度、结果相应解决情况进行分析其中观察组整体满意度相比对照组较为优良。观察组患者中服务等候时间满意度为 92.4%,服务等候环境满意度为 93.7%,服务态度满意度为 92.3%,其中体检时问题解决满意度为 95.7%,结果相应解决情况为 93.2%。通过进行相关

护理分析,并进行相关管理路径的探索。综上所述,通过进行人文护理管理的应用,其对于整体满意度提升具有一定效果,其具有一定价值。

参考文献

- [1]张海荣. 探讨人文护理管理在社区卫生服务中心的效果[J]. 临床医学研究与实践,2016,1(13):186-187.
- [2]赵珊. 本科社区护理专业人才培养毕业实习模式构建的研究[D].天津医科大学,2013.
- [3]陈井芳. 我国护理学硕士研究生社区护理实践课程模式探讨及评价研究[D].中南大学,2011.
- [4]张莉. 社区卫生服务中心护理质量评价指标体系研究[D].重庆医科大学,2010.