

人性化管理模式在护理管理中的应用效果及护理人员满意度影响分析

陈桂英

湖南省永兴县人民医院 湖南永兴 423000

【摘要】目的 观察在护理管理中执行人性化管理模式的效果及对护理人员满意度的改善作用。**方法** 选取 60 名护理人员,均为我院 2022 年 6 月~2023 年 6 月期间在职人员,随机分组,对比观察组(30 例,人性化管理模式)与对照组(30 例,常规管理模式)的应用效果及护理人员满意度。**结果** 观察组的护理质量、工作效能及护理人员满意度均高于对照组($P<0.05$)。**结论** 人性化管理模式可显著提高护理管理质量,改善其工作效能及护理人员满意度。

【关键词】 人性化管理模式; 护理管理; 应用效果; 护理满意度

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2023) 10-124-02

现代医护工作任务繁重,风险高,医护人员承担着较大的心理压力。为构建和谐医患关系,护理管理工作需结合现代化的管理模式,以最大化满足患者的医护需求^[1]。人性化管理模式是临床护理中基于人的需求而制定的护理管理模式,以人为本,主要是为了激发护理人员的创造性和积极性,在护理管理工作中人性特征得以充分体现,保障不同患者的无障碍交流,增强护理管理效果和沟通效果,提升护理服务质量^[2]。本研究主要分析在护理管理中执行人性化管理模式的效果及对护理人员满意度的改善作用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 60 名护理人员,均为我院 2022 年 6 月~2023 年 6 月期间在职人员,随机分组,30 名对照组年龄 24~52 (38.02±2.75) 岁;30 名观察组年龄 26~53 (38.13±2.81) 岁,两组资料无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组

常规护理管理。遵循医院管理制度,指导护理人员进行专业技能培训,定期对护理程序和操作技能的掌握程度进行考核,对护理人员各方面评估进行收集,实时监督对住院病人的护理质量,科学制定奖惩措施。

1.2.2 观察组

人性化管理模式。①情感管理:护士长应定期和护理人员进行沟通,对其工作状况充分掌握,对相关护理问题耐心倾听,并及时对护理人员的相关疑问进行解答,予以鼓励和支持,大多数医护人员在繁忙工作中会产生疲惫感,护士长应引导其如何进行心理疏导,有助于促进二者的情感交流;②合理分工:护士长应对护理人员特性充分掌握,并考虑其工龄、护理水平等个体差异性,合理分工,高资质指导低资质,通过定期开展会议或培训(综合素质、专业技术培训、病房

护理、实际操作及理论知识),拓展护理人员的认知范围,提升其护理认知能力,确保其护理能力与时俱进,促进护理质量的整体提升。③完善管理制度:不断优化医院管理体系,提升医护人员的护理技术水平及护理操作准确性,对不良事件发生具有积极防控作用,制定科学完善的褒奖制度,对护理人员的积极性具有调动和激发作用;④满足护理人员自我价值:对护理人员的教育状况充分掌握,安排进修,定期统计其护理工作并进行有效整改。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量

从基础护理(0~20 分)、理论知识(0~20 分)、操作技能(0~20 分)、工作态度(0~20 分)、沟通交流(0~20 分)等维度评估护理质量,分值越高越好。

1.3.2 工作效能

通过自我效能感量表(general self-efficacy scale, GSES)评估护理人员的工作效能,≥30 分、21~31 分、11~20 分、<11 分分别为工作效能感高、偏高、偏低、很低不同层级。

1.3.3 护理人员满意度

通过满意度调查表评估,满意:≥80 分;较满意:60 分以上,80 分以下;不满意:<60 分。总满意率=满意率+较满意率。

1.4 统计学分析

数据分析软件选取 SPSS27.0,计量数据以($\bar{x}\pm s$)表示,行 t 检验,计数数据以 n/% 表示,行 χ^2 检验, $P<0.05$ 为数据间差异存在显著意义。

2 结果

2.1 两组护理质量比较

观察组的护理质量高于对照组($P<0.05$)。见表 1。

表 1: 两组护理质量比较 ($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	n	基础护理	理论知识	操作技能	工作态度	沟通交流
观察组	30	17.23±2.68	17.88±2.01	18.02±1.96	18.11±1.56	18.79±1.15
对照组	30	15.18±2.05	16.03±1.87	16.58±1.81	16.87±1.39	17.92±1.18
t	-	3.328	3.691	2.956	3.251	2.892
P	-	0.002	0.001	0.005	0.002	0.005

2.2 两组工作效能比较

观察组管理后的 GSES 评分高于对照组($P<0.05$)。见表 2。

2.3 两组护理人员满意度比较

观察组的护理人员满意度高于对照组($P<0.05$)。见表 3。

表 2: 两组工作效能比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	管理前	管理后	t	p
观察组	30	16.62±3.13	28.25±4.18	12.198	0.000
对照组	30	16.65±3.21	23.15±4.63	6.319	0.000
t	-	0.037	4.478	-	-
P	-	0.971	0.000	-	-

表 3: 两组护理人员满意度比较 [n (%)]

组别	n	满意	较满意	不满意	总满意率
观察组	30	18 (60.00)	11 (36.67)	1 (3.33)	29 (96.67)
对照组	30	15 (50.00)	8 (26.67)	7 (23.33)	23 (76.67)
χ^2	-	-	-	-	5.192
P	-	-	-	-	0.023

3 讨论

近年来,人们对医院诊疗水平和护理服务质量的要求越来越高,进而要求护理人员对自身的护理技能进行持续锻炼提升,夯实专业知识基础,有利于推进护理工作的实施。而医院护理服务质量提升离不开对护理人员的有效管理^[3]。本研究显示,观察组的护理质量、工作效能及护理人员满意度均高于对照组($P < 0.05$)。

分析原因:人性化管理模式对护理人员的主观能动性和工作积极性具有激发作用,可增强其自身责任意识。此管理模式对护理团队凝聚力及工作效率具有提高作用,重视对护理人员的情感管理,可使护理风险隐患大大减少,提升护理管理效果,要求护理人员的责任心较强,耐心对待护理工作^[4]。由于每日护理工作繁重,护理人员在长期工作压力影响下多会产生消极情绪,导致其工作积极性受到影响,直接关系

到护理工作质量。定期与护理人员加强交流,对其工作情况充分掌握并予以正确的心理疏导;基于医护人员的特色,合理分工,充分体现护理人员的个人价值;与护理人员沟通时,需耐心倾听其思想,并予以关怀和鼓励。在会议时共同决策,对护理人员的积极性进行充分调动,整理分析医护人员的意见,对护理人员的综合素质、团队凝聚力及护理服务质量具有提高作用^[5-6]。

综上,人性化管理模式对护理人员的积极性具有调动作用,可提高护理管理质量,改善其工作效能及护理人员满意度。

参考文献:

- [1] 白金萍,毛雪梅,姜芳,等.护理管理中人性化管理模式的应用效果探讨[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(09):127.
- [2] 常亚宁,孙彩玲,常乃秀,等.护理管理中人性化管理模式的应用价值分析及研究[J].中国农村卫生,2020,12(16):47.
- [3] 宋兰英.人性化管理模式在护理管理中的运用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(31):112-113.
- [4] 唐媛媛,赵莉,高芹,等.人性化管理模式在护理管理中的运用[J].中国卫生产业,2022,19(3):25-27,31.
- [5] 赵月晖,张宏宇.人性化管理在护理管理中的应用探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(2):42.
- [6] 宋峥嵘,王志江,王启锋,等.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.

(上接第 122 页)

液供应。AMI 发病时患者普遍存在腹部疼痛、胸闷、胸痛、呼吸困难等症状,病死率较高,发病期间由于疼痛、手术创伤等因素的影响,患者心理负担较重,极易引发强烈的应激反应,对临床护理提出了更高的要求。传统急诊护理流程长、程序多,抢救效率低下,容易导致患者错过最佳的治疗时间。

在本研究中,观察组患者的急诊球囊扩张时间、急诊时间以及住院时间短于对照组,且观察组患者的院内再 PCI 率、院内复发率也低于对照组,差异均具有统计学意义($P < 0.05$)。由此得出,优化急诊护理流程可以缩短患者的急救时间及住院时间,临床抢救效果显著,且复发率低,安全性高,可临床推广。

(上接第 123 页)

疾病,近些年随着我国人口老龄化问题的加剧,老年抑郁症发生率逐年升高。老年抑郁症会让患者逐渐丧失对生活的兴趣,还会出现认知、行为上的改变,影响患者的生活质量,为此应对其进行积极治疗^[2]。有研究表明,在老年抑郁症治疗中实施认知性心理护理,可让护理人员全面深入了解患者的想法,明确患者在认知方面的不足和偏差,进而对患者进行认知重建,帮助患者正确看待问题,建立积极思维,以有效调节患者的情绪、行为,对促进患者病情康复有着重要意义^[3]。本研究调查显示:乙组遵医行为、护理满意度均明显优于甲组($P < 0.05$),可见认知性心理护理可以有效提升患者的遵医行为,获得患者对护理工作的支持和配合,以更好的改善患者的认知功能和情绪问题。

参考文献:

- [1] 杨华,黄贵祥,曾俊.优化急诊护理流程在急性心肌梗死患者抢救中的应用效果观察[J].实用医院临床杂志,2019,14(2):89-91.
- [2] 中国医师协会中西医结合医师分会,中国中西医结合学会心血管病专业委员会,中国中西医结合学会重症医学专业委员会,等.急性心肌梗死中西医结合诊疗指南[J].中国中西医结合杂志,2020,38(3):272-284.
- [3] 容玉佩,刘侃,王欢,等.优化急诊护理流程对急性心肌梗死患者抢救效果的影响[J].齐鲁护理杂志,2021,23(11):108-109.

综上,将认知性心理护理应用于老年抑郁症患者中,可以提高患者遵医行为,增强对护理效果满意度,具有临床推广价值。

参考文献:

- [1] 叶明珊,李军.认知性心理护理在老年抑郁症护理中的应用分析[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(90):293+295.
- [2] 侯旭荣,解延飞,李晓凡.放松训练联合心理护理对老年抑郁症患者焦虑程度及睡眠的影响分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(01):157-158.
- [3] 王晓琳,邹妍,王曰萍.认知性心理护理在老年抑郁症治疗中的临床应用[J].心理月刊,2021,16(19):34-35+115.