

人性化管理模式在护理管理中的运用

丁桂梅

(江西省横峰县人民医院护理部 上饶 334300)

摘要:目的:了解人性化管理模式在护理管理中的运用价值。方法:对我院 2012 年 3 月~2014 年 3 月收治的患者进行抽样,选取 76 例患者随机分成两组,对照组采用传统管理模式进行护理,实验组采用人性化管理模式,观察两组护理工作满意程度及护理投诉情况。结果:护理投诉:实验组 1 例患者投诉,投诉率为 2.63%;对照组 10 例投诉,投诉率为 26.32%;组间比较差异具有显著统计学意义($P<0.05$)。护理满意度:实验组非常满意 22 例,较满意 9 例,满意 5 例,不满意 2 例,总满意度为 94.74%;对照组非常满意 13 例,较满意 11 例,满意 6 例,不满意 8 例,总满意度为 78.95%;组间比较差异具有显著统计学意义($P<0.05$)。结论:人性化管理模式在护理管理中具有重要的运用价值,值得临床大力推广与应用。

关键词:人性化管理模式;护理管理;运用价值

中图分类号:R471

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.01.053

人性化管理模式主要是指在管理活动中以患者为中心为基本原则,积极激发人的主动性、积极性、创造性而衍生的一种新型管理模式。伴随着医疗技术的不断发展,人们生活水平逐渐提高,对医疗服务的要求亦呈增长趋势,尤其是临床护理工作,已纳入了医疗服务体系建设中。临床研究发现,考虑到医患矛盾频发,诸多医护人员往往伴有巨大的心理负担,严重影响了临床服务质量^[1]。现阶段,在医疗行业中,积极采用人性化管理模式,不断规范护理人员的护理工作,彰显了以人为本的服务思想,已得到了护理人员与患者及其家属的广泛认可。为了深入探究人性化管理模式在护理管理中的运用价值,本文主要对我院 2012 年 3 月~2014 年 3 月收治的 76 例患者进行平行对照研究。现报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择我院 2012 年 3 月~2014 年 3 月收治的患者 76 例为研究对象,年龄 22~34 岁,平均年龄(25.82 ± 2.92)岁。采用完全随机数字表法,随机分成两组进行对比观察,两组患者年龄、性别、病情以及病程等一般资料对比差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 护理方法 对照组应用传统管理模式进行护理。实验组实施人性化管理模式:(1)患者管理方法:营造舒适、和谐的医疗环境,关注病房修饰,营造温暖感觉,完善电子系统(涵盖急救、呼叫、照明等),确保患者日常护理需求得到有效满足。同时,为患者提供一套人性化的诊疗服务,于入院后,掌握其疾病发生情况、教育程度和家庭背景等资料,从患者自身条件出发,制定一套完善的治疗与护理方案,基于确保治疗效果的基础上遵循患者意愿来进行治疗和护理时间的安排,最大限度地满足其心理、生理等层面上的需求。(2)护理人员管理方法:增强护理人员的业务素质,定期组织护理人员强化职业技能培训,确

保其技术过硬,增强其风险判断能力,提高心理承受力,保证护理工作效率。同时,为护理人员营造一个良好的人文环境,充分发挥其积极性,确保工作氛围公平轻松,消除压力负面效应,以便更好地完成护理工作。与此同时,构建一套系统的管理体系,调节护理层级关系,实施层层管理,包括责任护士、护士长和一般护士,及时进行信息反馈。另外,建立系统的激励机制,奖励工作优异的护理人员,发挥其表率作用,提高其工作积极性。

1.3 观察指标 观察两组护理投诉发生情况,并应用自行设计的满意度调查量表,开展护理满意度问卷调查工作,主要包括非常满意、较满意、满意及不满意四个等级。总计发放问卷 76 份,回收 76 份,回收率达 100%。

1.4 统计学方法 应用 SPSS19.0 统计学软件对上述资料进行数据分析,计量资料以($\bar{x}\pm s$)表示,采用 t 检验,计数资料采用 χ^2 检验, $P<0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理投诉情况比较 实验组实施人性化管理模式后有 1 例患者投诉,投诉率为 2.63%;对照组 10 例投诉,投诉率为 26.32%,实验组护理投诉率明显低于对照组,组间比较差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.2 两组患者护理满意度比较 实验组应用人性化管理模式后总满意度为 94.74%,对照组总满意度为 78.95%,组间比较差异具有统计学意义($P<0.05$)。见表 1。

表 1 两组患者护理满意度比较[例(%)]						
组别	<i>n</i>	非常满意	较满意	满意	不满意	总满意度
实验组	38	22(57.89)*	9(23.68)	5(13.16)	2(5.26)*	36(94.74)*
对照组	38	13(34.21)	11(28.95)	6(15.79)	8(21.05)	30(78.95)
χ^2		4.289	11(28.95)	0.106	4.146	4.145
<i>P</i>		<0.05	>0.05	>0.05	<0.05	<0.05

注:与对照组比较,* $P<0.05$,差异有统计学意义。

3 讨论

人性化管理模式是指在护理管理中坚持以护理人员为本,而在临床护理过程中坚持以患者为本,将此指导思想贯穿于管理过程中,积极挖掘护理人员的积极性,确保患者心理和生理需求获得满足,进而提升工作效率,保证临床护理效果^[2]。有学者认为,于护理行业中,推行人性化管理模式,掌握患者与护理人员各方面的需求,已成为了开展整个护理工作的前提^[3]。立足于心理需求角度,重视患者及护理人员个人化差异,制定系统化管理方案,可提升临床护理工作效率。

另有学者通过对 100 例住院患者进行对照试验,发现人性化管理模式组护理投诉率为 4.0%,显著低于传统管理模式组 20.0%;护理工作对护理管理的满意度达 98.0%,明显高于传统管理模式组的 70.0%,表明有效的人性化管理模式在医疗服务体系中具有至关重要的作用,有助于医疗卫生体制改革,构建和谐医患与医患关系^[4]。本文研究结果表明,实验组护理投诉率、护理满意度均优于对照组

($P<0.05$),充分证明了合理的人性化管理模式在护理管理工作中具有重要的应用意义,能降低护理不良事件发生率,保证护理满意度。从本质上来讲,人性化管理模式应用于护理管理中,重视情感管理,消除负面情感,尊重护士,强化护患沟通,并应用开放式管理和人文管理,完善人性化护理服务,将护理工作升华至人文管理层次,依据护理文化对护理人员及患者进行系统管理,可提高患者对医护工作的满意度,保证临床治疗效果^[5]。综上所述,人性化管理模式应用于护理管理中能提高护理满意度,值得临床进一步推广使用。

参考文献

[1]孙舒,李瑞雪,王翠翠.基于人性化管理模式在护理管理中运用的研究[J].中国医药指南,2013,11(26):594-595
[2]李雪飞.人性化管理模式在医院护理管理中的应用效果分析[J].吉林医学,2014,35(3):626
[3]韩纪平.人性化管理模式在护理管理中的运用探讨[J].吉林医学,2013,34(36):7753
[4]程思锋.人性化管理模式在医院护理管理中的应用情况探析[J].检验医学与临床,2014,11(12):1733-1734
[5]邱春艳,金英福,穆源颖.人性化管理模式在临床护理管理中的应用效果观察[J].北方药学,2011,8(12):73

(收稿日期:2014-09-18)

泌尿外科疾病合并糖尿病的围手术期护理

吴晓英

(九江学院附属都昌医院护理部 江西都昌 332600)

摘要:目的:探讨泌尿外科疾病合并糖尿病围手术期的护理方法及效果。方法:选择我院 2010 年 5 月~2013 年 9 月收治的 84 例泌尿外科疾病合并糖尿病患者为研究对象,随机分为对照组与观察组各 42 例,对照组实施常规护理,观察组实施综合护理,对两组患者的护理效果进行分析。结果:观察组满意率为 92.86%,对照组为 71.43%,差异显著($P<0.05$);观察组并发症发生率显著低于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论:对泌尿外科疾病合并糖尿病围手术期患者实施综合护理,能提高患者满意率,降低术后并发症发生率,值得临床进一步推广应用。

关键词:糖尿病;泌尿外科疾病;围手术期护理

中图分类号:R473.6

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.01.054

糖尿病是一种主要表现为高血糖的全身代谢性、终身性慢性疾病,目前已经成为继心脑血管病与肿瘤之后,对人类健康造成影响的第三大慢性非传染性疾病。糖尿病患者因持续血糖处于高水平状态,导致身体免疫力下降,感染发生率高。有数据显示^[1],糖尿病患者的手术危险性明显高于非糖尿病患者,其死亡率高出两倍。可见,重视糖尿病患者的围手术期护理,在临床治疗中占据着重要位置。本次研究对我院泌尿外科疾病合并糖尿病患者实施综合护理,效果满意。现报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择我院 2010 年 5 月~2013 年 9 月收治的 84 例泌尿外科合并糖尿病患者为研究对象,男 49 例,女 35 例;年龄 34~76 岁,平均年龄

(54.2±6.3)岁;病程 2 个月~15 年,平均病程(3.5±1.1)年。84 例患者中,I 型糖尿病 9 例,II 型糖尿病 75 例,所有患者均在入院前使用口服降糖药、胰岛素进行血糖控制。其中合并高血压 19 例,合并冠心病 12 例。将 84 例患者随机分为对照组与观察组各 42 例,两组患者年龄、性别无明显差异($P>0.05$),具有可比性。

1.2 护理方法 对照组实施常规护理,包括对高血压患者降压,对所有患者进行降糖处理,控制糖分摄入,并在饭前使用胰岛素皮下注射,常规感染预防、补液等。观察组在对照组常规护理基础上实施综合护理,措施如下。

1.2.1 心理护理 泌尿外科合并糖尿病患者大多为老年人,因自身机能退化,导致听力下降、反应迟