

# 人性化控制在临床护理管理中的应用分析

袁子璇<sup>1</sup>, 龚桂姿<sup>2</sup>, 谭秀娟<sup>1</sup>, 王小莉<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>吉首大学医学院, 湖南 吉首

<sup>2</sup>张家界市人民医院, 湖南 张家界

收稿日期: 2022年11月26日; 录用日期: 2022年12月16日; 发布日期: 2022年12月23日

## 摘要

该文通过检索有关文献, 分析总结了人性化管理模式在临床护理管理中的实际运用, 并综述了对在临床护理人员工作中进行人性化管理模式改革的重要性和具体措施, 使护理人员工作效率和满意度得以显著提升, 进而有效提高了护理人员的临床护理管理质量和开展高质量护士业务能力, 对提升医院的整体护理服务质量水平有着必要的促进作用。

## 关键词

人性化控制, 护理管理, 护理质量, 护理满意度

# Analysis of the Application of Humanized Management in Clinical Nursing Management

Zixuan Yuan<sup>1</sup>, Guizi Gong<sup>2</sup>, Xiujuan Tan<sup>1</sup>, Xiaoli Wang<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Medical School, Jishou University, Jishou Hunan

<sup>2</sup>Zhangjiajie People's Hospital, Zhangjiajie Hunan

Received: Nov. 26<sup>th</sup>, 2022; accepted: Dec. 16<sup>th</sup>, 2022; published: Dec. 23<sup>rd</sup>, 2022

## Abstract

The paper analyzes and summarizes the practical application of humanized management mode in clinical nursing management by searching relevant literature, and reviews the importance and specific measures of reforming humanized management mode in the work of clinical nursing staff,

\*通讯作者。

so that the efficiency and satisfaction of nursing staff can be significantly improved, thus effectively improving the quality of clinical nursing management and carrying out high-quality nurses' business ability, which is important for improving hospital's overall nursing. It is necessary to promote the overall nursing service quality level of the hospital.

## Keywords

Humanized Management, Nursing Management, Nursing Quality, Nursing Satisfaction

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着当前医学技术的日益提升,患者更加重视在治疗过程中护理质量,而传统的护理观念和护理模式已无法满足患者的需求,护理人员也将面对着更大的挑战与风险。在此情形下,在临床工作中进行个性化管理显得尤为重要。而个性化的护理模式将是符合当前临床护理发展趋势的一个更为合理的模式[1]。这种模式更侧重于充分调动护理工作人员的积极性,进而优化了护理人员的工作环境,从而有效改善了医护服务质量[2]。因此对护理人员实施人性化管理,有助于提高其护理工作质量,从而提高护理管理质量。

## 2. 实施人性化管理在临床护理中的必要性

### 2.1. 人性化管理的概述及内涵

人性化管理是一种一切管理活动皆以人为核心,以调动、激发人的创造性、主动性与积极性为动力的先进管理模式[3]。

从其基本含义出发,人性化管理模式就是一个以人为本,把人当成管理工作的核心,关注人的人格尊严,全面激发人的积极性和创造力,组织与其成员的共同发展为目标,以实现人的内在真实需求和推动人的全面发展为基本目的的管理模式。在人性化管理模式中为员工创建宽松、和谐的工作环境,让员工倍感愉快,采用合理的机制和科学的管理模式,在企业与员工中间可以取得合作共赢的效益[4]。例如,通过推行“合理公休”、“科室小餐厅”等活动,倾听员工的意见与建议,为员工营造高层次的人文关怀。

### 2.2. 人性化管理理论的发展

人性化管理理念的发展持续了格外悠久的历史。上个世纪三十年代,梅奥等人运用霍桑实验形成了人际关系理论,并提出“社会人”的猜想,在猜想中指出了:社会需求才是人的行为动力的根源所在。正是利用了这一理论,才使社会人性化管理方向上迈进了跨越性的一大步;同在上个世纪三十年代,“人类需求层次论”中的“自我实现”被美国知名心理学家马斯洛所提出,并说明了人的潜力是必须持续发展才能获得充分的表现;本世纪在一九七五年,麦格雷戈在发表的《企业的人性方面》中提出了行为科学的一个概念“X-Y”论,并对行为科学原理做出了阐述并对人的理论认识,明确指出人作为生产力中最重要的因素也是有生命的物质,所以必须要积极而合理的对待。正是此论,使企业人性化管理又获得

了蓬勃的进展。人性化管理的相关理论继而在不同领域不断发展与丰富，且得到了广泛的诠释与运用[5]。

### 2.3. 实施人性化管理在临床护理中的重要性

人性化护理管理模式是适应临床护理发展的新型管理模式，此模式注重调动护理人员工作积极性，并优化护理人员工作环境，从而有效提高护理质量。西安市人民医院的任文青[6]等人在实践中总结出，采用人性化护理管理工作可以改善住院治疗中病人的护理结果，促进护患关系，并可以标准化护理操作，改善了护理人员的社会责任意识，让患者可以在愉快、安全的环境下进行住院治疗，有一定临床使用价值。南方医科大学顺德医院的向江青[7]探讨人性化管理模式在医院感染率与医疗纠纷率的应用效果分析时，证实了在临床工作中实施人性化管理模式有助于提高卫生管理质量，减少医疗纠纷、医院感染等事件的发生。上述研究事实证明，在临床工作中实施人性化护理管理，重视护理人员的内心感受和内心真实需求有利于提高护理满意度和医院的整体护理质量。由此可见，在临床工作中对护理人员实施人性化管理尤为重要。

## 3. 实施人性化管理在临床护理中的具体措施

### 3.1. 提高护理管理者的自身能力

护理管理者应定期检讨自己，提高知识水平和管理能力，在制定人性化护理管理制度的前提下，告知护理人员必须严格遵守制度，科学合理分配工作。在临床工作中，管理者也要提高自身的沟通能力，积极与护理人员沟通，并给予支持和鼓励，加强对护理人员的关怀，让其感受到温暖，为护理人员提供良好的工作环境，充分发挥其专业能力[8]。管理者还应采用科学合理的方法进行人性化的教育，重视护士的人格和尊严。管理者与护理人员在人格上和情感上应视作为对方的朋友，其地位是平等的，只是工作内容不同，没有高低贵贱之分。管理者与护理人员在工作中应坦诚相待，管理者应讲德行、讲道理，而不是居高临下，对科室的护理人员指手画脚。批评也应以工作为出发点，多方位听取科室护理人员的意见和建议，合理的采纳后给予肯定，不合理的意见要说明理由，让护理人员信服管理者，拥护管理者的决策安排。

### 3.2. 针对护理人员进行人性化管理的培训

为了保证患者的护理安全和健康护理，进一步提升护理质量，首先就必须制定并健全有关人性化的护理制度，并严格履行各种规章制度。为了激励和调整护理人员的主动性和积极性，以护理人员的综合成绩为依据，通过行政问责和绩效考核机制，赋予成绩比较优秀的护理人员以精神或物质奖励；针对发生护理偏差者，进一步分析引起护理偏差的风险事故的主要因素并按照事件的严重程度，追究有关护理人员的责任，以进一步增强护理人员的社会责任心和安全护理意识，以达到更加健全科室护理人员的培训管理方法；同时加强护理人员的专业化训练和实操培训，增强其处理突发事件的能力，以降低护患争议与投诉事件的发生。不断提升护理人员的综合业务水平和综合素养，以及自身的规范化程度，保证全体护理人员能力全面合格[9]。

### 3.3. 提升护理人员的沟通能力

护理人员应该学习以患者的视角换位思考，而管理者也应该以身作则，同时在日常的管理工作中相互尊重，以全面落实人性化管理的宗旨。护理人员应当增进护患交流，形成良性的护患人际关系。要以患者为中心，全面了解患者的基本状况，并适时向患者普及有关疾病的知识诊断方法、护理工作注意事项，以提高患者的健康信心，增强对他们的护理依从性和患者对护理工作人员的信任度，让其处于一种

健康和谐的护理环境，并由此来改善对患者的护理效果，从而为患者提供更加优质的护理服务。

### 3.4. 加强对护理人员的人文关怀

管理者应定期与科室护理人员进行沟通，了解护理人员的心理状态，对在临床中因失误而产生焦虑、恐惧等负面情绪的护理人员要多加关注，并及时引导、鼓励他们，帮助其改正错误，消除其的负面心理，提高其工作的主动性和积极性。在护理管理过程中，关心护理人员的日常生活和工作情况，并满足护理人员的自我提升需求，关注其工作性质，了解其优势和特点，并根据其自身专业能力等分配相应的工作，提高护理人员的积极性，实现护理人员力所能及的自我提升，让其感受到自身价值的最大体现。

### 3.5. 建立人性化的排班制度

管理者根据护理工作量、工作内容、性格、工作诉求、能力等合理分配护理人员，以满足其自身职业价值需求。有一项研究[10]指出，在护理人员的各方面需求中，对弹性排班的需求是较高的。通过保持合理的弹性排班制度，可以在深刻了解护理人员个人具体情况的基础上，制定更加科学、人性化的管理措施，充分发挥人力资源的作用，达到护士排班制度的最优化。根据工龄和相关护理水平安排工作，做到合理分工，让资历较高的护理人员指导资历较低的护理人员。科室内定期开展学术讨论和培训，来提高护理人员的专业能力，对其进行培养和扩展延伸。人性化管理理论认为，可以通过优化排班制度，采取弹性排班方式，减少因过度疲劳和劳累造成的护理差错和服务态度不佳等问题。让护理人员得到充分的休息和调整，使其保持充足的精力和工作热情，从而更好地面对临床工作，与患者进行有效沟通，提高临床护理效率[11][12]。

### 3.6. 建立合理的奖惩制度

在临床工作应用中，管理人员应该在人性化管理的基础上对护理人员的工作做出合理评估，并按照护理人员的综合成绩做出相应的奖励措施，这才能在较大程度上增强了护理人员的工作积极性和责任感，以便提高护理服务质量，减少了护理差错率。在实际护理工作中要制定相应的奖惩制度，认真调查患者不满意或投诉的真相和原因，对于护理人员的过失要进行相应程度的处罚，对于表现受到患者欢迎的护理人员要给予适当的奖励，这样才能充分调动护理人员的积极性，进一步提高护理服务质量，改善护患关系的现状[11][12]。

### 3.7. 营造和谐轻松的临床工作氛围

和谐轻松的临床工作氛围可以调动护理人员的工作积极性。护理人员工作繁忙时，管理者可以根据护理人员个人的特殊情况，给予适当的鼓励和支持，尽可能满足他们的身心要求。在营造轻松舒适的工作氛围的同时，不应降低护理管理的质量。对工作认真负责、态度严谨且护理水平高的护理人员应给予充分的鼓励和表扬；对工作中出现失误的护理人员应积极引导，使其发现自己的问题并加以改正[13]。因此，管理者应充分了解科室每个护理人员的特点和专业技术能力，做到知人善任，充分发挥每个护理人员的优势，以此来创造一个宽松和谐的工作环境。

## 4. 小结

在临床工作中实施人性化管理，实现了人力资源的高效配置和奖惩制度的质量更新，避免了不科学和不合理工作模式的过度密集。同时，通过以护理人员为管理核心点，有效缓解了护理人员的工作紧张等不良情绪，让其能体会到重视与关怀。要在适当情形下对医护工作人员予以激励，增强他们的职业责任心和成就感。融洽的工作气氛也可以增加医护人员的工作激情与信心，有效降低护患纠纷，以便为病

人提供更好更高效的医护服务。综上所述,在临床应用医护工作中积极推行个性化管理,能够更好地获得病人及家人的有效协助与理解,并可以促进患者病情的好转与痊愈,从而更好地提高护理工作的质量和满意度,值得在临床护理工作中进一步积极推广和应用。

## 参考文献

- [1] 侯微微. 人性化管理在临床护理管理中的应用研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(52): 228-231.
- [2] 邓洁红, 潘雪群, 卢利. 中医临床护理工作中应用人性化护理管理观察[J]. 中国医药科学, 2019, 9(21): 207-209.
- [3] 魏敏. 人性化管理模式对临床护理人员工作积极性及护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2012(2): 296-297.
- [4] 徐难, 陶月仙. 人性化护理理论及其应用研究进展[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(23): 59-61.
- [5] 郑楠, 闫伟娜, 刘云. 人性化管理在护理管理中的应用现状[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(2): 197-198.
- [6] 任文青, 王楚佳, 刘霞. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果及可行性分析[J]. 中国药物与临床, 2021, 21(12): 2199-2200.
- [7] 向江青. 人性化管理模式对降低医院感染率与医疗纠纷率的应用效果分析[J]. 卫生职业教育, 2021, 39(10): 131-132.
- [8] 鲍金雷, 孙博伦, 孙淑清. 浅析人性化护理管理在临床护理中的具体应用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 6(23): 126-127.
- [9] 刘春霄. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果分析[J]. 现代养生, 2022, 22(18): 1605-1607.
- [10] 钟沛, 张保荣, 钟丽华. 弹性排班管理在护士人力资源管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(15): 160-162.
- [11] 唐媛. 人性化管理在中西医结合科护理管理中的应用效果分析[J]. 中国社区医师, 2022, 38(28): 97-99.
- [12] 张军. 人性化管理在门诊护理管理中的应用观察[J]. 智慧健康, 2021, 7(21): 107-109.
- [13] 蔡学梅, 蔡学惠. 对护理人员实施人性化管理的探讨[J]. 西部中医药, 2022, 35(8): 58-61.