

## 人性化管理在感染性疾病科中的应用

沈月会, 沙艳\*

云南省第一人民医院昆明理工大学附属医院感染性疾病及肝病科 云南昆明

**【摘要】目的** 深究感染性疾病科实施人性化管理模式的具体效果与应用价值。**方法** 取我院感染性疾病科40名护士实施人性化护理,对比人性化护理实施前后的护士考核优秀率、护士满意度以及患者满意度。**结果** 对比发现,人性化护理后的护士考核优秀率、护士满意度以及患者满意度等多个方面均明显优于实施前,组间比较差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 结合实验结果可知,感染性疾病科的护理人员与患者均对人性化护理实施后的效果更为满意,且护士的考核优秀率显著高于实施前。数据对比之下即可证明,人性化护理模式的确可以提升感染性疾病科的工作效率,调动主观意识,提高护理质量与管理效果。

**【关键词】**人性化护理; 感染性疾病科; 护理管理

### The application of humanized management in infectious diseases

Yuehui Shen, Yan Sha\*

Department of Infectious Diseases and Hepatology, The First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming University of Science and Technology Affiliated Hospital, Kunming, Yunnan

**【Abstract】 Objective:** To study the specific effects and application value of the humanized management model in the Department of Infectious Diseases. **Methods:** Take 40 nurses from the infectious diseases department of our hospital to implement humanized management, and compare the excellent rate of nurse assessment, nurse satisfaction and patient satisfaction before and after the implementation of humanized management. **Results:** The comparison found that after the humanized management, the excellent rate of nurse assessment, nurse satisfaction and patient satisfaction were significantly better than before implementation, and the difference between groups was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Combined with the experimental results, it can be seen that the nursing staff and patients in the Department of Infectious Diseases are more satisfied with the effect of the implementation of humanized management, and the assessment excellence rate of nurses is significantly higher than before implementation. The comparison of data can prove that the humanized management model can indeed improve the efficiency of the infectious disease department, mobilize subjective awareness, and improve the quality of care and management effects.

**【Keywords】** Humanized Management; Infectious Disease Department; Nursing Management

#### 引言

从本质来讲,人性化护理主要强调的是医院在执行护理管理的过程中必须充分重视人性要素以及“以人为本”的管理理念,基于此,深入挖掘护理人员的潜在能力。作为新医疗体制改革的重要产物,感染性疾病科管理人员应当时刻关注人性化护理模式在科室内的落实情况,由于人性化护理的新时代特征,因此感染性疾病科的临床护理质量与管理效

率均可得到很大程度上的提升与保障,管理人员应结合现状,深入贯彻全新的护理管理观点与机制。人性化护理在感染性疾病科的临床护理管理中具体表现为物质激励、精神激励等多种形式,总而言之,人性化护理的落实是为了给护理人员提供更多成长与发展的机会,重视护士与管理者之间的双赢策略,有助于护士未来的生涯规划。

#### 1 资料与方法

\*通讯作者: 沙艳

### 1.1 一般资料

选择我院 40 名感染性疾病科的护理人员作为本次研究的主要群体, 40 名护理人员的年龄为 20-36 岁, 平均 (25.3±1.2) 岁; 通过对护理人员一般资料的调研发现, 40 名人员当中的本科学历达到 15 名, 大专学历为 15 名, 而专科学历仅为 10 名。为了确保实验结果的精准度, 抽调同期患者 100 名作为满意度调研的主体, 年龄分布 19-65 岁。

### 1.2 方法

人性化管理办法:

①提高护理管理团队素质, 尤其是护士长级别员工的管理能力, 非常重要。高度重视护士长与其他管理者的专业水平的提升, 与护士之间保持有效沟通, 因此充分了解护理人员及患者的思想动态。

②营造和谐的管理环境, 众所周知, 和谐的同事关系与护患关系才是保障护理质量与管理效率的基础条件, 为了有效提升感染性疾病科整体的护理质量, 应结合现状创设和谐温馨的管理环境与护理环境。管理者应充分理解并关怀护理人员, 及时发现并排解护理人员的不良情绪。

③充分调动护理人员主观意识, 运用灵活多样的激励方式充分调动护理人员的工作积极性和创造性, 诸如精神激励与物质激励等等。

### 1.3 观察指标

本次研究将护士考核优秀率、护士满意度以及患者满意度等作为主要的观察指标, 并进行实时跟踪记录, 确保研究结果的精准程度。

### 1.4 统计学处理

研究中所有数据信息均采用 SPSS22.0 软件进行处理分析, 技术资料采用  $\chi^2$  进行校验。当  $P < 0.05$  时, 组间比较差异具有统计学意义。

## 2 结果

2.1 人性化管理前后护理质量对比以及护士对护理管理满意度对比 (见表 1 及表 2)

表 1 人性化管理前后护理质量对比 (n/%)

时间	例数 (n)	成绩优异例数 (n)	护士考核优秀率 (%)
实施前	40	32	80.00
实施后	40	37	92.50
P 值		<0.05	<0.05

表 2 人性化管理前后护士对护理管理满意度对比 (n/%)

时间	例数 (n)	非常满意	满意	不满意	满意度 (%)
实施前	40	22	11	7	82.50
实施后	40	28	10	2	95.00
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 人性化管理前后患者满意度比较 (详见表 3)

表 3 人性化管理前后患者满意度比较 (n/%)

时间	例数 (n)	非常满意	满意	不满意	满意度 (%)
实施前	40	22	10	9	77.50
实施后	40	28	10	2	95.00
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

众所周知, 感染性疾病科的临床护理工作较之其他科室难度较高, 需要医护人员同时具备过硬的心理素质、深厚的知识储备、专业的护理水准以及认真的工作态度等等。结合感染性疾病科当前的临床护理现状发现, 在开展护理工作的过程中, 受到较多负面因素的影响, 从而导致感染性疾病科的整体医护质量不断下滑。基于此, 感染性疾病科医师与护士长应当给予高度的重视, 全面且深入的探究导致整体医护质量不断下滑的真正原因, 并加以及时的处理与有效的解决<sup>[1]</sup>。

具体而言, 当前感染性疾病科的临床护理过程中主要体现出的影响因素分为主观与客观两种, 从主观角度分析, 包括医护人员基本素养的缺失、医护人员主观意识的缺乏等等; 从客观角度分析, 涵盖了感染性疾病科的工作氛围较差以及专业人才的培养缺乏力度等等。综合以上对当前感染性疾病科临床护理现状的分析, 已知影响因素具体可分为主观与客观, 基于此, 科室主治医师与护士长应充分重视临床护理模式与机制方面的改善, 积极吸取国内外先进成功经验, 制定科学合理的持续优化措施, 以此有效革新传统护理管理模式。

以上即是对当前感染性疾病科临床护理工作现存缺点与问题的阐述, 结合以上内容可知, 现阶段感染性疾病科的护理管理工作仍然缺乏完善的机制, 仍然在沿用的传统护理管理模式无法满足患者

及其家属对临床护理质量的实际需求。基于此, 感染性疾病科的管理者们应当努力转变陈旧、老化的管理概念, 并且定期组织基础医护人员展开有效的专业培训活动, 同时定期执行绩效考核, 优者奖, 劣者罚, 以此调动医护人员的工作积极性<sup>[2]</sup>。

总而言之, 想要彻底改善感染性疾病科的临床护理现状, 主治医师与护士长应当首先明确造成当前护理现状的主要原因, 其次进行全面且深入的分析与探究。执行人性化的护理管理模式, 坚持“以人为本”的管理理念, 转化陈旧滞后的管理机制, 提高科室管理人员的综合素养与基本素质, 引进先进人才, 构建感染性疾病科的优质护理管理团队。在临床护理时, 应实施严格的奖惩机制, 例如前文提到的绩效考核, 针对成绩优秀的医护人员将给予嘉奖, 针对成绩较差的医护人员将给予惩罚, 以此充分调动医护人员的主观意识以及工作积极性, 时刻关注自身的缺陷与不足, 提升医护人员整体的护理水准以及管理人员的管理水平, 有助于促进感染性疾病科整体管理效率与医护质量的提升<sup>[3]</sup>。

除此之外, 作为医疗性质较为特殊的感染性疾病科, 科室内部应建立严密的消毒隔离机制, 制定科学合理的防护措施, 确保感染性疾病的预防质量与控制效果。人性化护理管理模式中的新时代特征恰好符合当前社会对感染性疾病科的护理要求, 严格缜密的隔离机制, 科学合理的防护措施, 适用现状的管理理念, 时刻为感染性疾病科的临床护理管理质量与效率提供坚实的技术支撑与保障。

当前的感染性疾病科临床护理管理存在问题与缺陷, 因此需要进行及时的处理与有效的解决。相关管理人员可以借助国内外成功案例的经验, 从科室内的管理机制、管理模式、管理内容、薪酬原则、弹性排班、个人素质、团队素质、管理环境、工作积极性以及人才培养等多个角度着手改善当前的管理效率与管理质量。总体而言, 管理机制、管理模式与管理内容均为宏观意义上的概述, 而薪酬原则、个人素质、管理环境与人才培养等内容均为细化之后的具体措施, 管理人员应当首先明确问题原因,

其次结合合理措施适当缓解问题严重性, 逐渐转化现阶段感染性疾病科的护理管理现状<sup>[4]</sup>。

综上所述, 研究数据充分体现出人性化管理模式在护士考核优秀率、护士满意度以及患者满意度等多个方面的效果明显高于普通的管理模式, 组间对比具有统计学意义 ( $P < 0.05$ ); 基于感染性疾病科的特殊性质, 因此护理人员需要与患者间接接触, 因此必须高度重视科室内的防护、消毒与隔离措施, 以上三个方面的实施质量将直接影响医院整体的感染预防效果。结合数据对比结果, 建议在感染性疾病科的护理管理过程中大力推广人性化管理模式, 提升护理团队技术水准及工作效率, 从而提升护士与患者的满意度。

### 参考文献

- [1] 黄磊. 强化护理管理对感染科护理人员标准预防行为依从性的影响[J]. 护理与康复, 2018, 17(12): 76-78.
- [2] 郭玲, 崔瑛, 郝凯军, 张晓宁, 陈维静. 山东省感染性疾病科护士工作压力及工作倦怠的现状及其影响因素研究[J]. 中华护理杂志, 2018, 53(12): 1444-1450.
- [3] 王娜. 感染性疾病科应对发热伴血小板减少综合征疫情的护理管理对策[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(34): 111-112.
- [4] 王芬. 医院感染控制中存在的护理管理问题及应对措施分析[J]. 中国卫生标准管理, 2017, 8(02): 169-170.

**收稿日期:** 2020年12月8日

**出刊日期:** 2021年1月10日

**引用本文:** 沈月会, 沙艳, 人性化管理在感染性疾病科中的应用[J]. 国际护理学研究, 2021, 3(1): 39-41.  
DOI: 10.12208/j.ijnr. 20210011

**检索信息:** RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

**版权声明:** ©2021 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**