

人文关怀在护士长临床护理管理中的应用

米 阳¹ 周志琼^{2*} 廖志涛³ 王明宪⁴ 崔 伟⁴ 张胜萍⁴

1. 会泽县娜姑中心卫生院护理部 云南曲靖 654200

2. 曲靖中心医院心衰与心脏康复科 云南曲靖 655000

3. 会泽县人民医院 云南曲靖 654200

4. 会泽县娜姑中心卫生院 云南曲靖 654200

摘 要：简述护士长树立新型人文关怀管理理念的优点，护士长作为临床护理管理的核心，通过营造关怀氛围、实施人性化管理、运用激励机制提高护士工作积极性，有效保障护理安全，提高护患满意度，人文关怀在临床护理工作中收到良好的效果。

关键词：人文关怀；护士长；护理管理

人文关怀，又称人性关怀或关怀照护。新型护患关系在提倡护士给予患者人文关怀的同时，护理管理者也应关注护士对人文关怀的需求^[1]。护士长作为临床一线的直接管理者和领导者，其管理理念与行为模式深刻影响着护理团队的士气、工作状态及最终的患者照护质量。将人文关怀理念深度融入护士长的管理实践，不仅是提升护士职业幸福感和归属感的關鍵，更是保障患者获得有温度、有尊严照护的基石。

1 提高护士长自身素质，树立人文关怀的护理管理理念

护士长既是管理者，又是关怀的实践者和示范者。其管理对象——护士，是关怀的直接提供者，其管理行为直接影响护士体验关怀的能力和意愿^[2]。因此，护士长对护士的关怀是患者获得优质关怀的“传导链”起点。只有护士感受到被温暖、被照顾，才会在工作中自发地把这份温暖传递给我们的患者及家属。护士长在实施护理管理的过程中，恰当的使用人文关怀，能够让护士深刻的感受到被尊重，被爱护，自己个人价值被肯定，从而最大程度上调动护士工作积极性，激发护士潜力去主动解决工作中遇到的问题，将来自于护士长的关怀带到护理的患者身上，提高日常护理工作效率和提升患者的满意度。

2 应急时刻的“人文底线”——用团队力量传递安全感

面对难缠患者，科室负责人必在场。通过自身的权威和影响力，协调各方关系，化解矛盾；同时给予护士支持和鼓励，让护士在处理难缠患者时更有底气，避免护士与患者发生冲突，维护良好的护患关系。遇抢救患者时，在班护士

一起上，科室负责人在场；及时指挥和协调抢救工作，确保抢救工作高效有序；同时让护士感受到团队的支持和力量，增强护士的自信心和安全感，提高抢救成功率。应急时刻的“人文底线”，不仅能够保障患者的安全和权益，还能够增强护士的职业认同感和归属感，让护士在面对困难和挑战时能够更加坚定地履行自己的职责，为患者提供优质的护理服务。

2.1 倾听机制

建立收集护士改进建议的倾听机制，鼓励护士围绕科室护理管理、护理质量改进、团队建设等方面提建议。被采纳的建议给予经济及精神奖励，让护士“敢发声、愿献策”；充分尊重护士的意见和建议，让护士感受到自己的价值和重要性，从而激发护士的主动服务力。

2.2 公平透明的成长通道

针对涉及护士利益的绩效分配方案、组织护士定方案，明标准，透结果；针对每年的评先评优公开标准、透明过程和结果。让护士明确自己的努力方向和目标，增强护士的工作积极性和主动性，营造公平竞争的工作氛围。

2.3 尊重与信任的激励作用

尊重护士人格，宽以待人，不断提高护士长管理水平。护士长和护士岗位不同，但在人格上是平等的，作为护士长，管理着整个科室的护士，每个护士的个人素质不尽相同，工作中难免遇到一些问题。在处理问题时，一定要想到管理的对象是有尊严、有思想的人^[3]。通过尊重和信任护士，让护士感受到自己被重视和认可，从而更加积极主动

地投入到护理工作中，为患者提供更好的护理服务，同时也能够提升护士的职业幸福感和满意度。

2.4 工作与生活的双向温暖

一个合格的护理管理者应该时刻保持一种理念：科室每一名护士都是科室不可替代的存在，护理质量与安全需要每一名成员不懈的努力才能够得到保障，护士长应该在日常工作中发掘每一名护士的潜能，激发护士主动工作的热情，让每一名护理人员都能发挥主人翁的精神，从而保障护理安全，提高护理质量。在保障患者安全前提下，尽可能满足护士合理的个人时间需求。弹性排班，在护士生日当天调休、家属住院科室探望、护士节/三八节等节日团建，从工作和生活两个方面给予护士关怀和支持；让护士感受到科室大家庭的温暖，增强她们的职业归属感和忠诚度。

2.5 多维度学习体系

以送出去请进来的方式加强护士专业技能、沟通交流能力学习。让护士不仅能够提升自身的专业技能，还能够掌握良好的沟通技巧，从而更好地为患者提供有温度的护理服务，提升护士的职业价值感。

2.6 科内特色激励

医院给予的资源有限，科室在年初定制多个特殊奖项（如“服务星”“助人为乐星”“科技星”等），年末召开科室表彰会。让每一份付出“被认可”，通过这种特色激励方式，充分调动护士的工作积极性和主动性，让护士感受到自己的付出得到了科室的认可和肯定，进一步提升护士的职业价值感。

人文关怀是护士长临床护理管理不可或缺的灵魂。它超越了单纯的技术管理和行政命令，着眼于“人”本身的价

值与需求^[4]。护士长通过有意识地运用关怀策略管理团队，能够有效激发护士的内在动力和潜能，提升其职业幸福感和关怀能力，最终将这份温暖和专业的关怀传递给患者，实现护理质量的整体跃升。

参考文献：

[1] 魏秀花. 浅谈人文关怀在护士长临床护理管理中的应用[J]. 卫生行政管理. 卫生职业教 Vol. 30 2012 No. 21

[2] 秦亚辉. 人文关怀在护理管理中的应用[J]. 当代护士, 2008 (11): 21-22.

[3] 彭来英. “人文关怀”理念在肿瘤科护理工作中的应用. 当代护士 2006 年第 12 期·学术版:102-103

[4] 王丽, 张华. 护士长人文关怀领导行为对护士工作投入的影响研究[J]. 中华护理杂志, 2023, 58(10): 1201-1206.

作者简介：第一作者：米阳，女，大学本科，主管护师，云南省曲靖市会泽县娜姑中心卫生院护理部主任，研究方向：临床护理及护理管理。

通讯作者：周志琼*，女，大学本科，副主任护师，云南省曲靖中心医院心衰与心脏康复科护士长。

第三作者：廖志涛，男，大学本科，主治医师，云南省曲靖市会泽县人民医院超声医学科。

第四作者：王明宪，男，大学本科，医师，云南省曲靖市会泽县娜姑中心卫生院院长。

第五作者：崔伟，女，大学专科，主管护师，云南省曲靖市会泽县娜姑中心卫生院中医康复科护士长。

第六作者：张胜萍，女，大学本科，副主任护师，云南省曲靖市会泽县娜姑中心卫生院儿科护士长。