

# 人性化管理在护理管理中的应用及差错事件发生率研究

钟叶蓉

贵州省六盘水市人民医院 贵州六盘水 553000

**摘要:** 目的: 探究在护理管理中加强人性化管理的应用效果以及差错事件发生情况。方法: 选取 70 例我院耳鼻喉科住院患者作为研究主体, 纳入区间段 2022 年 9 月至 2023 年 9 月, 经计算机分组抽样, 参照组推行常规化管理, 归入 35 例, 实验组推行人性化管理, 归入 35 例, 对两组临床护理服务质量进行对比分析。结果: 在临床护理服务质量评估方面, 比较参照组与实验组, 前者的临床护理服务质量效果良好, 如护理文书评分 ( $91.12 \pm 4.16$ ) 分、护理实践评分 ( $92.48 \pm 3.68$ ) 分、护患交流评分 ( $92.78 \pm 4.61$ ) 分、工作责任心评分 ( $91.72 \pm 3.58$ ) 分、突发事件应对能力评分 ( $92.16 \pm 4.56$ ) 分、基础工作能力评分 ( $93.42 \pm 4.06$ ) 分优越良好, 差异比较  $P < 0.05$ ; 在护理差错事件发生统计方面, 比较参照组与实验组, 后者的护理差错事件发生概率达到 0.00%, 差异比较  $P < 0.05$ 。结论: 在临床护理管理中, 加强人性化管理, 能够改善临床护理服务质量, 减少护理差错事件的发生, 保障病患的安全。

**关键词:** 人性化管理; 护理管理; 差错事件; 运用效果

现如今, 医疗技术水平持续升高, 社会各界对临床护理工作给予高度重视<sup>[1]</sup>, 且提出许多新的要求标准。过去临床护理工作任务量过多, 使医护人员工作效率低下, 难以顾及病患的多种护理需求, 导致临床护理工作质量差强人意。为了提高临床护理服务质量, 探究行之有效的护理服务方案与管理方式, 以便满足病患的护理要求。人性化管理作为一种有效的管理方式<sup>[1]</sup>, 强调激发医护人员的工作能动性, 且为护理管理工作构建良好的办公环境, 以便保证临床护理服务品质。为了减少护理差错事件的发生概率, 现对 70 例住院病患的护理管理过程展开如下汇报。

## 1. 基础资料与方法

### 1.1 基础资料

选取 70 例我院耳鼻喉科住院患者作为研究主体, 纳入区间段 2022 年 9 月至 2023 年 9 月, 经计算机分组抽样。其中, 在参照组中, 51.43% 占比为男 (18/35), 48.57% 占比为女 (17/35), 年龄跨度段 28 岁 -68 岁 ( $48.42 \pm 3.26$ ); 在实验组中, 54.29% 占比为男 (19/35), 45.71% 占比为女 (16/35), 年龄跨度段 28 岁 -69 岁 ( $48.61 \pm 3.31$ )。对比两组以上基础资料呈均等性 ( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

参照组推行常规化管理方式, 医护人员根据常规的护理流程, 为病患提供基础护理服务, 如病情观察、病情判

定、遵医嘱用药、日常护理等。实验组推行人性化管理方式, 具体为: (1) 构建温馨的护理环境。在护理管理期间, 医护人员为病患构建温馨舒适的病房环境, 完善相应的医疗器械与基础设施, 合理调整科室诊疗布局, 优化护理环境, 在护理办公区摆放绿色植物, 改善医护工作者的不良工作情绪, 让医护人员保持良好的工作状态, 积极面对病患。(2) 参与护理管理环节。要求医护人员参与到管理环节之中, 护士长采纳医护工作者的建议, 组织讲座、会谈等活动, 和医护人员共同探讨耳鼻喉科诊室发展、护理工作分工、临床护理战略决策等, 充分展现医护人员个人创新性思维, 提高护理队伍的凝聚力与向心力, 使医护人员了解自身的工作特长, 不断展现医护工作者的个人优势, 并纠正自身存在的缺陷问题, 扬长避短。(3) 增强综合能力。要求护理管理工作强化自身的工作能力, 通过参与培训活动、树立终身学习目标, 增强管理工作者的管理意识, 让管理工作者全面了解不同工作岗位的职责义务, 促进管理工作者和一线医护人员交流互动有效性, 真诚对待每一位医护人员, 做到相互尊重、相互理解, 使个性化护理管理贯彻落实。(4) 制定激励与考核制度。管理工作者采纳医护工作者的建议后, 了解医护人员的工作需求、工作问题, 制定完善可行的激励制度与考核制度, 通过物质奖励、精神奖励、进修学习等不同激励方式, 对临床护理工作中表现优异、成绩

良好的医护工作者予以嘉奖赞赏, 激发医护工作者的工作驱动力。另外, 定期对医护工作者展开系统考核, 了解医护工作者的工作缺陷问题, 提出行之有效的改进建议。

### 1.3 观察标准

对两组临床护理服务质量进行合理判定, 临床护理服务质量判定依据运用我院自制护理评估量表, 内容涵盖护理文书、护理实践、护理交流、工作责任意识、紧急事件应对能力、基础工作能力评分, 单项 100 分为最高标准, 0 分为最低标准, 判定结果与护理服务质量存在正向关系。统计两组护理差错事件发生情况。

### 1.4 统计学分析

借助 SPSS 23.0 版数据软件, 临床护理服务质量评估表

述形式以“均数 ± 标准差”为例, 经 t 处理; 护理差错事件发生概率表述形式以“百分比”为例, 经卡方处理。判定统计学以“P < 0.05”差异存在为例。

## 2. 结果

### 2.1 对比临床护理服务质量判定结果

在临床护理服务质量评估方面, 比较参照组与实验组, 前者的临床护理服务质量效果良好, 如护理文书评分 (91.12 ± 4.16) 分、护理实践评分 (92.48 ± 3.68) 分、护患交流评分 (92.78 ± 4.61) 分、工作责任心评分 (91.72 ± 3.58) 分、突发事件应对能力评分 (92.16 ± 4.56) 分、基础工作能力评分 (93.42 ± 4.06) 分优越良好, 差异比较 P < 0.05, 如表一所示。

表一: 对比临床护理服务质量判定结果

组别	例数	护理文书	护理实践	护患沟通	工作责任心	突发事件应对	基础工作能力
参照组	35	83.64 ± 4.21	83.46 ± 4.23	83.55 ± 4.26	83.48 ± 4.18	83.41 ± 4.62	83.82 ± 4.44
实验组	35	91.12 ± 4.16	92.48 ± 3.68	92.78 ± 4.61	91.72 ± 3.58	92.16 ± 4.56	93.42 ± 4.06
t		7.4768	9.517	8.6993	8.8576	7.9745	9.4399
P		0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

### 2.2 对比护理差错事件发生情况

在护理差错事件发生统计方面, 比较参照组与实验组, 后者的护理差错事件发生概率达到 0.00%, 差异比较 P < 0.05, 如表二所示。

表二: 对比护理差错事件发生情况

组别	例数	发生例数	差错事件发生概率 (%)
参照组	35	6	17.14
实验组	35	0	0.00
X <sup>2</sup>			6.5625
P			0.0104

## 3. 讨论

在新医改大背景下, 临床对护理管理工作给予高度重视, 并对临床护理服务工作提出较高的要求标准, 导致常规化的护理管理模式早期无法满足临床护理工作要求 [3-4], 影响整体护理服务质量。如何提高临床护理服务质量, 也成为医护工作者值得深入思考的问题。人性化护理管理方式秉持着以病患为核心的基本原则, 倡导运用人文关怀精神护理方法。人性化护理管理在护理管理中合理应用, 对医护工作者给予关心与理解 [5], 做到人尽其才、物尽其用、事尽其能, 充分展现医护工作者的工作潜能。人性化护理通

过为病患构建温馨的病房环境, 要求医护工作者积极参与到护理管理全过程, 不断提高医护工作者的工作能力, 制定完善可行的激励制度与考核制度, 充分展现人性化管理的优势作用。在护理管理期间, 加强人性化管理, 完善临床医疗设施, 运用先进的医疗技术手段, 使医护工作者的工作质量不断提升 [6], 减轻医护工作者的工作压力。在人性化管理期间, 通过预防护理风险, 可减少医护工作者在临床工作中差错事件的发生概率。

医护工作者作为临床护理工作的践行者, 强化医护工作者的工作驱动力, 能够改善临床护理工作成效。对医护工作者实施物质奖励、精神奖励, 满足医护工作者的基本要求, 并制定完善可行的考核机制, 对工作表现突出的医护工作者进行公开表彰与嘉奖 [7], 并为医护工作者提供进修学习的机会, 组织医护工作者参与理论知识培训、临床技能培训等活动方式, 使医护工作者的业务能力不断提升。通过定期开展临床护理学习活动, 让医护工作者参与科室疑难病例讨论 [8], 使医护工作者进一步了解护理新技术、新观念、新方法, 满足临床护理工作要求。

本次研究结果表明, 在临床护理服务质量评估方面, 比较参照组与实验组, 前者的临床护理服务质量效果良好,

差异比较  $P < 0.05$ ; 在护理差错事件发生统计方面, 比较参照组与实验组, 后者的未出现护理差错事件 (0.00%), 差异比较  $P < 0.05$ 。由此表明, 在护理管理中, 人性化管理的合理运用, 能够改善临床护理服务质量, 减少护理差错事件发生概率。主要原因是人性化更加工作的人性化、规范化展现, 在保证护理工作贯彻落实的同时, 倡导以病患为核心的护理原则, 调动医护工作者的护理主动性, 提高临床护理服务质量, 改善紧张的护患关系, 降低护理差错事件的发生概率。

综上所述, 在护理管理期间, 加强人性化, 能够改善临床护理服务质量, 预防护理差错事件的发生, 值得临床推广应用。

#### 参考文献:

- [1] 马宇菲. 人性化管理模式在小儿内科病房护理管理中的应用效果观察 [J]. 中国医药指南, 2021, 019(016): 234-235.  
[2] 张宏佳. 关于人性化在儿科护理管理中的应用

研究 [J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2022(8): 0090-0092.

[3] 蒋纹. 人性化管理理念在临床护理管理中的应用 [J]. 健康之友, 2021, (2): 293.

[4] 闫俊英. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果研究 [J]. 养生保健指南, 2021(47): 7-8.

[5] 张小利. 人性化在护理管理中的应用研究 [J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2021(7): 0135-0135137.

[6] 刘彦钊. 人性化在普外科护理管理中的应用研究进展 [J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2022(2): 0165-0167.

[7] 张聪蕊. 人性化在儿科护理管理中的应用价值分析 [J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2022(12): 0172-0174.

[8] 侯福侠. 临床护理工作中人性化护理管理的应用及效果的分析 [J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2022(1): 0063-0066.