

分析优质护理的柔性护理管理模式在医院中的效果

居逸园

江苏省昆山市周庄医院, 江苏 昆山 214400

摘要: 目的: 分析在医院中应用优质护理柔性护理管理模式的效果。方法: 以 2017 年 1 月至 2018 年 12 月作为研究时间段, 在 2017 年 1 月至 2018 年 12 月中应用传统管理模式, 设置为对照组, 在 2018 年 1 月至 2018 年 12 月中应用优质护理的柔性护理管理模式, 设置为观察组。分别在两组患者中随机抽取 40 例行护理满意度调查, 对比两组患者对护理人员的满意度, 同时对护理人员的护理质量评分。结果: 经过两种不同的管理模式, 观察组患者对护理人员的满意度明显高于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$); 观察组护理人员的护理质量评分明显高于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$)。结论: 将优质护理的柔性护理模式应用于医院当中, 不但能够提升护理质量, 还能提升患者对护理人员的满意度, 对改善护患关系具有一定的作用。

关键词: 优质护理; 柔性护理管理模式; 医院; 应用效果

随着人们生活水平的不断提升, 人们对护理质量的要求也越来越严格, 医院在人们心目中的印象有很大一部分来源于护理人员给患者的印象, 换句话说, 护理人员代表医院的形象, 患者对护理人员的满意度越高, 则对医院的认同感就越高。患者对护理人员的满意度在很大程度上取决于护理质量的优劣, 因此为了医院能够长久发展, 医院必须要重视护理质量的提升^[1]。柔性管理理论最初是应用于企业当中, 其基本理念为“以人为中心”, 这一基本理念与社会的发展相符。本文旨在分析在医院中应用优质护理柔性护理管理模式的效果, 报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间段以 2017 年 1 月至 2018 年 12 月为准, 将 2017 年 1 月至 2018 年 12 月设置为对照组, 将 2018 年 1 月至 2018 年 12 月设置为观察组, 并分别应用传统管理方法与优质护理柔性护理管理方法。在这一时间段中, 随机抽取 40 名护理人员作为研究对象, 这 40 名护理人员在研究时间段内均未发生请长假、调岗、离岗等情况。护理人员中, 男性有 1 例, 女性 39 例, 年龄均介于 24 岁~44 岁之间, 平均年龄为 (35.64±3.71) 岁; 本科学历及以上的有 22 例, 大专学历的有 18 例。

1.2 方法

对照组采用传统管理方法开展管理工作, 护理人员均行优质护理, 患者入院后协助患者完成相关检查, 给予必要的指导与指引; 做好患者的病房管理、定期巡视、心理护理工作。

观察组在优质护理的基础上施加柔性护理管理模式, 内容如下: (1) 掌握柔性管理的定义: 医院可选择以讲座、培训等方法, 让护理人员了解到柔性管理的定义、目的以及与刚性管理的区别, 为柔性管理的后续发展奠定基础。(2) 创造管理平台: 医院要做好“以人为中心”的这一护理氛围, 让护理人员在这一环境的熏陶下能够将柔性护理应用于患者当中; 柔性管理具有自主的特点, 因此医院应该要给予护理人员充分的发挥时间与空间, 让护理人员自主投身于患者的护理当中, 并有意识的提升自身的护理质量。(3) 岗位更换: 实施岗位更换这一管理方法可以促进工作的多样性, 在不同的岗位上, 护理人员可以体会到不同的问题与新的挑战, 护理人员可进行更多的常识, 能够丰富护理人员的临床经验, 提升护理人员的工作热情与积极性; 根据科室的不同, 岗位更换的时间也不尽相同, 避免护理人员出现一知半解的情况。(4) 实施柔性管理激励手段: 为了激发护理人员的工作积极性与工作热情, 医院实施相应的激励手段是必要的, 柔性管理激励方法包括两个方面, 一方面是物质方面的, 这是较为基础的激励手段; 另一方面是非物质方面的, 这一方面的内容需要医院重点关注, 保证能够满足护理人员的自我追求, 实现自我价值; 因此在柔性管理激励方法的确定之前, 医院应该要根据护理人员的实际情况有针对性的实施激励, 满足不同护理人员的精神需求。

1.3 数据处理

平均值±标准差 ($\bar{X} \pm s$) 表示护理质量, 百分比 (%) 表示护理满意度, 分别应用 t、 χ^2 检验。运用统计学软件 SPSS21.0 行统计学分析, $P < 0.05$ 说明差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度对比

观察组患者的护理满意度高于对照组, $P < 0.05$, 具体数据见表 1。

表 1 护理满意度对比 (%)

组别	例数	很满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	40	33 (82.50)	6 (15.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
对照组	40	29 (72.50)	4 (10.00)	7 (17.50)	33 (82.50)
χ^2					5.0000
P					0.0253

2.2 护理质量对比

通过对护理人员的业务水平、服务态度、护患沟通等方面进行调查得知: 观察组护理质量高于对照组, $P < 0.05$, 具体数据见表 2。

表 2 护理质量对比 ($\bar{X} \pm s$)

组别	例数	业务水平	服务态度	护患沟通
观察组	40	28.34±2.33	18.62±1.36	14.22±1.06
对照组	40	22.64±1.55	11.67±1.67	11.48±1.24
t		12.8821	20.4092	10.6229
P		0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

在物质生活满足的条件下, 现代人们对自身的健康水平越来越重视, 医疗卫生质量逐渐成为人们的关注热点, 医院为患者提供更舒适的服务, 提升患者的舒适程度成为医院供应护理服务质量的标准所在^[2]。医院的护理质量与护理人员的护理业务水平、服务态度以及护患沟通等方面有紧密的联系, 如果护患沟通不到位, 将会引发医患纠纷, 给医院带来负面影响。优质护理的柔性护理管理模式可以达到柔性护理管理的效果, 可以激发护理人员的工作热情与工作积极性, 最终提升护理人员的护理质量, 显著改善患者对护理人员的满意度^[3]。本次研究结果证实: 医院通过实施优质护理的柔性护理管理模式, 可显著提升护理人员的护理质量以及患者对护理人员的满意度, 相比于传统管理方法有统计学意义 ($P < 0.05$)。

综上所述, 医院应用优质护理的柔性护理管理模式可改善医院的护理质量, 对构建和谐护患关系, 促进医院发展具有一定的作用。

参考文献

- [1] 赵彩霞. 优质护理管理模式在内科护理管理中的应用探讨[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(15): 54-55+58.
- [2] 李斌, 苏晓丽, 于丹. 优质护理管理模式在护理安全管理中的应用效果观察[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(32): 97-98.
- [3] 李寒月, 高菲, 胡晓艳. 护理管理新模式在医院优质护理服务中的应用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(07): 52-53.