

医院手术室应用人性化管理研究进展

汪春苗

六安人民医院手术室, 安徽 六安 237000

摘要: 医院手术室人性化管理可以有效调动医护人员的主动性和积极性, 提升医护人员的凝聚力和向心力, 激发医护人员的工作热情, 提高医疗和护理质量, 降低医患纠纷的发生概率。本文通过查阅文献, 总结了人性化管理的概念和管理方法以及医院手术室人性化管理的必要性, 并医院手术室人性化管理提出了改善策略, 旨在提升医院手术室工作管理水平。

关键词: 医院; 手术室; 人性化管理; 应用

1 人性化管理的概念和管理方法

人性化管理就是坚持“以人为本”, 在整个管理过程中注意人性因素, 充分挖掘每一位工作人员的才能^[1]。人性化管理的内容涉及很多领域, 包括为员工制定合理的人生职业规划、实现个人和企业共同发展、尊重每一位工作者、给予合适的精神文明奖励、物质奖励以及奖金奖励、为每一个员工提供发展和成长的机会等^[2-5]。

人性化管理的方式主要有情感化管理、民主化管理、自我管理以及文化管理等。(1)情感化管理就是充分结合情感的稳定性、倾向性以及可塑性等因素去实施管理机制, 注重员工的内心情感活动, 充分激发员工的工作主动性, 帮助员工缓解消极情绪。(2)民主化管理的基本原则是尽量使每一位员工都参与到管理、决策工作中来。每一项管理机制都离不开全员共同努力, 要实现民主化管理就必须建立管理者与员工之间的关联机制。(3)自我管理是人性化民主管理的进一步延伸, 指的是员工充分结合部门的发展目标来制定适合自身和部门发展的规划, 也就是自己管理自己, 将个人发展和部门目标统一结合, 增强员工的集体荣誉感。(4)文化管理是最高境界的人性化管理。这里所说的文化指的是由管理集体所共享的行为准则、价值观和理想, 使得个人行为可以被集体所接受和容纳。

2 医院手术室人性化管理的必要性

将人性化管理应用在医院手术室管理工作中, 可以有效提升医护人员的凝聚力和向心力, 激发医护人员的工作热情, 调动护理人员的主动性和积极性, 提高医疗和护理质量, 加强医患沟通, 降低医患纠纷的发生概率。此外, 手术室人性化管理也可以使得医生和护理人员之间的关系更为密切, 改善手术室正常工作氛围, 保证各项工作可以顺利开展, 帮助患者降低痛苦程度, 更好地配合治疗。

3 医院手术室人性化管理策略

对于医院手术室而言, 人性化管理就是要在管理工作中坚持以医护人员为核心, 所有原则以医护人员的需求为出发点, 以充分调动医护人员的工作主动性和积极性, 提高医护人员的工作效率, 减轻医护人员的生活和工作压力, 消除不良情绪。医院手术室人性化管理是对现代化护理理念的倡导, 坚持个性化、整体性以及创造性、针对性的策略, 尊重护理人员 and 患者的个人隐私、生命价值, 使其在心理、生理以及精神上降低不适程度。

3.1 针对患者的人性化管理

手术室人性化管理中植入“质量第一, 以患者为中心”的理念, 定期组织全科室医护人员学习医患文明用语, 禁止使用侮辱患者及其家属的言语和字眼。要求医护人员时刻以“微笑服务”的态度对待每一位病人, 以阳光开朗的心态来面对每一天的工作, 满足患者的需求。已有实践研究资料表明, 在手术前、中、后应用人性化管理策略可以有效降低患者的恐惧心理, 增强患者战胜疾病的信心, 促进患者和医护人员的沟通交流, 使得患者可以更好地配合医疗过程, 也有助于患者的康复。

3.2 针对医护人员的人性化管理

3.2.1 强化团队意识, 坚持“以人为本”

在手术室管理工作中要努力营造团结、和谐的工作氛围。由于医院手术室工作强度较大、工作时间长且医护人员长期处于精神过度紧张状态。与其它科室医护人员相比, 手术室

医生和护士生活压力较大, 常常出现情绪波动。对于手术室护理人员管理者来说, 应该积极主动地关心护理人员的生活状态、工作状态以及身体状况等, 密切关注护理人员情绪变化情况, 在身体和心理上给予护理人员充足的关心帮助。平等地对待每一位护理人员, 及时纠正护理人员工作中的失误, 做到不过分指责。此外, 护士管理人员要协调好医生和护理人员、护理人员之间的关系, 增强护士的团队意识, 营造紧张又不失和谐的工作环境。

3.2.2 健全手术室管理机制, 提高相关人员的业务能力

对于护理人员来说, 业务能力和理论知识水平是“敲门锤”, 医院手术室应在护士和医生专业技能、理论知识培训方面提起重视, 要求参与培训的医护人员做好培训记录, 在培训结束后为医护人员发放培训考试试卷, 评判每一位参与培训医护人员的成绩。此外, 医院还应该定期组织技能培训, 使得所有医护人员都可以熟练掌握专业技能, 并为医护人员提供发表论文、出国进修等提升个人能力的机会, 满足医护人员的积极进取心。同时, 定期考核医护人员出勤情况, 对迟到早退的员工进行相应的惩罚, 考核每一位医护人员与患者发生纠纷的次数, 在手术室管理方面执行绩效考核制度, 将业务能力和当月绩效奖金挂钩。

3.2.3 合理排班, 实施弹性管理制度

手术室医护人员经常不根据医院规定的时间点上班和下班, 一旦遇到需要紧急手术的病人, 可能需要昼夜工作。这一特殊的工作时间安排导致许多手术室医护人员对工作产生倦怠感, 所以医院在手术室人性化管理中可以根据医护人员的工作情况来为他们安排合适的上下班时间, 做到劳逸结合, 以使得每一位医护人员都可以用最饱满和最佳的状态来面对每一位患者及其家属。

员进行思想上的鼓励, 增强团队协作意识, 使其相互关心。此外, 针对工作中乐于奉献、乐于助人的医护人员进行表彰。

4 结语

医院手术室顺利开展医疗工作的前提是健全的科室管理制度, 因此, 激发医护人员的工作积极性和主动性, 使得每一位医护人员都可以全身心的投入医疗工作中, 更加自信的面对和解决工作中遇到的问题。综合以上情况来看, 在医院手术室管理工作中应用人性化管理理念可取得良好效果, 有效降低医院手术室医患、护患纠纷的发生概率, 提升患者对护士和医生的满意程度。医院手术室管理工作要不断大胆创新, 借鉴先进的管理机制, 使管理机制向着“人性化”的方向发展。

参考文献

- [1] 廖小谊, 范洁梅. 人性化管理在手术室护理管理中的应用效果[J]. 河南医学研究, 2016, 25(2): 363-364.
- [2] 刘雪霞. 人性化管理理念在手术室护理管理中的应用[J]. 中国医药指南, 2017, 15(11): 232-233.
- [3] Xiuqun Y, Wangsheng S, Ziyu F. The Overseas and Domestic Research Status and Progress of Hospital Human Resource Crisis Management[J]. Modern Hospital, 2017(3): 99.
- [4] 周菊芳. 人性化管理理念在手术室护理管理中的应用[J]. 中国社区医师, 2017, 33(1): 156-157.