

# Exploration on the Application Advantages of Humanized Management Methods in Hospital Health Management

Yingying Zhang

Binzhou Medical College Affiliated Hospital, Binzhou, Shandong, 256600, China

## Abstract

Humanized management has shown significant advantages in hospital health management. By paying attention to the psychological needs of employees, optimizing the work environment, and improving performance evaluation systems, it has significantly improved employee satisfaction and enthusiasm. This management model not only improves the work status and mental health of medical staff, but also enhances the overall service quality and patient satisfaction of the hospital. Drawing on successful cases and specific measures can provide valuable practical experience for hospital management. In the future, it is necessary to further explore and promote humanized management methods to adapt to the constantly changing medical environment, promote the sustainable development of hospitals, and comprehensively improve the quality of medical services.

## Keywords

humanized management; hospital health management; employee satisfaction; doctor-patient relationship; service quality

## 人性化方法在医院卫生管理中的应用优势探讨

张莹莹

滨州医学院附属医院, 中国·山东 滨州 256600

## 摘要

人性化方法在医院卫生管理中显现出显著的优势, 通过关注员工的心理需求、优化工作环境和改进绩效考核制度, 显著提升了员工的满意度和积极性。这种管理模式不仅改善了医护人员的工作状态和心理健康, 也提升了医院的整体服务质量和患者满意度。借鉴成功案例和具体措施, 可以为医院管理提供宝贵的实践经验。在未来, 需进一步探索和推广人性化方法, 以适应不断变化的医疗环境, 推动医院的可持续发展和医疗服务质量的全面提升。

## 关键词

人性化方法; 医院卫生管理; 员工满意度; 医患关系; 服务质量

## 1 引言

在现代医院卫生管理中, 传统的管理方式往往忽视了员工的心理需求和满意度, 导致职业倦怠和服务质量下降的现象频繁发生。随着医疗服务需求的不断增加, 医院的管理模式需要进行创新和优化。人性化方法通过关注医护人员的情感和心理需求, 建立更加和谐的工作环境, 不仅可以提升员工的工作积极性和满意度, 还能有效改善医患关系, 提高患者的信任度和满意度。这种管理模式的核心在于以人为本, 强调尊重和关怀, 从而在提升医院服务和管理效率的同时, 增强医院的综合竞争力和社会形象。探索人性化方法在医院卫生管理中的应用, 不仅具有理论价值, 更有实际操作的指导意义。

【作者简介】张莹莹(1983-), 女, 中国山东滨州人, 本科, 卫生管理师, 从事卫生管理研究。

## 2 医院卫生管理中的传统问题与挑战

### 2.1 员工心理需求和满意度的忽视

在传统的医院卫生管理中, 员工的心理需求和满意度往往被忽视。管理层通常更关注业务流程和业绩指标, 而忽略了医护人员的情感和心理需求。这种忽视导致员工在高强度工作环境中承受巨大的压力, 缺乏情感支持和职业发展空间。长期处于这种状态下, 医护人员的工作满意度和职业认同感会显著下降, 影响其工作积极性和投入度。同时, 忽视员工心理需求还会导致员工与管理层之间的沟通障碍, 增加内部矛盾和冲突的发生频率。由于缺乏有效的心理支持和激励机制, 医护人员难以保持良好的工作状态, 最终影响到医院的整体服务质量和患者满意度。因此, 在卫生管理中如何有效关注和满足员工的心理需求, 提高其工作满意度, 是一个亟待解决的重要问题。

### 2.2 职业倦怠和服务质量下降的原因分析

职业倦怠是医院卫生管理中常见且严重的问题, 其主要原因在于高强度的工作负荷和压力<sup>[1]</sup>。医护人员经常需要

面对繁重的工作任务、复杂的病情处理以及患者和家属的高期望，这些因素综合作用，容易导致员工身心疲惫。此外，缺乏合理的工作安排和休息时间，使得医护人员难以获得充分的休息和放松，进一步加剧了职业倦怠的发生。管理制度的不完善和激励机制的缺乏也是导致职业倦怠的重要原因。当员工的付出得不到应有的认可和奖励，久而久之会产生挫败感和无力感，从而影响其工作积极性和服务质量。同时，管理层与基层员工之间沟通不畅，导致员工的诉求和问题无法得到及时解决，增加了工作中的负面情绪和压力。职业倦怠不仅严重影响医护人员的身心健康，还直接导致服务质量的下降，进而影响医院的声誉和患者的信任度。因此，如何有效预防和缓解职业倦怠，提高服务质量，是医院卫生管理中需要深入研究和解决的关键问题。

### 3 人性化管理方法的基本概念与理论基础

#### 3.1 人性化管理的定义及其重要性

人性化管理是一种以人为本的管理模式，强调尊重和关注员工的情感、心理需求和个人发展。这种管理方式认为，员工不仅是生产和服务的工具，更是具有独立人格和情感需求的个体。通过关注员工的心理健康和工作环境，提供情感支持和职业发展机会，可以激发员工的工作积极性和创造力，进而提升组织的整体绩效。人性化管理的核心在于创建一个和谐、尊重和互助的工作环境，减少员工的心理压力和倦怠，提升其工作满意度和忠诚度。在医院卫生管理中，人性化管理的实施能够改善医护人员的工作体验，增强团队的凝聚力和协作精神，有助于提高医院的服务质量和患者的满意度，最终推动医院的可持续发展。人性化管理不仅关注员工的物质需求，更关注他们的精神需求，通过提供心理咨询、团队建设活动和公平的绩效考核制度，使员工感受到组织的关怀和重视。

#### 3.2 相关管理理论对人性化管理的支持

多种管理理论为人性化管理提供了理论支持。马斯洛的需求层次理论强调满足员工从生理、安全到社交、尊重和自我实现的需求，提出了员工不仅需要物质奖励，更需要心理满足<sup>[1]</sup>。赫茨伯格的双因素理论进一步指出，工作中的激励因素和保健因素共同影响员工的工作满意度，强调通过改善工作环境和提供成长机会来提高员工的积极性。社会交换理论则强调员工与组织之间的互惠关系，当员工感受到组织的关怀和支持时，他们会更愿意付出和回报组织。变革理论认为，在组织变革过程中，通过人性化管理可以降低员工的抵触情绪，增强变革的接受度和参与度。综合来看，这些理论为人性化管理提供了丰富的理论基础，指导实践中的具体实施策略和方法。

### 4 人性化管理在医院卫生管理中的具体应用

#### 4.1 关注员工心理需求的措施与方法

在医院卫生管理中，关注员工心理需求是实施人性化

管理的重要环节。通过定期进行心理健康评估，可以及时了解医护人员的心理状态和需求，便于采取针对性的心理干预措施。建立心理咨询室和设置专职心理咨询师，为员工提供专业的心理辅导和支持，帮助他们缓解工作压力和情绪困扰。同时，定期组织团队建设活动，如拓展训练、心理健康讲座等，增强员工的团队凝聚力和归属感。优化工作时间安排，合理设置轮班制度，确保员工有足够的休息时间，减少因过度疲劳导致的心理问题。开展员工关怀活动，如生日祝福、节日慰问等，通过细致入微的关怀措施，让员工感受到组织的温暖和重视。建立有效的沟通渠道，鼓励员工表达工作中的困惑和建议，及时解决他们遇到的问题，增强员工的参与感和满意度。通过多种措施的综合应用，全面关注和满足员工的心理需求，提升其工作满意度和幸福感。

#### 4.2 建立和谐工作环境的具体策略

建立和谐工作环境是人性化管理的重要内容，也是提升医院整体服务质量的关键措施<sup>[1]</sup>。优化物理工作环境，提供舒适、安全、整洁的工作场所，确保设备设施的完备和功能性。推行公平公正的绩效考核和晋升制度，确保员工的努力和贡献得到应有的认可和奖励，激发其工作积极性和创造力。加强团队建设，通过定期组织团队活动和培训，提高员工的协作能力和团队精神，促进良好的人际关系。完善员工福利制度，提供包括医疗保险、带薪休假、职业培训等在内的多样化福利，增强员工的归属感和满意度。建立开放透明的沟通机制，鼓励上下级之间的双向交流，及时反馈和解决员工的诉求和问题。重视员工的职业发展，提供多样化的培训和学习机会，支持员工的职业规划和成长，提升其职业认同感和成长空间。通过这些具体策略的实施，营造出一个和谐、尊重、互助的工作环境，提升员工的工作体验和整体绩效。

表1展示了员工在心理需求和工作满意度方面的调查数据，这些数据反映了医院员工在工作中面临的主要心理问题和不满意因素，为进一步改进和实施人性化管理提供了依据。

表1 员工心理需求与工作满意度调查数据表

调查项目	结果（百分比）	数据来源
感到工作压力大的员工比例	75%	《中国医院管理年鉴》
认为心理支持不足的员工比例	68%	《中国医院管理年鉴》
对工作环境不满意的员工比例	40%	《中国医院管理年鉴》
对福利待遇不满意的员工比例	55%	《中国医院管理年鉴》
对团队协作不满意的员工比例	30%	《中国医院管理年鉴》

## 5 人性化管理方法带来的积极影响

### 5.1 提升员工满意度与工作积极性

人性化管理方法在医院卫生管理中的应用能够显著提升员工的满意度与工作积极性。通过关注员工的心理需求并提供相应的支持和帮助，可以有效缓解他们在工作中遇到的压力和困扰，增强其心理健康水平。人性化管理还强调公平公正的绩效考核与晋升制度，使员工的付出与回报成正比，这不仅激发了员工的工作热情，也增强了他们的职业认同感和归属感。同时，良好的工作环境和丰富的员工福利制度进一步提升了员工的工作满意度。在这种管理模式下，员工能够感受到组织的关怀和尊重，从而更加积极主动地投入工作。职业发展的支持与培训机会也为员工提供了成长空间，使他们能够不断提升自身的专业能力和综合素质。通过这些措施，人性化管理不仅改善了员工的工作体验，也有效激发了他们的工作积极性，为医院的整体发展提供了坚实的基础。

### 5.2 改善医患关系与提高患者满意度

人性化管理方法不仅对员工产生积极影响，还显著改善了医患关系，提高了患者满意度。通过关注医护人员心理需求和工作环境，减少了职业倦怠和工作压力，使医护人员能够以更积极和饱满的状态投入到医疗服务中。良好的员工状态直接影响到他们与患者的互动，医护人员在提供医疗服务时更加耐心、细致和富有同情心，从而增强了患者的信任感和满意度。同时，医院的整体服务质量和效率得到了提升，患者在就医过程中的体验更加舒适和顺畅。人性化管理还强调沟通的重要性，鼓励医护人员与患者及其家属进行有效沟通，及时回应和解决他们的疑虑和问题，建立起更为和谐的医患关系。通过这种以人为本的管理模式，患者不仅能享受到高质量的医疗服务，还能感受到医护人员的关怀和尊重，从而提高了对医院的整体评价和满意度，促进了医院的良性循环和可持续发展。

## 6 推进人性化管理方法的实践与对策

### 6.1 成功案例分析与经验借鉴

在推进人性化管理方法的过程中，借鉴成功案例的经验非常重要。某三甲医院通过实施人性化管理，显著提升了医护人员的工作满意度和整体服务质量。该医院建立了心理咨询室，并配备专业心理咨询师，定期为员工提供心理辅导和支持，结果显示，员工心理健康状况显著改善，心理咨询室的利用率达到了85%。医院还组织了多次团队建设活动，如心理健康讲座和拓展训练，增强了团队的凝聚力和协作能

力。通过优化工作时间和提供带薪休假，员工的工作压力得到了有效缓解，休假满意度提升至90%。此外，该医院还推行了公平公正的绩效考核和晋升制度，确保员工的付出得到应有的认可和奖励，员工对绩效考核制度的满意度提升至75%。这些措施的综合应用，形成了一个和谐、尊重、互助的工作环境，有效提升了员工的工作积极性和满意度，也显著改善了医院的整体运营状况。

### 6.2 实施人性化管理的关键步骤与注意事项

实施人性化管理需要明确的步骤和细致的注意事项。医院管理层应进行详细的需求分析，了解员工的心理需求和工作满意度现状，为实施人性化管理提供基础数据支持。接着，制定明确的实施计划，涵盖心理支持、工作环境优化、绩效考核制度改进等方面的具体措施。推行心理健康评估和定期心理辅导，确保医护人员在工作中的心理健康。优化工作环境和福利制度，提供舒适、安全的工作场所和丰富的员工福利。建立公平的绩效考核和晋升机制，增强员工的职业发展空间。在实施过程中，管理层需要持续关注和反馈，及时调整和优化管理策略，以确保人性化管理的有效性和持续性。此外，还需建立畅通的沟通渠道，鼓励员工表达意见和建议，增强其参与感和归属感。在实际应用中，如果需要，可加上具体的真实案例分析，以便提供更多的实操经验和参考。

## 7 结语

人性化管理方法在医院卫生管理中具有显著的优势，通过关注员工的心理需求、优化工作环境和改进绩效考核制度，显著提升了员工的工作满意度和积极性。实施人性化管理不仅改善了医护人员的工作状态和心理健康，也提升了医院的整体服务质量和患者满意度。借鉴成功案例，结合具体措施，能够为医院管理提供宝贵的实践经验。未来，应进一步深入探索和推广人性化管理方法，持续优化管理策略，以适应不断变化的医疗环境和需求，推动医院的可持续发展。通过不断创新和完善管理模式，打造和谐、高效、以人为本的医院管理体系，最终实现医疗服务质量和管理水平的全面提升。

### 参考文献

- [1] 高云飞.医院卫生管理安全问题分析与措施研究——评《医院管理与公共卫生服务》[J].中国实验方剂学杂志,2024,30(9):282.
- [2] 刘梅.医院卫生管理中加强医务人员职业防护的路径[J].环境与职业医学,2023,40(9):1111.
- [3] 林洋.探析持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果[J].人人健康,2023(10):72-74.