

# Observation on the Application Effect of Humanized Management Concept in Psychiatric Nursing Management

Jie Zhang Yilin Sun Birong Zhang

Shanghai Songjiang District Mental Health Center, Shanghai, 201617, China

## Abstract

**Objective:** To study the application effect of humanized management concept in psychiatric nursing management. **Methods:** We selected 50 psychiatric staff in our hospital and adopted the “random number table method” to divide the observation group (humanized management concept) and the control group (conventional nursing management) into 25 cases each. The management effects of the two groups were compared. **Results:** Compared with the control group, the management quality of the observation group was higher; the satisfaction rate of the observation group was 96.00% higher than that of the control group, 72.00%,  $P < 0.05$ . **Conclusion:** The humanized management concept can improve the management quality and job satisfaction of psychiatric staff, which is worthy of praise.

## Keywords

humanized; management concept; psychiatric; nursing management

# 人性化理念在精神科护理管理中的应用效果观察

张洁 孙以琳 张碧蓉

上海市松江区精神卫生中心, 中国·上海 201617

## 摘要

**目的:** 研究人性化理念在精神科护理管理中的应用效果。**方法:** 选择我院 50 名精神科工作人员, 采纳“随机数字表法”分观察组(人性化理念)与对照组(常规护理管理)各 25 例, 两组管理效果比较。**结果:** 与对照组相比, 观察组管理质量较高; 观察组满意率 96.00% 高于对照组 72.00%,  $P < 0.05$ 。**结论:** 人性化理念能提高精神科工作人员的管理质量、工作满意度, 值得推崇。

## 关键词

人性化; 管理理念; 精神科; 护理管理

## 1 引言

精神科作为医院较特殊的科室, 该科室患者存有异常行为习惯、思维模式, 对工作人员提出更高要求, 为患者提供优质、全面的护理服务, 改善就医体验。近年来研究表明<sup>[1]</sup>, 高标准护理工作使工作者的工作压力倍增, 增加职业倦怠感、护理失误率, 甚至影响疾病转归、引起医疗纠纷, 因此探寻经济、有效及可行的管理办法, 受到临床重视。罗霜霜<sup>[2]</sup>学者认为, 传统护理管理的重点是监督日常工作交接、执行查对制度等, 忽视个体差异性、管理效果单一, 未得到工作人员青睐、临床应用受限, 基于上述背景, 本研究分析人性化理念在精神科护理管理中的应用效果, 报道如下。

## 2 资料和方法

### 2.1 基线资料

选择 2019 年 1 月至 2019 年 12 月我院 50 名精神科工作人员, 随机分两组。每组 25 名, 观察组: 男女比例是 4:21, 年龄 21~36 岁, 均值  $(28.53 \pm 8.24)$  岁; 工作年限 2~13 年, 均值  $(8.34 \pm 1.22)$  年; 学历: 大专 15 例, 本科及以上 10 例; 对照组: 男女比例是 3:22, 年龄 22~37 岁, 均值  $(28.69 \pm 8.45)$  岁; 工作年限 3~14 年, 均值  $(8.24 \pm 1.36)$  年; 学历: 大专 9 例, 本科及以上 16 例。两组比较 ( $P > 0.05$ )。①纳入标准: 均为精神科工作者; 年龄  $\geq 2$  年; 具备良好的自主沟通能力; 签署“知情同意书”; 经医院伦理委员会审核同意。②排除标

准：心肝肾功能障碍；伴高血压、糖尿病者；免疫系统疾病；认知障碍者；临床资料不完整者。

## 2.2 方法

对照组：常规护理管理，日常护理工作中重视监督交接、落实查对制度内容，根据精神科规定严格执行交接班制度。

观察组：对照组基础 + 人性化管理理念。①交流沟通：精神科护士长主动与工作人员交流沟通、增加频率，科室工作者心理状态、工作情况需定期掌握，协助解决临床工作时存在的困扰，缓解心理负担、提高工作积极性。②弹性排班制度：护士长对排班进行安排时，以不影响正常工作为基点，结合工作人员实际排班要求开展合理的工作安排，通过护理水平互补的形式，合理搭配排班人员，若有工作者身体不适及时更改当天的排班流程，推动护理工作顺利开展。③奖罚分明：结合精神科实际建立健全护理工作奖励制度，表现优异者予以绩效奖励、口头表扬等，提高工作者积极性、责任感，表现较差者，予以口头警告、适当惩罚措施，推动各护理工作流程顺利开展。④健康教育：定期开展科室讨论会、精神科专题讲座等，加强护理工作自身护理水平、自身认同感，了解掌握常见精神疾病的症状、处理办法等，更好地完成护理工作，满足患者护理需求。

## 2.3 观察指标

管理质量：结合精神科实际、向工作人员发放“管理质量量表”，涉及专科操作、服务态度、病历书写及护患沟通，各维度评分范围 0~100 分，得分越高则管理质量更显著<sup>[3]</sup>。

满意度：查阅知网、万方及维普等学术网站，制定“满意度调查问卷”，百分制表示，Cronbach $\alpha$  信度系数 0.82，满意 $\geq 85$  分，一般 61~84 分，未满意 $\leq 60$  分，满意率 = 满意 + 一般。

## 2.4 统计学方法

采用 SPSS22.0 统计分析软件，计量资料(管理质量)以  $\bar{x}$  表示，t 检验；计数资料(满意度)以率表示， $\chi^2$  检验。P < 0.05(有统计学意义)。

## 3 结果

### 3.1 管理质量

观察组管理质量较对照组高，P < 0.05(具统计学意义)，见表 1。

表 1 比较管理质量 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	专科操作	服务态度	病历书写	护患沟通
观察组 (n=25)	94.58 ± 8.39	92.63 ± 8.47	95.62 ± 8.53	93.67 ± 8.43
对照组 (n=25)	88.24 ± 7.65	87.54 ± 7.23	89.21 ± 7.52	87.26 ± 7.05
t	2.7919	2.2853	2.8184	2.9164
p	0.0075	0.0268	0.0070	0.0054

### 3.2 满意度

观察组满意率 96.00%，高于对照组 72.00%，P < 0.05，见表 2。

表 2 比较满意度 [(n), %]

组别	满意	一般	未满意	满意率
观察组 (n=25)	15(60.00)	9(36.00)	1(4.00)	24(96.00%)
对照组 (n=25)	12(48.00)	6(24.00)	7(28.00)	18(72.00%)
$\chi^2$	--	--	--	5.3571
p	--	--	--	0.0206

## 4 讨论

随着人们生活质量提高，患者、家属对科室的护理质量提出更高要求，因精神科较特殊，患者普遍存有精神障碍性疾病，增加护理工作者的工作难度。调查研究显示<sup>[4]</sup>，实际开展护理工作时，患者因无法主动配合开展护理工作，影响工作者的护理质量、引起护患纠纷，受消极工作环境的影响，工作积极性下降、心理压力增加，因此李彦<sup>[5]</sup>学者认为，早期实行对症护理管理尤为重要。常规护理管理具有护理单一、忽视个体差异等缺陷，未获得患者青睐，临床应用受限。

本研究显示：观察组管理质量较对照组高；观察组满意率 96.00% 高于对照组 72.00%，P < 0.05(具统计学意义)，说明本文与郎宇飞等<sup>[6]</sup>文献结果接近，由此可见人性化管理理念能提高精神科工作者管理质量，其属于新型管理模式，“以人为本”理念落实到实处，提高工作积极性、推动护理工作顺利开展，具以下优势。

①精神科工作者的日常工作较特殊，导致工作时间无规律、身体长期处于疲劳状态，给其心理状态、身体状态产生不良影响，因此护士长需实时监测工作者情绪变化，通过交流沟通形式、提供对症情绪管理，稳定情绪、消除顾虑，有效缓解工作压力；②护士长充分了解精神科工作者的护理水平，成立专业性护理小组，协助提高护理水平，将护理水平存有差异的工作者划分为一组，达到共同进步、互相学习的作用；③落实奖罚分明制度，了解工作者的日常生活状态，

存在困难者需尽力帮助,缓解心理负担、提高护理工作积极性;④通过召开会议、专题讲座等形式,普及精神科常见疾病、常见症状及处理办法等,尽量满足患者各护理需求,提高护理管理效果,疗效确切、具有较高的临床应用价值。

综上所述,精神科工作人员的人性化管理理念能提高管理质量、工作满意度,更好地服务于患者,具临床可借鉴性。

### 参考文献

- [1] 刘云蓝.人性化护理在精神科护理工作中的应用[J].山东医学高等专科学校学报,2019(06):431-433.
- [2] 罗霜霜.精神科护理管理中实施人性化护理理念对护患关系的影响[J].中医药管理杂志,2019(14):149-150.
- [3] 张金升.精神科护理管理中人性化护理理念实施探讨[J].中国城乡企业卫生,2018(11):102-104.
- [4] 樊淑洁,刘小娟,宋小爱,等.实施人性化护理对精神科封闭管理病房患者依从性及满意度的影响[J].国际精神病学杂志,2018(02):350-352.
- [5] 李彦,廖波,曹余眷,等.精神科护理管理中应用人性化理念的价值评估[J].中国医学创新,2017(34):79-81.
- [6] 郎宇飞.人性化护理理念在精神科护理中的应用效果观察[J].生物技术世界,2016(04):159.