

人性化管理方法在医院卫生管理中的应用优势探讨

张玉丽¹, 张玉兵²

1.大连市友谊医院, 辽宁 大连 116001

2.黑龙江工商学院, 黑龙江 哈尔滨 150001

摘 要 : 文章主要以人性化管理方法在医院卫生管理中的应用优势为重点, 首先对人性化管理方法概述进行分析, 其次从三方面阐述人性化管理的应用优势, 最后提出一系列执行方法, 致力于推动医院可持续发展, 更为相关研究提供参考资料。

关 键 词 : 人性化管理方法; 医院卫生管理; 应用优势

Discussion on the Application Advantages of Humanized Management Method in Hospital Health Management

Zhang Yuli¹, Zhang Yubing²

1.Dalian Friendship Hospital, Dalian, Liaoning 116001

2.Heilongjiang University of Business and Technology, Harbin, Heilongjiang 150001

Abstract : This article focuses on the application advantages of humanized management methods in hospital health management. Firstly, it analyzes the overview of humanized management methods. Secondly, it expounds the application advantages of humanized management from three aspects. Finally, it puts forward a series of implementation methods, which are committed to promoting the sustainable development of hospitals and providing reference for related research.

Keywords : humanized management method; hospital health management; application advantages

引言

医疗行业发展日新月异, 医院卫生管理水平高低直接关乎医疗服务质量以及患者就医感受, 传统医院卫生管理模式往往聚焦于制度规范的执行, 虽可保障基本的秩序, 但难以满足人的多元化需求。随着人性化管理手段的兴起, 为医院卫生管理提供了新的理念与变革的契机, 将人作为核心关注点, 不管是医护群体还是患者, 都被置于中心位置, 靠尊重、领会、关爱等方式, 全面调动人的积极性, 协调好各方的关系, 相关工作人员有必要弄清楚人性化管理含义, 探究真正实施人性化管理的医院卫生管理途径, 进一步推动医院管理升级, 切实推动医院提升整体效能。

一、人性化管理方法概述

(一) 人性化管理的内涵

人性化管理是一种把“人”作为管理活动的核心和组织最重要的资源, 充分尊重人、关心人、理解人、信任人, 在满足人的合理需求的基础上, 激发人的积极性、主动性、创造性, 从而实现组织目标与个人目标共同发展的管理理念和方式。

(二) 人性化管理的主要原则

第一, 尊重原则。尊重员工的人格尊严、个体不同、职业选择以及个人的想法和主张, 不管是跟医护人员, 还是后勤等其他岗位的工作人员相处, 都要一视同仁地予以尊重, 使他们领悟到自身存在的价值^[1]。

第二, 参与原则。鼓励员工积极参与医院管理决策、业务流程革新等相关工作, 全面听取他们的建议, 让员工切实成为医院发展的参与主体, 强化他们的归属感及责任感。

第三, 发展原则。留意员工的职业进步, 为其提供培训、深入学习、获得晋升机会, 助力员工持续提高自身专业技能与综合素养, 以适应医疗行业持续变化的要求。

二、人性化管理方法在医院卫生管理中的应用优势

(一) 提升员工工作满意度与忠诚度

人性化管理看重对员工进行情感关怀, 管理者会顾及员工的生活情况、工作压力这些方面, 经常跟员工进行交流探讨, 第一时间察觉并处理他们工作和生活里碰到的问题, 这种情感支持让员工察觉到医院好似一个大家庭, 增强了他们对医院的归属认同感, 满足了他们在情感上的渴望, 由此提升员工工作满意度^[2]。通过提供定制化训练、无阻的晋升途径等, 员工能看到自己在医院里的发展前途, 有机会持续增进自身的专业水平和职业地位, 当员工感到自己的职业发展受到医院重视及支持时, 他们会越发

忠于医院，愿意长久为医院的发展添砖加瓦，降低人员的流失数目，为医院留住宝贵的人才。

（二）提高医疗服务质量

人性化管理框架下的激励机制可充分调动员工工作的积极主动性，在员工的努力和付出获得认可与奖赏时，他们会凭借更饱满的激情投入到工作里，在医疗服务过程中更留意细微末节，主动增进服务水平，为患者提供更优质、高效的医疗服务。医生会更主动地去查阅最新的医学文献，为患者谋划更科学合理的诊疗方案；护士也会愈发细心地护理病患，及时发觉患者病情的改变并采取相应行动。各个科室和岗位之间要紧密配合，才可完成对患者的诊治，人性化管理突出团队成员彼此之间的尊重、理解与信任，利用组织团队建设活动、跨科室沟通协作等手段，冲破部门壁垒，营造良好的团队协作氛围，在应对复杂的手术病例之际，外科、麻醉科、手术室护理团队等多个科室可以一起作战，顺畅沟通配合，提升手术的成功概率，由此提升整体医疗服务质量^[3]。

（三）增强医院的竞争力

医院体现出的人性化管理情形，不管是给予员工关怀，还是提升患者的就医体验，都会向外部传递出医院以人为本、呵护生命的良好形象，在患者与家属的口碑传播以及社会舆论的带动下，医院的知名度与赞誉度会不断提升，吸引更多患者到院就医，在医疗市场里树立起具备竞争力的品牌形象。选择就业单位时，优秀的医疗人才，除了关注医院的硬件设施、科研水平等要素外，医院的管理文化和对员工的人文关怀程度同样在考虑范围内，开展人性化管理的医院一般更能吸引到追求舒适工作氛围、看重自身进步的优秀人才，补齐医院的人才短板，增强医院整体的医疗技术水准与服务能力，进一步增强医院在行业里的竞争优势。

（四）构建和谐医患关系

在人性化管理的督导下，更聚焦与患者的沟通交流，关心患者的就医体验，在医疗服务过程中时时体现人文关怀，这能消除患者对整个医疗过程的陌生感与恐惧感，提升患者对医护人员的信赖，患者信任医护人员，他们会进一步配合治疗，利于治疗效果的提高，同时还能降低医患纠纷出现的概率^[4]。舒适的就医环境、优质的医疗服务以及良好的沟通等，皆为人性化管理带来的成果，这些直接影响到患者就医感受，使患者在医院看病过程中体会到敬重与关爱，由此提高患者的满意度水平，满意的患者会充当医院的口碑传播角色，进一步促进医院正面形象的提升，实现良性循环，促进医患关系走向和谐局面。

三、在医院卫生管理中执行人性化管理的方法

（一）优化员工岗位与工作安排

结合员工的专业技能、兴趣爱好、性格特点等实施岗位分配，针对沟通能力强、自带亲和力的员工，可安排到门诊、导医等跟患者直接接触很频繁的岗位，更贴心地服务患者；而技艺精湛、思维严谨的医护人员则宜在手术室、重症监护室等对专业

要求极高的岗位发挥特长。定时评估员工对岗位的适配性，依照实际情况适时做出改动，保障员工在恰当的岗位实现其自身价值^[5]。想到医院工作存在特殊性，尤其是医护人员碰到的高强度、不停顿的工作压力，采用弹性工作体系，实施轮班制模式，科学规划白班、夜班以及大小夜班的交替，保证员工有充足的休息时间去恢复精力，在突发公共卫生事件等类似特殊时期，准予员工在完成紧急任务后开展灵活调休；还能探索远程办公的可能性，针对部分行政与后勤岗位，在保证工作平稳推进的基础上，员工可选取部分时间居家开展工作，调和工作与生活。

（二）强化卫生检测和感染控制

在医院管理诸多场景中，强化卫生检测和感染控制意义重大，但需完善卫生检测体系，装配专业且前沿的检测设备，安排经过严格训练、拥有专业资质的检测人员，按期对医院各个区域，如病房、手术室、门诊大厅等进行全面的卫生检测，检测内容含有空气微生物含量、物体表面的洁净度、水质状况等^[6]。用科学标准严格审定检测结果，对不符合要求的区域及时督促整改，保证整体环境符合卫生要求，切实抓好感染控制工作，制订且严格执行健全的感染防控规章制度，加强对医护人员感染防控培训的力度，增强他们的无菌操作意识与防控本领，如正确佩戴防护用品、按照规范处理医疗垃圾等。做好患者及陪护人员的管理工作，为入院患者进行感染风险的评估，为其普及感染防控常识，引导其配合相应的防控手段，此外也要建立应急应对机制，若出现疑似感染的相关事件，可以马上启动，依靠流调、隔离、消杀等一系列行动，把感染风险降到极小，实实在在保障人员的健康，维持医疗秩序的正常运转^[7]。

（三）加强医患沟通与患者关怀

按期组织医护人员开展沟通技巧培训，采用案例分析、角色扮演等方式，让医护人员用通俗易懂的语言向患者说明病情、治疗方案以及预后情况等，增进与患者及家属沟通的实效性，引导医护人员在跟患者交代疑难危重病病情时，采用循序渐进、温柔耐心的做法，防止给患者带来过大的心理刺激；提升医护人员的倾听本领，使他们可以全面知晓患者的诉求与担忧，并及时给予答复和宽慰。同时还应优化患者的看病体验，从医院的硬件基础到软件服务，全面顾及患者的感受，就硬件相关配置而言，恰当布置医院各个科室，装设明晰的引导标志，助力患者顺利就诊；在候诊的地方配备舒适座椅、免费的水、充电设施等，缓解患者等候期间的焦虑^[8]。就软件的角度而言，供应便捷的挂号缴费服务，如推广线上预约挂号缴费的平台，降低患者排队等候的时长；呼吁志愿者为行动不便的患者提供导诊、陪诊等服务，让患者感受到医院的体贴与温情。

（四）重视员工培训与职业发展

为不同层级、不同专业的员工量身定制培训计划，针对新入职的职工群体，大力开展入职培训，内容涉及医院的规章制度、职业道德规范、基础医疗操作技能等，协助他们迅速适应工作；针对积攒了一定工作经验的员工，根据其专业方向提供如前沿医学知识讲座、创新诊疗技术培训等，提升他们的专业素养。鼓励员工自主选择培训内容，满足个性化的学习需求，通过线上学习

平台，通过丰富多样的课程，供员工按需开展学习，同时设置通畅的晋升渠道，打造以工作业绩、专业能力、医德医风等多方面综合成绩为考量尺度的透明晋升流程，规划多样化的晋升路径，不仅包括行政职务晋升，还涵盖专业技术职称晋升以及针对特殊技能岗位的专项晋升渠道^[9]。护理岗位中，除了提供护师、主管护师等职称晋升途径，还可针对在护理管理、专科护理等方面表现出众的护士构建专门的进阶渠道，激励员工不停提升自我实力，为医院的发展作出更大贡献。

（五）建立有效的激励机制

从物质激励这一维度，构建合理的报酬体系，保证员工付出跟收入成正比，为表现优异的员工给予绩效奖金、专项奖励等，推出“月度优秀医护人员”奖项，赋予一定的奖金以及荣誉证书，激励员工在工作时追求超凡；也要重视精神层面的激励，采用医院内部表彰大会、在宣传栏宣传优秀员工事迹、颁发荣誉称号等手段，满足员工的精神需求，提升他们职业上的骄傲感与光荣感^[10]。与此同时也勉励员工参与管理及创新，设立员工意见收集箱，倡导员工积极就医院的管理、服务等方面给出合理建议，

针对被认可采纳的建议给予对应奖励，倡导员工在工作当中开展创新实践，如创新医疗服务办法、改进医疗操作环节等，为取得创新成果的团队或个人进行表扬与奖赏，引发员工的创新激情和参与医院管理的积极性。

四、结束语

人性化管理做法在医院卫生管理当中显示出众多不可漠视的长处，不仅可提高医护人员的工作满意程度与职业忠诚度，使医护人员以更饱满的激情和更专业的姿态投入到医疗服务里，进而增进医疗服务的整体质量，还可营造出融洽温暖的看病环境，有效舒缓医患之间的矛盾局面，搭建起彼此信赖的良好医患关系。在未来的医院卫生管理实际操作中，应不断强化落实人性化管理理念，持续改进相关手段，让人性化管理的优势实现充分释放，推动医院沿着高质量发展路径稳步向前，更周全地保障人民群众的健康福祉。

参考文献

[1] 李阿丽, 石珂珂. 中医专科门诊管理中人性化服务及护患关系评价 [J]. 中医药管理杂志, 2024, 32(22): 168-170.
[2] 滕湘君, 宋伯阳, 张世兵. 基于可持续发展的乡村医院人性化管理研究 [J]. 中国管理信息化, 2024, 27(21): 170-172.
[3] 陈小维, 王海艳, 冯秀. 基于人文关怀的人性化管理在产科护理管理中的应用研究 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21(17): 118-120.
[4] 吴娉, 冯晓艳, 丁燕红, 赵芸, 吴雪芳. 人性化管理模式对儿科护士心理弹性、工作压力、工作积极性及满意度的影响 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21(10): 25-27.
[5] 庞芳. 研究人性化管理在医院卫生管理中的应用分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(03): 12-14.
[6] 李巍昆. 关于医院卫生管理人性化发展的有效性探究 [J]. 中国医药指南, 2019, 17(24): 293-294.
[7] 向江青. 人性化管理模式对降低医院感染率与医疗纠纷率的应用效果分析 [J]. 卫生职业教育, 2021, 39(10): 131-132.
[8] 王吉梅. 医院绩效管理的人性化与柔性化操作研究 [J]. 中国市场, 2020, (26): 121-122.
[9] 陈少涓, 梁栋. 分析医院卫生管理中人性化管理的价值 [J]. 中国医药指南, 2020, 18(11): 298-299.
[10] 田宇. 人性化管理方法在医院卫生管理中的应用效果 [J]. 中国医药指南, 2020, 18(34): 236-237.