

人性化医院管理对医院管理中的执行力的相关性研究

林 莉

(新疆医科大第二附属医院, 乌鲁木齐 830063)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2011.33.046

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2011)33-3426-01

医院人性化医院管理是一种现代文明的管理方式,也是一种医院文化建设。这种管理方式是运用“以人为本”的理念,在医院管理规范化、制度化、科学化的前提下,通过情感、心理、品质和才能等影响因素进行管理的一种管理措施^[1-2]。随着“生物医学模式”向“生物心理社会医学模式”的转变,医院管理模式也由“以病为中心”转向“以人中心”。因此,很多医院管理者都认识到实行人性化医院管理的充分性与必要性,提出人性化医院管理的理念^[3-4],为探讨人性化医院管理与医院管理的执行力的相关性,作者选取本院工作人员为研究对象,开展如下研究。

1 对象与方法

1.1 研究对象 选取 2009 年 1 月至 2009 年 12 月期间,本院工作人员 310 名为研究对象,其中男 162 名,女 148 名;年龄 21~63 岁,平均(41.12±9.32)岁。

1.2 研究方法 采用问卷调查,在实施人性化医院管理前后,对研究对象开展调查研究,自制调查文件,调查医院管理执行力的相关指标(包括:与上级沟通良好、能基本理解领导工作、得到领导的重视而感到工作有动力、与上级有较多的交流时间、准确执行上级给予的任务)。

1.3 人性化医院管理内容 (1)提高意识,尊重职工。实施人性化医院管理的前提就是做到尊重员工的个体身份。作为医院管理者应善于抓住情感的纽带,将医院的医务人员当作一个社会人来看待和管理^[5],领导要尽可能熟悉每一位职工的名字,并了解每位职工的个性特点、工作风格,做他们的朋友,通过多交流、多沟通而达到工作和谐共鸣,使大家都在从业环境中获得物质和精神利益的享受。正确合理地运用情感艺术,恰到好处地把握情感尺度,通过情感交流对医务人员实行人性化医院管理^[6]。医院管理者应尝试用平等的眼光看待职工,要持有常人心态,与职工平等相待,做到理解职工、尊重职工、宽容职工。在日常管理工作中不要随意伤害职工的自尊心,工作中做到以理服人,以说服教育、引导为主^[7]。同时要耐心倾听职工的意见,真正想职工所想,帮助他们解决实际的问题和困难。(2)实施民主管理。人性化医院管理要求医院的制度和文化的民主的、个性的、创造的,医务人员要做到思想开放、有责任感、富于创造精神。人性化医院管理从另一个角度来说就是医院所有人员都是管理者、决策的制定者和执行者^[8]。这种管理方式有助于保证组织内部沟通渠道通畅,使医务人员的智慧和创造力能够得到充分的展示。增强医院管理工作的透明度,要积极发挥职工参与医院管理的热情,使其具有主人翁意识,以各种有效的形式将工作中的重大问题及运用方式等及时正面地反馈给各科室职工,让职工能够了解整个过程,在工作中要尊重并采纳职工的合理化建议^[9],并做到定期沟通。使广大医务人员进行自我管理,从而提高职工群体素质。(3)构建开放式动态岗位机制,并制定合理的奖励机制。由于每个人的心理素质、社交能力、兴趣爱

好、技术特长、身体健康状况等不相同^[10],所以应根据人员的个人特点和兴趣合理安排工作岗位,这是因为只有当工作岗位与上述素质相匹配时,职工的潜能才能最大程度被激发,也才合乎“人性”。基于上述情况,对于不同的人员也应设置不同的奖励和惩罚方法,从而起到鼓励和惩戒的作用,通过“合理赏罚”激发每个工作人员积极向上的工作热情。

1.4 统计学处理 运用 SPSS 13.0 统计软件进行统计分析。采用 Excel 建立数据库,采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

本次研究结果显示,在实施人性化医院管理之后,医院管理的执行力相关因素都得到了改善,提示了人性化医院管理与执行力的相关性,在与上级沟通良好、能基本理解领导工作、得到领导的重视而感到工作有动力、与上级有较多的交流时间、准确执行上级给予的任务方面都有了明显的提高($P<0.05$),见表 2。

表 2 人性化医院管理前后医院管理执行情况对比[n(%)]

项目	人性化医院管理前	人性化医院管理后	χ^2	P
与上级沟通良好	104(33.55)	279(90.00)	11.43	<0.05
能基本理解领导工作	110(35.48)	291(93.87)	13.92	<0.05
得到领导的重视而感到工作有动力	90(29.03)	300(96.77)	14.02	<0.05
与上级有较多的交流时间	101(32.58)	277(89.35)	10.36	<0.05
准确执行上级给予的任务	121(39.03)	299(96.45)	11.09	<0.05

3 讨 论

作为一种特殊单位,医院与其他以赢利为目的的企业有所不同,如何在医院推行人人性化医院管理已成为目前医院管理学的重要课题之一。管理实践经验提示,需要在管理的细节上注重人的情感因素。人性化医院管理是由现代行为科学演变而来的一种新的管理理念,其重点在于,人作为知识、智慧的主体应该得到尊重,同时合理开发人的内在潜能也应成为现代医院管理的重要课题^[11]。这包含了对人的尊重、非物质激励、领导的影响力以及员工的个人成长与发展机会等,人性化医院管理的提出要求管理者在管理实践中尊重人、贴近人,从而有效发掘员工的工作潜能、提高工作效率^[12]。现代管理理论强调“以人为本”,人性化医院管理注重对人的潜能的挖掘,从而使管理行为日趋人性化。

总之,医院人性化医院管理是一项复杂的工程,随着时代的发展,该管理方法将不断完善并推广。在医院实行人性化医院管理能激发员工的工作积极性,使医院内部的工作人员对医院的制度及管理更加满意,从而进一步激发出员工自觉地为患者提供服务热情,让患者在就医过程中享受到优质、(下转第 3430 页)

藏、发放、收回,并做相应的记录。核实发放数目和回收数目以判断受试者是否遵守试验方案;管理试验文档,定期查阅或更新课题组和研究者应该保存的文档资料,以确保这些资料均妥当地进行了归档;监查报告,对每一中心进行访视后,应及时撰写监查报告,并提交给研究者和分中心的管理部门,将所发现的问题如实向该中心反应,并寻求解决方式,监查报告应标明日期并签名;监查后及时跟踪,以确定发现的问题已经得到解决。

2.3.3 试验结束 回收 CRF 表,对于经核对无疑的 CRF 回收到统计单位;数据录入;答疑,对统计专家检验发现的疑问,监查员负责协同相应中心研究者回答;临床试验用药回收与销毁;向伦理委员会报告试验结束;资料归档,对各中心资料按 GCP 要求归档,原始资料重新点数,存放在各中心药物临床试验机构指定的档案室。

3 体 会

研究于 2009 年 12 底正式启动,至 2010 年 4 月完成了阶段性的研究工作,共完成随机对照研究 426 例和观察性研究 5 956 例。监查员对各研究中心进行了超过 1 000 人次的监查,向课题组提交了 400 多个监查报告;对随机对照研究的重要数据进行 100%溯源核对、观察性研究进行 50%以上溯源核对;课题组、质量控制小组先后召开 20 多次会议,讨论解决质量控制中出现的问题。

3.1 医院领导高度重视,组织协调各方力量参与课题研究是质量保证的前提条件 作为组长单位,医院各级领导高度重视开展此项课题的重要性、紧迫性,立即组织了医院十多个部门共同参与课题的实施,迅速解决各部门之间、参加人员之间及与合作单位的各种摩擦,有力协调了各方研究力量,从而为课题顺利实施提供了前提条件^[3]。

3.2 课题各小组分工合作、相互配合是确保课题顺利开展的保障条件 课题组迅速成立了等 8 个工作小组,各个工作组负责人都具有丰富的相关工作经验,人员配备充分。各个小组接到任务,按各自的任务分配,迅速制定了各自工作计划和工作内容,并制定实现计划相应的 SOP。各小组之间除了分工,还相互协作,密切配合,保证了课题顺利开展。课题组以各小组负责人为基础成立了“课题执行委员会”,以及时解答、解决研

究出现的问题,从而为课题的顺利开展提供了有力的保障。

3.3 多级质量控制体系的建立是课题实施质量控制的关键 一级检查即质量控制,能够及时发现存在的问题、并及时寻求解决办法,最大程度保证了数据收集的真实、准确与可靠,保证了研究过程的规范。一级质控是确保课题质量的首关,是开展二级检查的基础。二级检查即监查,保证了研究实施过程符合研究方案和各项 SOP,研究数据及时、真实、准确、可靠,且能经源文件所证实;并且就各中心研究进展、存在问题向课题组负责人及时汇报,协助课题组安排、处理各分中心的工作,确保了课题按时、保质、保量完成^[1]。三级检查即稽查,是确保课题质量控制体系有效运行,并对监查员及课题承担单位进行督促。多级质量控制体系的建立与运作确保了课题顺利实施,规范了临床操作过程,最大程度保证了研究的科学性和伦理性、研究数据的真实性和可靠性,是课题实施质量控制与质量保证的关键。

参考文献:

[1] 田少雷. GCP 对药物临床试验的质量保证[J]. 中国新药杂志, 2002, 11(11): 825-829.

[2] 宋苹, 唐雪春, 梁伟雄. 建立“三级质控”体系, 提高药物临床试验质量[J]. 中国新药杂志, 2005, 14(7): 896-897.

[3] 孙塑伦, 翁维良, 杨龙会. 中医临床研究实施质控与管理[M]. 北京: 中国中医药出版社, 2010: 18-65.

[4] 商洪才, 张俊华, 戴国华, 等. 中药大规模临床试验及其管理与质量控制[J]. 中西医结合学报, 2007, 5(1): 1-4.

[5] 郭建文, 李伟峰, 黄燕, 等. 实施大型临床试验和质量控制的方法和体会[J]. 广州中医药大学学报, 2008, 25(1): 9-11.

[6] 白彩珍, 赵志刚, 崔向丽, 等. 药物临床试验中研究人员职业精神问题分析与对策[J]. 中国新药杂志, 2010, (8): 650-653.

[7] 宋苹, 唐雪春, 张勋. 加强过程监查, 提高药物临床试验质量[J]. 中国新药与临床杂志, 2008, 27(4): 300-302.

(收稿日期: 2010-11-18 修回日期: 2011-05-31)

(上接第 3426 页)

高效的服务, 这也正是实现医院长盛不衰的最重要的手段之一, 这有助于提高医院的竞争力, 使医院获得更好的经济效益与社会效益。

参考文献:

[1] 刘文利, 李艳玲. 基于人性化管理理念的医院员工满意度研究[J]. 中国卫生质量管理, 2007, 14(6): 29-32.

[2] 孙公凯. 以人性化管理构建和谐医院[J]. 海南医学院学报, 2005, 11(3): 242-243.

[3] 崔占杰, 徐明, 王艳梅. 浅谈医院院长如何实施人性化精细化管理[J]. 党史博采, 2009, 11(1): 40-42.

[4] 邱伟, 张国力. 浅析医院管理中的执行力与人性化[J]. 中国医院管理, 2009, 29(7): 77-79.

[5] 田禾. 人性化管理理念在医院管理中的运用探讨[J]. 中医药管理杂志, 2010, 18(3): 277-278.

[6] 金晓燕. 加强医院人力资源管理的探讨[J]. 江苏卫生保健杂志, 2006, 8(3): 26-27.

[7] 陆建明, 康小明. 试论医院文化建设的理念和实践[J]. 中国医院管理, 2007, 27(3): 50-51.

[8] 吴婧, 雷寒. 国外医院的人性化管理及对我们的启示[J]. 商场现代化, 2009, 7(1): 31-32.

[9] 陈秀弟, 干好好. 论人性化管理在医院人事部门激励中的运用[J]. 商场现代化, 2010, 3(6): 106-107.

[10] 高桂云, 李永红. 医院管理伦理面临的挑战及对策[J]. 卫生行政管理杂志, 2009, 27(15): 121-122.

[11] 金海, 吴龙仁. 浅谈医院人性化管理与服务[J]. 医院管理论坛, 2007, 24(6): 28-32.

[12] 王莹. 医院人性化管理必须坚持“以人为本”的理念[J]. 商业文化, 2010(3): 41.

(收稿日期: 2011-06-10 修回日期: 2010-08-10)