



• 临床护理 •

绩效管理在泌尿外科护理管理中的应用效果

周艳竹 (道县人民医院 湖南永州 425000)

摘要:目的 探讨绩效管理在泌尿外科护理管理中的应用效果。**方法** 对我院泌尿外科护理管理开展绩效管理,对比开展前后患者、医生对护理服务的满意度评分。**结果** 开展前患者满意度评分(87.11 ± 2.12)分、医生满意度评分(90.23 ± 2.11)分,开展后患者满意度评分(97.60 ± 2.14)分、医生满意度评分(96.80 ± 2.10)分,开展前后的对比结果具有统计学意义, $P < 0.05$ 。**结论** 通过开展绩效管理可以提高护理人员对工作的积极性,全面改善了服务质量,落实了优质护理服务的理念,值得推广应用。

关键词: 绩效管理 泌尿外科 护理管理

中图分类号: R473.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 05-234-02

自 2010 年 1 月开始,我国卫生部门在全国范围内开展了优质护理服务工程活动,活动中要求试点医院开展绩效考核与薪酬挂钩的管理,建立更加符合护理工作特点的管理制度和机制^[1]。绩效考核是评价护理人员工作的手段,该方式在优质护理工程活动中取得了良好的应用效果。但是在实际工作中如何建立公平、公正的绩效管理体现是所有管理者关注的重点问题^[2]。我院对泌尿外科护理工作开展了绩效管理,取得理想的效果,现将结果报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院泌尿外科有护理人员 14 名,所有均为女性,年龄 22~45 岁,平均年龄(30.26 ± 7.23)岁。其中主管护师 4 人,护师 3 人,护士 7 人。

1.2 研究方法

对科室实行绩效两次分配,护理人员的绩效经科室内分配后独立计算,具体方法:①分配系数:护理人员经济绩效要根据职称制定系数,再分配。护士职称系数为 1,每个职称之间相差 0.1,护理组增加 0.1,值夜班的门诊护士增加 0.1,新毕业或轮科人员带班增加 0.3 个系数。对于请假、休息的人员按照出勤天数计算系数。②量化指标:护理人员的业务绩效要按照量化指标分配。业务绩效的分配要参考护理人员的护理工作完成情况、管床质量、操作考核、业务学习和讲座等。管床护士固定管床 1 个月,剩余护士都为辅助护士,要协助管床护士开展相关的护理操作,业务绩效占总绩效的 5%。值夜班的护理人员要按照职称按照夜班时常给予不同的补助。管床护士的工作量要根据等级护理数计算,等级护理不同为患者提供的护理服务也不相同,自然护理工作质量也不同。③考核方法:首先建立合理的护理质量评价标准,每个月都要对护理人员进行考核,考核内容应包括工作量,工作质量,满意度,晚夜班,其他参与医院管理的加分及职称系数。其次,建立质量检查登记本,由护士长每天随机抽查工作的落实情况,对存在的问题及时处理。最后是绩效计算方式,每个月护士的平均经济绩效=总绩效÷护士系数的总数,个人绩效=每个护士对应的系数×平均绩效。辅助护士绩效=0.05×业务绩效总和。管床护士平均业务绩效=实际支配业务绩效÷工作量系数。管床护士个人绩效=管床护士个人工作系数×平均业务绩效。

1.3 观察指标

对比开展前后的医生、患者对护理服务的满意程度。医生满意度调查的内容主要有护士的工作主动性、工作质量、配合程度等。患者满意度调查内容主要有护理人员的服务态度、工作主动性、工作质量和健康教育。调查问卷有好、中、差三个选项,分别对应 10 分、5 分、0 分。共计 100 分,分数越高代表满意程度越高。

1.4 统计学方法

对于本次研究数据均采用 SPSS22.0 进行统计学分析,其中正态分布数据使用($\bar{x} \pm s$)表示,采用 Student's t 检验,以 0.05 为检验标准。

2 结果

开展绩效管理后医生和患者对护理服务的满意度评分均高于开展前,对比存在统计学意义, $P < 0.05$,见表 1。

表 1: 开展前后医患满意度对比情况

时间	医生	患者
开展前	90.23±2.11	87.11±2.12
开展后	96.80±2.10	97.60±2.14
t	8.5475	13.4871
P	< 0.05	< 0.05

3 讨论

3.1 绩效管理调动了护理人员的工作积极性

绩效管理的目的就是管理者为了让员工在工作过程中做出与组织目标相同的努力而开展的管理,它属于综合的管理体系,也是目前人力资源管理核心。让护士满意是优质护理服务工作的一个目标^[3]。以按劳分配、多劳多得作为分配原则,建立合理的薪酬奖励制度,可以提高护理人员的绩效意识,从而激发工作的意愿,挖掘每个人的潜能,护理人员在工作期间能够不断改进自己的行为,充分发挥主观能动性,全面提高工作成绩。在绩效管理和奖励机制的驱动下,护理人员的精神面貌会发生明显改变,将过去的被动服务变成主动服务,改变了工作懒散、推诿的情况,工作积极性明显高涨^[4]。

3.2 绩效管理能够提高护理工作质量

提高护理工作质量是优质护理的核心,科室的绩效考核和分配方案都是以质量作为基础,兼顾多劳多得、效率优先的原则,充分体现薪酬向技术含量高、劳动强度高、风险大、服务质量好的方面倾斜,通过定量和定性结合式的评价管理体系,改变了原来干多干少、干少干坏结果都一样的情况。绩效管理方案的开展,能够充分挖掘护士的潜力,不仅增强了护士的责任心,同时也增加了学习新知识和技能的意识,不断增强自身的专业能力,让护士的综合素质都有了很大的提高,自觉加入到优质护理的服务中^[5]。

3.3 绩效管理能够保证基础护理的落实

在开展绩效考核中,护理工作与绩效息息相关,不同等级的护理工作量得到的绩效比例也不相同。特级护理的工作量要高于一级护理,所得到的绩效比例也明显高。本科室采用护士主导护理等级的模式,管床护士可结合患者的病情,对患者进行评估,与医生协商确定护理等级,患者等级不同接受的护理内容也不相同。参照《住院患者基础护理服务项目》中不同等级护理要提供的护理服务。通过护士主导并开展护理措施,护理工作质量有明显的提高^[6]。

3.4 绩效管理能够提高护理人员的服务意识和能力

护理服务质量和态度是绩效管理主要考核的内容,通过开展绩效考核分配方案,护理人员的服务理念有了翻天覆地的变化,护理人员在为患者提供护理服务时,能够主动观察患者的情况,评估患者的需求,不仅做好基础护理,也对患者的生活更加照顾,从健康教育到康复锻炼等,让护理措施更加接近临床,也让患者和家属更加放心。每个人就能够主动的控制质量,让工作有序开展。

综上所述,通过开展绩效管理可以提高护理人员对工作的积极性,全面改善了服务质量,落实了优质护理服务的理念,值得推广应用。

参考文献

(下转第 236 页)



观察组患者护理满意度比对照组高, $P < 0.05$, 见表 4。

表 4: 护理满意度对比

组别	非常满意	满意	不满意	总满意(n%)
对照组(n=34)	8 (23.52)	16 (47.06)	10 (29.41)	24 (70.59)
观察组(n=34)	13 (38.23)	18 (52.94)	3 (8.82)	31 (91.18)
χ^2	-	-	-	4.6601
P	-	-	-	0.0308

3 讨论

骨质疏松是一种慢性疾病, 在临床较为常见, 患者最为明显的一个症状就是疼痛, 不同程度的疼痛感会使患者出现不同的心理、睡眠及功能障碍, 严重影响了老年人生活质量^[3, 4]。骨质疏松患者生活质量问题的解决较为关键, 不仅要给予有效的治疗措施, 还要做好对患者各个方面的评估工作, 针对性的给予护理措施, 提高护理及治疗的有效性^[5]。

老年综合评估应用于老年骨质疏松患者中取得了较好的治疗效果。本文研究结果表明, 观察组患者生活质量比对照组高, SAS 评分及 SDS 评分比对照组低, VAS 评分比对照组低, 护理满意度比对照组高, $P < 0.05$ 。通过老年综合评估发现, 老年骨质疏松患者存在不同程度的老年问题, 这一点必须引起人们的注意。老年骨质疏松患者由于病程长, 起效慢, 在疾病的影响下其行为活动受到了限制, 再加大对医院环境的不适应, 增加了对疾病的恐惧感, 具有较重的消极情绪, 并且患者情绪波动较大, 导致治疗效果受到影响^[6]。这就需要护理人员加强与患者的交流, 对其心理变化进行观察, 引导患者树立治疗信心, 建立良好的护患关系。通过老年综合评估, 能对患者的病情及精神状态等进行有效的了解与掌握, 了解患者心理状态, 知道患者所需, 针对性的给予护理措施。在此过程中要重视家属对患者的作用, 家属要细心照顾患者, 给予患者家庭支持, 通过对其进行健康教育, 提高对

疾病的认识及自我护理能力。针对不同特点的老年骨质疏松患者之间的差异性, 要将存在的问题进行提炼, 制定针对性护理方案, 满足患者个体的需求, 照顾到每一位患者, 保证护理效果。通过老年综合评估, 能使患者养成良好的饮食习惯, 通过适量的运动, 减轻了患者身体上的疼痛感及不适感, 提高了睡眠质量, 有效改善了不良症状。同时, 护理人员要提高患者及家属健康管理意识, 使其了解护理工作的内涵, 通过科学有效的方式, 提高患者生活质量。

所以, 给予骨质疏松患者老年综合评估, 能缓解患者焦虑抑郁情绪, 减轻疼痛感, 提高生活质量, 进而获得较好的护理满意度, 具有应用及推广价值。

参考文献

- [1] 陈燕, 熊兴娟, 刘浩, 等. 八段锦对原发性骨质疏松症患者疼痛及生活质量的影响[J]. 中国民间疗法, 2017, 25(3):18-19.
- [2] 刘利民. 关注老年骨质疏松性骨痛[J]. 北京医学, 2014(10):785-786.
- [3] 钟华载. 针刺对骨质疏松症患者疼痛影响的临床观察[D]. 广州中医药大学, 2011.
- [4] 彭小苑, 欧阳艳菲. 心理干预对骨质疏松症患者焦虑情绪的影响[J]. 当代护士(中旬刊), 2011(5):148-149.
- [5] 彭小苑, 欧阳艳菲. 骨质疏松症焦虑患者实施心理干预的效果观察[J]. 中国骨质疏松杂志, 2013(12):1273-1274.
- [6] 董婉华, 刘洁珍, 温世锋, 等. 保护动机干预对老年男性骨质疏松症患者疾病相关知识认知水平的影响[J]. 现代医院, 2015(4):150-152.
- [7] 李晓乾, 孔新兴, 王宝艳. 老年综合评估护理干预对老年骨质疏松患者生活质量的影响[J]. 宁夏医科大学学报, 2016, 38(4):450-453.
- [8] 韦锦壁. 持续有创动脉血压检测在 NICU 危重患儿中的应用及观察[J]. 河北医学, 2016, 22(4):579-582.
- [9] 罗志珍, 汪海芹. 不同部位动脉置管监测有创血压在 ICU 危重患者中应用效果[J]. 临床护理杂志, 2016, 15(6):27-29.

(上接第 232 页)

radial artery applanation tonometry technology for continuous noninvasive blood pressure monitoring compared with central aortic blood pressure measurements in patients with Multiple organ dysfunction syndrome[J]. Journal of critical care,

(上接第 233 页)

3 讨论

母乳是被公认为是婴儿的天然食品, 初乳热量高, 蛋白质含量高特别是乳清蛋白质的含量高, 可增强新生儿对疾病的抵抗力。母乳均衡的营养比例适合新生儿的消化, 利于其生长发育, 对于新生儿腹泻、新生儿胆红素血症的预防也起积极作用。母乳喂养还可以促进产妇的身心恢复, 抑制排卵延长生育时间, 降低卵巢癌和乳腺癌的发病率, 因此提升母乳喂养成功率是非常重要的。根据我们的临床观察, 通过我们母乳喂养宣教、哺乳姿势指导、乳房护理、饮食指导等护理干预, 产妇更充分认识到母乳喂养的重要性, 也更有信心成功母乳喂养婴儿, 在产后都能够很好地配合护士, 主动设法尽快对婴儿进行喂养, 产妇的饮食状况好并且心情舒畅, 情绪开朗、稳定, 能够通过学习掌握正确的母乳喂养技巧, 从而能够提升母乳喂养的成功几率。由此, 作为产科的护士, 要对产妇进行耐心的示范和具体的协助。及时帮助产妇排除一些影响母乳喂养的因素, 促进产妇顺利进行母乳喂养, 值得在临床中推广应用^[7]。

(上接第 234 页)

- [1] 易先云. SWOT 分析法对提高泌尿外科护理管理质量的效果评价[J]. 当代护士(下旬刊), 2017, (1):152-154.
- [2] 陈世清, 张晓容, 唐亚琼, 等. 绩效管理在泌尿外科护理管理中的应用[J]. 现代临床护理, 2013, (7):67-69.
- [3] 王惠良, 李珊珊, 陈长云. SWOT 在泌尿外科护理质量管理中的应用效果分析[J]. 医院管理论坛, 2018, (2):31-33.
- [4] 刘翠. 精细化管理在全责护理模式下护理质量管理中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017, (37):140, 143.
- [5] 李娟, 陆皓, 乔够梅, 等. 全军泌尿外科护理示范基地绩效考核指标体系的构建与应用[J]. 护理实践与研究, 2012, (20):48-50.
- [6] 黎智聪, 李桂英, 马银花. SWOT 分析法在泌尿外科护理质量管理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2014, (7):123-124.