

护理绩效考核在心内科护理管理中的应用

张丽

四川省广元市中心医院, 四川 广元 628000

【摘要】目的:对护理绩效考核在心内科护理管理中的应用效果进行探究。**方法:**于 2020 年 6 月—2021 年 12 月于我院心内科从事临床护理的人员中,选择 20 名作为探究对象,采用随机分组方式,将其划分为实验组和对照组,其中,对照组护理人员数量为 10 名,采用常规护理管理模式,实验组护理人员数量为 10 名,采用护理绩效考核管理模式,对两组护理人员护理工作效果进行比较,观察患者对护理人员工作满意度评分、护理差错发生率、护理不良事件发生率和护理质量。**结果:**采用护理绩效考核管理模式的实验组,不管是在护理质量评分还是患者满意度评分都远远强度采用常规护理管理模式的对照组,并且对实验组护理人员护理差错率、护理不良事件发生率观察,发生率远远小于对照组,两者比较,有着明显的差异,具有统计学意义, $P < 0.05$ 。**结论:**将护理绩效考核管理方式应用在心内科护理管理活动中,能够有效减少临床护理过程中护理差错率、护理不良事件发生率,提高患者满意度,改善护患关系,提高临床护理质量。

【关键词】护理绩效考核;心内科;护理管理

【Abstract】Objective: To explore the application effect of nursing performance assessment in cardiology nursing management. **Methods:** From June 2020 to December 2021, 20 nurses engaged in clinical nursing in the department of cardiology of our hospital were selected as the research object and divided into experimental group and control group by random grouping. Among them, the number of nursing staff in the control group was 10, and the number of nursing staff in the experimental group was 10 by conventional nursing management mode. The nursing performance assessment management mode was adopted to compare the nursing effect of the two groups of nursing staff, and observe the patients' job satisfaction score, nursing error rate, nursing adverse events rate and nursing quality. **Results:** Nursing performance evaluation management mode of the experimental group, whether in nursing quality score or patient satisfaction scores are far strength by routine nursing management mode of the control group, and the experimental group nurses nursing error rate, to observe the incidence of adverse events, far less than the control group, the incidence of both comparison, has obvious differences, statistically significant, ($P < 0.05$). **Conclusion:** The application of nursing performance assessment management in cardiology nursing management activities can effectively reduce the nursing error rate and the incidence of nursing adverse events in the process of clinical nursing, improve patient satisfaction, improve the nurse-patient relationship, improve the quality of clinical nursing.

【Keywords】nursing performance assessment; Heart medicine; Nursing management

【中图分类号】R473

【文献标识码】A

【文章编号】1008-0430(2022)01-0044-03

心内科作为临床领域中比较重要的科室之一,更是医院不可或缺的一部分,是心脏疾病患者接受专业治疗和护理的重要科室。随着时代发展,人们生活品质发生变化,受到环境、身体等因素影响,心血管发病率不断升高,人数逐年上涨,心内科接收患者数量也日益增加,这不但增加心内科护理人员工作量和压力,同时也给心内科护理管理工作开展提出新的要求,护理管理工作质量将会给心内科护理服务质量与效果带来直接影响,如果依然采用传统的护理管理方式,比较注重护理人员出勤率、护理能力等,使得最终护理管理效

果并不理想^[1]。在当前环境中,在临床各个科室内,对于护理人员管理采用的绩效考核管理模式,对护理人员综合考核,保证护理工作质量和效果,为患者提供更专业的护理服务^[2]。本次探究选择我院心内科从事临床护理的人员中,选择 20 名作为探究对象,采用随机分组方式,将其划分为实验组和对照组,其中,对照组护理人员数量为 10 名,采用常规护理管理模式,实验组护理人员数量为 10 名,加入护理绩效考核管理模式,对两组护理人员护理工作效果进行比较,观察患者对护理人员工作满意度评分、护理差错发生率、护理不

良事件发生率和护理质量,具体报道如下。

1 临床资料与方法

1.1 临床资料

于2020年6月—2021年12月于我院心内科从事临床护理的人员中,选择20名作为探究对象,采用随机分组方式,将其划分为实验组和对照组,其中,对照组护理人员数量为10名,男性护理人员数量为1名,女性护理人员数量为9名,年龄在20—48岁,平均 (31.5 ± 3.12) 岁,采用常规护理管理模式,实验组护理人员数量为10名,男性护理人员数量为0名,女性护理人员数量为10名,年龄在20—48岁,平均 (32.1 ± 2.74) 岁,采用护理绩效考核管理模式,对两组护理人员护理工作效果进行比较,观察患者对护理人员工作满意度评分、护理差错发生率、护理不良事件发生率和护理质量。参与本次探究的护理人员,均为我院心内科护理人员,并且自愿参与,了解本次探究内容和目的,两组护理人员的一般资料无差异, $p > 0.05$,可进行

1.2 方法

对照组按照常规护理模式进行护理管理,实验组则是开展绩效考核管理模式对心内科护理管理进行有效干预。包括以下内容:

1.2.1 制定绩效考核计划 这部分工作主要是制定绩效考核的方法与考核的内容。要坚持公平以及多劳多得的原则,从心内科护理工作中的专业知识水平、护理操作水平、沟通能力、工作态度、工作效率、患者反馈等方面来制定考核的指标,并将考核指标量化。结合不同岗位、不同职称的护理人员制定考核内容,由护士长负责考核评分。此外,还要考虑在绩效考核工作中可能出现的问题、争议,针对稳定制定应对措施,避免影响绩效考核的工作进度。

1.2.2 开展持续跟进的绩效考核 绩效考核的结果要和护理人员的个人利益息息相关,这样才能有效起到激发人员工作积极性的作用。因此应当每月开展

绩效考核,在开工资前,将当月的绩效考核结果汇报给医院人事部门,结合心内科的效益、绩效考核结果,来分配护理人员的奖金。所以绩效考核工作必须公平、科学,并能够有效调动护理人员的积极性。绩效考核工作也不是一蹴而就的,在将上一步所制定的绩效考核计划落实过程中,如果发现有的指标不能够有效激发护理人员的工作积极性,反而增加了人员负担,那么就需要及时调整修改。

1.2.3 绩效考核的评价 绩效考核的结果评价工作主要由护士长负责,也可以是由护士长所指派授权的人员负责。日常中监督考察心内科各护理人员的工作开展情况,根据考察结果给出公正合理的评分。也可以不只是一个人负责,可以加入自评、互评、匿名评分、患者反馈等多样化的考评模式,综合得到更加公平合理的考核结果。

1.3 观察指标

1.3.1 根据实验要求,制定护理满意度评分报表,让患者根据真实感受填写,总分为100分,患者评分越高,表示对护理人员的满意度越高^[5]。

1.3.2 护士长对两组小组的护理人员护理质量进行评估,评估指标中包含了患者满意度评分、护理不良事件、护理差错率等,总分为100分,分数越高,表示护理质量越好。

1.4 数据处理

采用SPSS20.0软件进行数据处理,计量资料采用“ $(\bar{x} \pm s)$ ”表示,t检验;计数资料采用“n/%”表示,用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

2 结果

对实验组和对照组两个小组的护理人员工作质量及患者满意度进行观察和比较,采用绩效考核管理模式的实验组,不管是在护理质量上,还是患者满意度上,或者是护理差错率上都远远好于采用常规管理模式的对照组,两组比较有统计学意义, $P < 0.05$ 。两组护理质量比较见表1:

表1 两组护理质量比较

组别(名)	护理不良事件 [n(%)]	护理差错事件 [n(%)]	护理质量评分 [($\bar{x} \pm s$),分]	护理满意度评分 [($\bar{x} \pm s$),分]
实验组(10)	1(10.00)	1(10.00)	87.32 $\pm$ 6.12	93.45 $\pm$ 3.12
对照组(10)	5(50.00)	4(40.00)	74.21 $\pm$ 5.84	84.25 $\pm$ 2.45
p	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

心内科作为当前我国医院中重要科室之一,其职责在于对患有心脏疾病的患者提供专业的治疗和护理服务,随着我国人口老龄化问题更加严重,心内科接诊的患者数量随之增多,心内科护理人员工作数量增加,工作压力加大,同时也给心内科临床护理工作提出新的要求,如果在实际工作中出现护理差错或者不良事件,都会给患者治疗效果带来直接影响,容易引发各种医患问题,使得科室中护患关系更加紧张,所以做好心内科护理人员护理管理工作是极为重要的^[6]。

传统的护理管理方式将不能满足现代化临床实际需求,绩效考核管理作为一种新型的护理方式,和传统护理方式比较,绩效考核护理管理更加强调对护理人员工作效率、工作质量、专业水平、工作态度等方面的考核,通过全方位的护理考察,把绩效管理和量化管理充分结合,采取现代化管理方式,促进科室护理管理水平的提高,调动护理人员工作主动性和积极性,保证临床护理工作质量^[7]。

绩效考核能够作为人资管理及开发的重要依据,长期以来被应用在企业中,并取得了显著的应用效果。现如今很多医疗机构也引入绩效考核模式,旨在发挥绩效考核的激励作用,提高对护理人员的管理效果,推动心内科护理质量的提升。还可以作为人员选拔、薪资分配、管理决策、岗位设计等方面给予公正客观的参考依据。并将考核结果及时汇报给人事部门,由医院人事部门根据绩效考核结果,以及心内科的效益,来合理分配薪资奖金,使绩效考核工作和每个护理人员的个人息息相关^[7],大幅提升了护理人员的工作积极性。因此,我院心内科就尝试引入绩效考核工作模式,在现有的护理管理工作中,结合科室的工作内容、从护理能力、工作效率、工作态度、患者满意率等方面设计绩效考核的内容。并由护士长主导考核结果评价,同时加入互评、自评、匿名打分、患者反馈等多样化的评价形式,来得出更加公正客观综合评分,并将考核结果和护理人员的奖金挂钩。此外绩效考核工作也不是一成不变的,在时间中发现某些部分有待加强,就会及时加以调整,推动绩效考核的不断完善,从而更好地服务心内科的护理管理工作,提高护理工作效率。

基于此,为探讨绩效考核在心内科护理管理中的应用效果,本次研究就选择我院心内科从事临床护理的人员中,选择20名作为探究对象,采用随机分组方式,将其划分为实验组和对照组,其中,对照组护理人员数量为10名,采用常规护理管理模式,实验组护理

人员数量为10名,加入护理绩效考核管理模式,通过绩效考核护理管理模式在心内科护理管理中的应用中,由护士长等负责人在科室中建立完整的绩效考核管理框架,组建专业的护理管理团队和绩效考核小组,结合护理人员实际情况和综合评分,设定考核指标。根据科室实际情况,制定绩效考核奖金挂钩机制,对于绩效考核结果好的人员,可以实施上升奖励方式,并对工作中差错明显的护理人员,根据累计积分将其融入到考核中,按照要求予以相应的处罚^[8]。本次探究采用护理绩效考核管理模式的实验组,不管是在护理质量评分还是患者满意度评分都远远强度采用常规护理管理模式的对照组,并且对实验组护理人员护理差错率、护理不良事件发生率观察,发生率远远小于对照组,两者比较,有着明显的差异,具有统计学意义, $P < 0.05$ 。由此可见,将护理绩效考核管理方式应用在心内科护理管理活动中,能够有效减少临床护理过程中护理差错率、护理不良事件发生率,提高患者满意度,改善护患关系,保证临床护理质量,具有显著的临床应用价值,值得推广。

参考文献

- [1] 高婉侠.绩效考核管理在心内科护理管理中的应用方法及可行性研究[J].智慧健康,2021,7(31):42—44.
- [2] 郭奇峰.绩效考核管理模式在心内科护理管理中的应用价值探讨[J].中国全科医学,2021,24(S1):221—223.
- [3] 杨瑞.绩效考核管理在心内科护理管理中的应用效果[J].山西医药杂志,2020,49(13):1730—1731.
- [4] 许晓燕.绩效考核管理模式在心内科护理管理中的应用价值[J].中国农村卫生,2019,11(18):82—84.
- [5] 张军燕.护理绩效与激励机制在心内科护理管理中的应用研究[J].中国药物与临床,2019,19(17):3040—3041.
- [6] 李学艳,潘梅英,谢小丽,唐媛媛.绩效考核在呼吸内科护理管理中的应用及成效[J].中国中医药现代远程教育,2019,17(06):151—153.
- [7] 荆山.绩效考核管理模式在心内科护理管理中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(11):187—190.
- [8] 巴燕群,金建芬.累计考核管理模式在心内科护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2018,26(20):69—70.