

护士分层级管理加绩效考核在门诊中的应用价值对照分析

陈丹丹

(荆门市第一人民医院门诊部 湖北 荆门 448000)

摘要:目的:本次实验将采针对护士分层级管理结合绩效考核的方式做出分析,更好地提升门诊治疗的应用价值。方法:本次实验选取了2017年1月-2018年12月在本院工作的护士人员为研究的对象,并通过自制的护理质量评价量表进行分层级管理,以及进一步对比护理人员的护理质量,包括门诊投诉率、患者满意度以及就诊治疗的等候时间,针对护理人员的绩效考核进行业务能力分析。结果:从护理人员工作改进后的结果上看,患者进行采血等待的时间为(9.2±2.4)min,等待输液的时间为(8.4±1.2)min,等待报告的时间为(12.6±4.3)min,相较于之前均有所缩短。此外,在实施这一管理制度后,患者的整体满意度有所提升,且在门诊投诉率上下下降,说明实施后有效地改善了门诊护理服务的质量。结论:采用护士分层级管理加绩效考核的措施能提升护理人员的工作水平,加强对护理工作服务的全面性认识,能够更有效的为患者提供诊断治疗服务,具有推广意义。

关键词:护士分层级管理;绩效考核;门诊;满意度

随着我国医疗卫生事业的发展,人们对医院的服务质量有着更高的关注,特别是在门诊服务和护理水平上^[1]。因此,本院为了提升护理人员的工作能力,制定了护士分层级管理的模式,并结合绩效考核进行临床应用价值上的分析。本次实验选取了2017年1月-2018年12月在本院工作的护士人员为研究的对象,并通过自制的护理质量评价量表进行分层级管理,以及进一步对比护理人员的护理质量,致力于提升患者的护理满意度。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

本次实验选取了2017年1月-2018年12月在本院工作的护士人员为研究的对象,并通过自制的护理质量评价量表进行分层级管理,以及进一步对比护理人员的护理质量。其中,进行试验调查的护理人员一共有30例,包括5名导诊台护士、10名注射岗位护士,10名血液标本采集护士,以及5名手续协助办理护士,护士均未本科以上学历,且年龄范围在22-35岁之间,从职级上看,则有2名主管护士,18名护士和10名实习护士。从患者情况上,则为不同年龄段、不同疾病,且年龄在18-75岁之间,能够较好的依从护理人员的工作安排。

1.2 护士方法

2017年护理人员进行旧制度的护理模式,2018年则实施分层级管理和绩效考核,首先,在岗位分级上,需要根据门诊科室工作的特点、护理人员的工作经验、工作质量等进行综合的考评,并根据岗位的主要职责进行分层安排。例如,按照护士长、岗位护士、责任护士重新组建护士人员的工作结构。其次,需要制定工作流程和工作制度,即在原有的基础上进行革新,全面的提升护理服务的质量、操作能力、服务态度等,而制度的设定需要考虑人文因素,具有细节上的调整。在各个层级护理人员的职责分工上,也需要进行细分,以便于工作开展。最后则是绩效考核,包括业务能力、护理纠纷、出勤率等多个指标。

1.3 评价标准

本次实验需要对护理质量进行评定分析,即包括对护理人员的理论考核、操作能力考核,工作态度考核。其次,对比护理人员工作前后的基础情况,如患者的采血等候时间、注射等候时间等,能够更好地分析患者的投诉原因。

1.4 统计学方法

在本研究中对护理人员的工作结果进行了数据上的讨论,在计算上使用到了专业软件SPSS19.0进行分析。在数据化指标的确认下,能够更好地判断护理人员的工作服务能力。具体而言,本次实验在NIHSS评分上使用计量统计,在有效率上使用计数统计,统计结果具有意义($P < 0.05$)。

2 结果

从护理人员工作改进后的结果上看,患者进行采血等待的时间为(9.2±2.4)min,等待输液的时间为(8.4±1.2)min,等待报告的时间为(12.6±4.3)min,相较于之前均有所缩短。如表1所示。

表1 实施新管理措施后患者各项诊疗工作的等候时间($\bar{x} \pm s$, min)

组别	采血等候时间	输液等候时间	报告单等候时间
实施后	9.2±2.4	8.4±1.2	12.6±4.3
实施前	18.5±2.9	14.6±4.1	34.2±2.8
t	5.635	9.365	12.352
p	<0.05	<0.05	<0.05

此外,在实施这一管理制度后,患者的整体满意度有所提升,在实施前满意度为(80.5±4.2)分,实施后则为(95.4±2.1)分。在对护理人员进行理论和操作考核上,实施前分别为(73.5±4.1)和(83.2±2.7)分,实施后则为(88.9±4.7)和(92.6±5.1)分。

与此同时,在门诊投诉率上下下降,在对200例患者进行调查中看,实施前则有11例投诉实践,实施后则有3例,说明实施后有效地改善了门诊护理服务的质量。

3 讨论

从医院门诊就诊情况上看,患者的人数众多,人流量大,病情种类多,因此,需要对护理人员的工作进行优化,提高医院的服务质量。在分诊台、导诊台护理人员的协助下患者可以更快速的寻找到科室位置,并进行挂号、收费等服务的办理^[2]。而对输液护士、采血护士工作的优化,能够帮助患者解决排队时间,快速的进行检查。在实施分层级管理后,患者的整体满意度提升,且能够优化护理人员的工作,有效地安排工作内容,分配工作任务。因此,我们认为实施分层级管理具有必要性,能够更好地解决、优化护理过程,更好地对患者负责^[3]。此外,加强绩效考核,能够促使护理人员学习积极性的提升,在理论知识和实践技术上自我反思与深入的学习。这也是部门人员个人能力提升的重要改善策略,能在规范护理管理工作之后,给予护士更多自我成长的空间。

综上所述,采用护士分层级管理加绩效考核的措施能提升护理人员的工作水平,加强对护理工作服务的全面性认识,能够更有效的为患者提供诊断治疗服务,具有推广意义。

参考文献:

[1]郭艳英,张海英,韩其英.护士分层级管理加绩效考核在门诊中的应用价值分析[J].中国卫生产业,2018,v.15;No.34712:64-65.

[2]李世英.护士分层级管理加绩效考核在门诊中的应用[J].实用临床医药杂志,2013,v.1712:122-124.

[3]陈红梅,彭燕,张莹.护士分层管理结合绩效考核在妇科病房中的应用[J].护理实践与研究,2015,v.1209:81-82.