

目标管理在耳鼻喉科护理管理中的效果研究

岳红梅 崔丽波 邢晓丹

武警黑龙江省总队医院, 黑龙江 哈尔滨 150076

摘要:目的 观察分析目标管理在耳鼻喉科护理管理中的应用效果。方法 选取 2019.1-2020.1 期间来本科治疗的耳鼻喉患者 80 例, 根据护理方式不同分为观察组与对照组。对照组给予常规护理, 观察组给予目标护理, 对比两组护理质量评分及护理满意度。结果 观察组护理质量评分高于对照组 ($P < 0.05$), 观察组护理满意度为 97.5% (39/40), 高于对照组 80% (32/40), $P < 0.05$ 。结论 目标管理在耳鼻喉科护理管理中的实施能够有效提升科室护理质量, 进而提高患者对护理服务的满意度。

关键词: 目标管理; 耳鼻喉科; 应用效果

目标管理是指以组织总目标为中心, 建立分层目标体系, 通过分权, 调动被管理者能动性, 促使组织任务有效完成。其是在科学管理基础上, 注重人为因素, 发挥主观能动性, 明确任务, 制定具体措施与目标, 重视结果, 强调自我控制与评价, 是一种以实现目标为核心的激励是参与管理制度^[1]。为分析其在耳鼻喉科护理管理中的应用效果, 本次研究选择 2019.1-2020.1 本科患者 80 例, 对比分析结果, 现总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究对象确定为 2019.1-2020.1 期间来本科治疗的耳鼻喉患者 80 例。分为观察组 40 例, 对照组 40 例。其中, 观察组男 21 例, 女 19 例, 年龄 18-62 岁, 平均 (42.97±3.64) 岁; 对照组男 22 例, 女 18 例, 年龄 18-61 岁, 平均 (42.87±3.61) 岁, 两组年龄、性别资料无统计学意义 ($P > 0.05$)。排除具有精神疾病史、认知功能障碍者。患者均对本次研究内容知情同意, 且本研究已经过我院伦理委员会批准。

1.2 方法

对照组行常规护理管理, 护理人员严格落实规章制度, 保持良好态度面对患者, 及时解答患者疑问。观察组在常规护理管理中行目标管理, 内容包含:

(1) 人员培训: 召开会议, 向护理人员详细解释目标管理理念概念、方法及目的。护士长组织护理人员开展培训, 促使其能充分掌握管理目标, 结合以往护理工作中所出现的问题, 吸取长处, 制定合理目标。开展考核, 合格后方可上岗。(2) 制定目标: 结合实际情况, 制定出合理方案, 同时需确保各项设施方案具体化, 细化到各个方面, 方案中主要包含: 护理、监督、考核、宣教。对日后目标进行预测, 降低医患纠纷。(3) 个人目标: 以科室目标为基础, 每位护理人员结合自身能力及未来发展情况, 制定个人目标。其中助理护士在进行制定目标时, 需与护理护士与组长进行商讨, 确保目标具有切实实施的意义。定期进行考核, 查看目标完成情况, 对进度较慢者进行督促, 同时反思未完成原因, 护士长对其进行辅导, 促进工作任务顺利完成。(4) 激励方法: 对按时完成目标者, 给予奖励, 在物质奖励基础上, 可提供进修以及学习的机会, 给予其精神奖励。还可组织优秀护理人员旅游、聚餐等活动, 此外仍需要对新入职、任务未完成但非常努力者提供培训机会, 以帮助其能够人提高自身能力。

1.3 评价标准

采用我院自制调查表, 对护理质量及护理满意度进行评价, 其中护理质量内容包含: 基础护理, 护理文书书写, 业务考核, 技术操作规范, 服务规范, 各项满分 100 分, 得分越高, 说明该项护理质量越好。护理满意度调查表分为满意、不满意、一般满意三项, 满意度=满意率+一般满意率。

1.4 统计学分析

将所有研究数据经过初步性整理后录入至最新型的 SPSS 20.0 统计学软件中进行科学性的深入分析, 计量资料以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 通过 t 检验, 计数资料用%表示, 行 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组护理质量评分

观察组护理质量各项评分均高于对照组, $P < 0.05$, 差异具有统计学意义, 详见表 1。

表 1 两组护理质量评分比较 [$(\bar{x} \pm s)$ 分]

组别	基础护理	文书书写	业务考核	操作规范	服务规范
对照组 (40)	95.6±2.3	96.1±1.5	97.5±1.6	96.8±1.3	98.6±1.2
观察组 (40)	83.2±1.5	84.2±2.0	83.5±2.2	85.2±2.4	83.5±2.8
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 对比两组护理满意度

观察组护理满意度为 97.5% (39/40), 对照组 80% (32/40), 观察组明显更高, $P < 0.05$, 差异具有统计学意义, 详见表 2。

表 2 两组护理满意度比较 [n (%)]

组别	满意	一般满意	不满意	满意度
对照组 (40)	17 (42.50)	15 (37.50)	8 (20.00)	32 (80.00)
观察组 (40)	23 (57.50)	16 (40.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
P				<0.05

3 讨论

耳鼻喉科病种繁多且病情复杂, 各种程度病情的患者都有, 且科室流动性大, 护理人员工作量较大, 可能导致护理纠纷事件或投诉情况, 因此开展有效的护理管理极为重要。医疗质量也是现代社会中各类疾病患者最关心的医疗问题, 目标管理基于常规护理管理, 良好的管理模式降低管理资源利用率^[2]。目标管理模式具有较多的特点, 主要包括项目的目标由全员参与制定和执行, 目标管理具有很强的自主性、参与性以及民主性, 对结果给予了高度重视, 同时

小目标以总目标为依据进行制定, 二者之间联系密切, 获得的反馈数据和结果对后期工作效果具有积极影响, 同时制定的措施具有灵活性。相比传统管理模式, 该种管理模式能够给予每一位参与人员更多的机会和参与积极性, 能够提升员工的工作效率和质量。目标管理以医院总体发展方向为目标, 为各个科室制定符合整体方向的小目标, 结合科室具体情况然后拆分小目标进而制定多个阶段性目标, 根据制定的目标再制定对应的物质或精神奖励标准, 以此激发护理人员工作积极性和责任感, 发挥护理人员的潜能, 做好本职工作后提升护理质量^[3]。

该次研究结果显示, 观察组护理质量和对护理满意度相比对照组更高 ($P < 0.05$)。可见, 在耳鼻喉科护理管理中开展目标管理能够以患者为护理核心, 增强护理人员专业技能, 强化护理人员的责任意识, 深化管理理念。目标管理能够使护理人员对患者病情变化给予更多的关注, 及时发现患者的心理和情绪变化, 便于及时提供护理措施以提升护理质量。需要注意的是, 应该保证管理者对工作实施情况有准确的掌握能力, 头脑清醒, 具备较强的管理能力, 同时总目标和小目标的制定必须合情合理, 以主要计划为基础, 以管理为核心, 时刻自检, 严格对待, 才能保证目标达成。

综上所述, 在耳鼻喉科护理管理中开展目标管理可提升护理质量和护理满意度, 有利于促进患者康复。

参考文献

- [1] 温洁, 陈云, 张健. 目标管理在耳鼻喉科护理管理中的应用研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(8): 148, 156.
- [2] 孙培玉. 目标管理结合护士分层管理模式在耳鼻喉科护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(22): 82-83.
- [3] 朱秀峰. 目标管理在耳鼻喉科护理管理中的应用效果观察[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(12): 76-77.