

# 风险管理与绩效考核在急诊科护理管理中的效果探讨

蒺红 孙本红

新疆军区总医院北京路医疗区急诊科 新疆乌鲁木齐 830013

**摘要:**目的:分析在急诊科的护理管理之中应用风险管理与绩效考核的效果。方法:选取 24 例我院急诊科护理人员分为两组,对照组进行风险管理,干预组基于风险管理上增加绩效考核管理,比两组的护理质量、护理差错及护理满意度。结果:干预组的护理质量评分与护理总满意率均高于对照组,并且干预组护理差错的发生率低于对照组 ( $P < 0.05$ )。结论:在急诊科的护理管理之中应用风险管理与绩效考核,能提升护理质量,减少护理差错事件,获得更高的护理满意度。

**关键词:**风险管理;绩效考核;急诊科;护理管理

Effect of risk management and performance appraisal in nursing management of emergency department

XI Hong, SUN Ben-hong

Emergency Department of Beijing Road Medical District, Xinjiang Military General Hospital 830013

[ABSTRACT]:Objective: To analyze the effect of risk management and performance appraisal in nursing management of emergency department. Methods: 24 nurses in emergency department of our hospital were divided into two groups. The control group was used for risk management. The intervention group increased performance evaluation management based on risk management, which was more than the quality of nursing, nursing error and nursing satisfaction of the two groups. Results: The nursing quality score and total satisfaction rate of the intervention group were higher than those of the control group, and the incidence of nursing errors in the intervention group was lower than that of the control group ( $P < 0.05$ ). Conclusion: The application of risk management and performance appraisal in the nursing management of emergency department can improve the quality of nursing, reduce nursing errors and obtain higher nursing satisfaction.

[KEY WORDS]:Risk management; Performance appraisal; Emergency Department; Nursing management

急诊科是各个病种重症患者最集中的科室,所收治患者病情危重变化快,需要及时救治护理。在急诊患者的护理中存在护理风险,可存在于各个护理环节中,具有不确定性、复杂性、风险高等特性。风险管理、绩效考核可有效地降低护理风险,减少护患纠纷<sup>[1]</sup>。本研究将采取分组对照的方式研究在急诊科的护理管理之中应用风险管理与绩效考核的效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 基线资料

在我院急诊科选取 24 例护理人员作为本研究的对象,选取时间为 2020 年 2 月至 2021 年 2 月,按照随机抽签法分为两组,分别是对照组和干预组,每组各 12 例。

对照组:男性和女性分别有 1 例、11 例;年龄平均(32.46 ± 6.74)岁。

干预组:均为女性;年龄平均(31.89 ± 6.58)岁。

对比两组上述基线资料, $P > 0.05$ ,差异无统计学意义。

### 1.2 方法

对照组进行风险管理,具体如下。

(1) 制定出风险管理的相关制度与风险应急方案,并且定期培训急救知识,以情景模拟的方式演练急救护理与应急处理,以提高护理人员急救时的护理能力。

(2) 将护理人员划分为院内接诊与院前急救两个组,实行弹性排班,根据就诊的高峰时段合理安排班次,护理人员的手机需要 24h 开机,以便接受临时调度,若需远行者,应

向科室报备,以防患者增多之时缺少护理人员<sup>[2]</sup>。

(3) 强化法制教育,强调相关的法律责任,提升护理人员对风险的防范意识,减少护理差错事件的发生。

(4) 培训专业技能,急诊患者多为病情危急,需要护理人员熟练地掌握专业护理技能。科室可以定期开展技能培训,具备丰富护理经验的护理培训护理能力较差或经验不足的护士,全面提升急诊护理团队的急救水平。

(5) 管理好急救物品,由专人急救设备、药品,保证急救物品处在备用状态,供应急救所需,预防因急救物品原因而影响抢救。

干预组基于风险管理上增加绩效考核管理,具体方法如下。

(1) 依照急诊科的各个岗位性质与工作目标,结合护理人员的意见,制定出考核标准。以工作数量、工作质量、满意度及相关因素作为量化绩效考核的依据,工作数量主要包括实际工作天数、工作强度、技术难度、风险程度等,工作质量由护士长评价护理人员当月的工作表现,满意度为患者对护理人员的满意情况,相关因素有奖惩、岗位绩效等。

(2) 建立专用于绩效考核的文档,由护士长负责管理绩效考核,根据量化依据进行考核护理人员每个月的绩效,每月底统计好每个护理人员的工作数量分值、工作质量分值、满意度分值、相关分值,累计相加计算出总分值。让每个护理人员都了解到自己工作中的优缺点,利于护士长表扬护理人员的优点,并一起分析护理人员的缺点、护理错误等,帮

助护理人员纠正错误;改正缺点,发挥其最大的工作潜能。

### 1.3 观察指标

对比两组的护理质量、护理差错及护理满意度。

### 1.4 统计学处理

采用 SPSS 22.0 软件进行数据分析,计量资料采用  $(\bar{x} \pm s)$  表示,用 t 检验;计数资料以率表示,用  $\chi^2$  检验。P < 0.05 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组的护理质量与护理差错的发生情况。

干预组护理质量评分  $(96.84 \pm 1.39)$  分较于对照组的  $(79.46 \pm 4.62)$  分更高,  $P < 0.05$ , 差异具备统计学意义。在对照组护理的 30 例患者中,发生 6 例护理差错,在干预组护理的 30 例患者中,发生 1 例护理差错,两组对比,干预组护理差错的发生率较于对照组更低,差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

### 2.2 对比两组的护理满意度

见表 1。

表 1 两组护理的满意情况 [n (%)]

分组	例数	十分满意	满意	一般	不满意	总满意
对照组	30	11 (36.67%)	12 (40.00%)	5 (16.67%)	2 (6.67%)	23 (76.67%)
干预组	30	19 (63.33%)	10 (33.33%)	1 (3.33%)	0 (0.00%)	29 (97.50%)
$\chi^2$						5.20
P						0.02

## 3 讨论

在急诊护理中,若护理人员的急救护理能力有限,无法第一时间有效急救护理患者;若护理人员排班不合理,容易造成就诊的高峰时护理人员不足,导致急救混乱,引发护理差错事件;若护理人员预防风险意识不强或急救物品故障,皆可能引发医疗事故等,因此风险管理的应用在急诊科护理中是十分重要的。

本研究中的干预组在风险管理的基础上增加绩效考核管理,以奖惩分明的制度提升护理人员的积极性与工作热情,同时可通过考核结果可侧面反映护理人员工作之中的好、坏差距,让护理人员认识到自己的不足之外,改正不良的护理习惯,纠正错误的护理流程,在考核中发现护理风险问题,

及时进行针对性预防护理,减少不良事件的发生,从而减少护理纠纷。从文中的数据结果可以看出,相对于单用风险管理的对照组,干预组的护理质量评分与护理总满意率更高,并且干预组护理差错的发生率更低 ( $P < 0.05$ )。

总而言之,在急诊科的护理管理之中应用风险管理与绩效考核不仅能提升护理质量评分与护理满意率,还能降低护理差错的发生率。

### 参考文献

- [1] 蒋萍. 风险管理联合绩效考核在医院急诊科护理管理中的应用价值体会[J]. 中国农村卫生, 2020, 12(06):7.
- [2] 赵海燕. 探讨风险管理联合绩效考核在医院急诊科护理管理中的应用效果[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(10):100-101.