

柔性化管理联合动态绩效管理对提高肾内科护理工作质量的效果

沙莎

(湖北科技学院附属浠水医院 湖北浠水 438200)

【摘要】目的：分析柔性化管理联合动态绩效管理对提高肾内科护理工作质量的临床效果。方法：选取2020年2月至2022年2月期间于我院肾内科工作的30名护理人员及同期收治肾脏疾病患者98例作为研究对象。2020年2月-2021年2月，对肾内科护理工作进行常规管理。2021年3月-2022年2月，对肾内科护理工作进行柔性化管理联合动态绩效管理。对比实施柔性化管理联合动态绩效管理前后肾内科护理人员理论知识考核成绩、护理工作质量评分及同期收治患者护理满意度。结果：相较于管理前，管理后30名护理人员专科知识、专科检查、专科用药、治疗护理、管道护理、病情观察、健康教育理论知识得分均较高， $P < 0.05$ 。相较于管理前，管理后30名护理人员基础护理、专科护理、病房管理、护理文书书写评分均较高， $P < 0.05$ 。相较于管理前，管理后收治患者护理总满意率较高， $P < 0.05$ 。结论：肾内科护理管理工作中采用柔性化管理联合动态绩效管理，可提高护理工作质量及患者满意度。

【关键词】柔性化管理；动态绩效管理；肾内科；护理工作质量；患者满意度

The Effectiveness of Flexible Management Combined with Dynamic Performance Management in Enhancing Nursing Quality in Nephrology Department

Sha Sha

(Hubei University of Science and Technology Affiliated Xishui Hospital Hubei Xishui 438200)

[Abstract] Objective: To analyze the clinical effectiveness of flexible management combined with dynamic performance management in improving nursing quality in nephrology departments. Methods: A total of 30 nursing staff members working in the nephrology department and 98 patients with kidney diseases admitted during February 2020 to February 2022 were selected as research subjects. From February 2020 to February 2021, routine management was implemented for nephrology nursing work. From March 2021 to February 2022, flexible management combined with dynamic performance management was applied. Theoretical knowledge assessment scores, nursing quality ratings, and patient satisfaction were compared before and after implementation. Results: Compared with pre-management conditions, post-management showed higher scores in 30 nursing staff members for specialized knowledge, clinical examinations, medication administration, treatment care, catheter care, condition monitoring, and health education theory ($P < 0.05$). Post-management also demonstrated higher scores in basic nursing, specialized care, ward management, and nursing documentation ($P < 0.05$). Post-management also showed higher overall patient satisfaction rates ($P < 0.05$). Conclusion: The implementation of flexible management combined with dynamic performance management in nephrology nursing management can enhance both nursing quality and patient satisfaction.

[Key words] flexible management; dynamic performance management; nephrology; nursing quality; patient satisfaction

近年来，肾脏疾病发病率逐渐升高，对肾内科护理工作提出了更高要求。医院亟需采取有效管理措施提高肾内科护理工作质量^[1]。柔性化管理是一种人性化特征较强的管理模式，具有刚柔并济、非强制管理的特点，临床应用可促使护理人员改变以往被动服务思想，转变为主动服务，且对工作习惯进行有效控制，不断提高护理质量^[2]。动态绩效管理是人力资源管理的重要环节，临床应用可提高各科室护理管理工作质量，从而促使医院核心竞争力提高。研究发现，合理、公正、公平护理绩效管理有助于提高护理人员工作主观能动性^[3]。基于此，本研究主要分析柔性化管理联合动态

绩效管理对提高肾内科护理工作质量的临床效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究对象为2020年2月至2022年2月期间于我院肾内科工作的30名护理人员及同期收治肾脏疾病患者98例。30名护理人员均为女性，平均年龄 (32.15 ± 1.02) 岁，平均工龄 (5.36 ± 0.45) 年；主任护师、副主任护师、主管护师、护师、护士分别1名、3名、4名、10名、12名。收治的98

例肾脏疾病患者中, 男性 56 例, 女性 42 例, 平均年龄 (52.19 ± 2.09) 岁; 疾病类型分布: 急慢性肾小球肾炎、急性进行性肾小球肾炎、IgA 肾病、肾病综合征、糖尿病肾病、高血压肾病分别 15 例、16 例、17 例、12 例、20 例、18 例。于 2020 年 2 月-2021 年 2 月、2021 年 3 月-2022 年 2 月两个时间段收治患者分别 49 例。以上资料统计学对比, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

2020 年 2 月-2021 年 2 月, 对肾内科护理工作进行常规管理, 方法: 肾内科制定具体岗位职责, 根据相关规定护理人员完成每日工作, 护士长参与查房, 检查护理工作完成情况, 发现问题及时纠正并提出整改措施。2021 年 3 月-2022 年 2 月, 对肾内科护理工作进行柔性化管理联合动态绩效管理。柔性化管理方法: 成立柔性化管理小组, 由护士长、本科学历及工龄 > 5 年的护理人员担任组员。组员负责质管督导、落实执行修订完善护理方案等工作。柔性化管理小组将督导工作重点转移到护理人员的实际需求, 与之沟通, 转换管理模式, 采取服务态度进行日常护理管理工作。在制定护理管理方案中, 充分考虑护理人员的意见及建议, 制定柔性化质量监控标准。对于护理操作未达到相关标准或存在安全隐患者, 及时与护理人员沟通, 寻找原因, 及时改进, 并将此事件作为数据资料归档, 作为下次督查的重要考察项目。定期对本科室护理人员培训, 确保护理人员分批次接受培训, 且每次培训方式根据护理人员工作能力、工龄等情况而定。改变以往的针对护理结果管理, 转化为预防性管理。每次护理工作检查完毕, 对表现优异者给予充分肯定; 对于出现护理差错者, 及时给予纠正, 并采用柔性化人文关怀方式了解原因, 充分考虑护理人员的意见反馈, 使其认识到护理工作不足之处并积极改正^[4]。动态绩效管理方法: 充分考虑医院整体发展目标及相关护理工作质量管理准则, 结合肾内科实际情况及护理工作特点, 合理调整绩效考核细则、目标, 期间多次组织本科室护理人员参与讨论, 确保绩效考核标准人性化, 保障护理人员明确绩效考核目的、了解考核方法。制定绩效考核标准期间遵循“多劳多得、按劳分配、优劳优得”的薪酬分配原则, 根据实际岗位(工作内容、难易程度、技术含量、工作能力、工作强度、日常护理工作完成情况)制定具体薪酬标准。充分体现不同工龄护理人员职责的差异性, 客观评价护理人员实际工作能力, 督促护理人员客观评价自身功能能力, 主动发现护理差错, 及时纠正。定期对护士长进行培训, 使之熟练掌握绩效考核方法、注意事项、护

理质量评定标准及与护理人员沟通的有效话术, 确保护理绩效管理顺利开展。护士长每个月对绩效考核结果进行总结, 对于显露的典型问题进行分析, 并指出有效的整改措施, 引入下个月绩效考核重点内容。将绩效考核结果与护理人员晋级、评优等挂钩, 充分调动起护理人员工作积极性^[5]。

1.3 观察指标

1) 对比柔性化管理联合动态绩效管理前后 30 名护理人员考核成绩, 考核内容包括专科知识、专科检查、专科用药、治疗护理、管道护理、病情观察、健康教育。每项考核内容总分 50 分, 得分高表示相关知识掌握情况好^[6]。2) 对比柔性化管理联合动态绩效管理前后 30 名护理人员工作质量, 评估指标包括基础护理、专科护理、病房管理、护理文书书写。对每项工作进行评分, 总分均为 20 分, 得分高表示对应工作能力强^[7]。3) 对比柔性化管理联合动态绩效管理前后收治患者护理满意度, 在患者出院当日开展此项调查, 自制护理满意度评分标准, 分为满意(> 80 分)、比较满意($60-80$ 分)及不满意(< 60 分)。总满意率=满意率+比较满意率。

1.4 统计学分析

用 SPSS17.0 统计学软件数据分析, 计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示, 行 t 检验, 计数资料以(%)表示, 以卡方(χ^2)检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 柔性化管理联合动态绩效管理前后 30 名护理人员考核成绩对比

相较于管理前, 管理后 30 名护理人员专科知识、专科检查、专科用药、治疗护理、管道护理、病情观察、健康教育理论知识得分均较高, $P < 0.05$ 。详见表 1。

2.2 柔性化管理联合动态绩效管理前后 30 名护理人员工作质量评分对比

相较于管理前, 管理后 30 名护理人员基础护理、专科护理、病房管理、护理文书书写评分均较高, $P < 0.05$ 。详见表 2。

2.3 柔性化管理联合动态绩效管理前后收治患者护理满意度对比

相较于管理前, 管理后收治患者护理总满意率较高, $P < 0.05$ 。详见表 3。

表 1 柔性化管理联合动态绩效管理前后 30 名护理人员考核成绩对比(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	专科知识	专科检查	专科用药	治疗护理	管道护理	病情观察	健康教育
管理前 (n=30)	35.02 $\pm$ 2.04	36.58 $\pm$ 1.87	34.59 $\pm$ 2.07	36.48 $\pm$ 2.05	34.12 $\pm$ 1.08	38.25 $\pm$ 2.31	39.05 $\pm$ 1.85
管理后 (n=30)	43.02 $\pm$ 2.09	45.68 $\pm$ 1.49	46.39 $\pm$ 2.08	47.25 $\pm$ 0.52	47.35 $\pm$ 2.05	47.35 $\pm$ 2.01	47.99 $\pm$ 2.06
t	15.003	20.846	22.025	27.892	37.214	16.278	17.685
P	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

表2 柔性化管理联合动态绩效管理前后30名护理人员工作质量评分对比(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	基础护理	专科护理	病房管理	护理文书书写
管理前(n=30)	11.23 $\pm$ 1.04	12.35 $\pm$ 1.05	13.26 $\pm$ 1.05	14.65 $\pm$ 0.52
管理后(n=30)	18.21 $\pm$ 0.25	18.96 $\pm$ 0.28	18.99 $\pm$ 0.42	18.97 $\pm$ 0.18
t	35.742	33.316	27.752	43.000
P	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

表3 柔性化管理联合动态绩效管理前后收治患者护理满意度对比[例(%)]

时间	满意	比较满意	不满意	总满意率
管理前(n=49)	38 (77.55)	4 (8.16)	7 (14.29)	42 (85.71)
管理后(n=49)	43 (87.76)	5 (10.20)	1 (2.04)	48 (97.96)
X ²				4.902
P				0.027

3 讨论

肾内科是隶属于内科学的二级学科,是内科的重要组成部分,主要负责收治以急慢性肾小球肾炎、急性进行性肾小球肾炎、IgA 肾病、肾病综合征、泌尿系统感染、肾肿瘤及先天性肾病等为代表的肾病。患者获得高质量护理服务是治疗效果的可靠保障^[6]。

既往医院采取三级递进式质量控制管理方法。此管理方法的针对性强,但阶段性特征明显,易导致临床各科室采取相关措施应对突击检查,检查过后放松对护理工作的管理,并不能在真正意义上提高护理工作质量。柔性化管理属于非强制性管理措施,临床应用期间可促使护理人员将被动服务理念转化为主动服务,在实际护理行为中养成良好的工作习惯,并自我控制,充分体现医院护理管理工作的人性化特点。研究发现,在肾内科护理管理工作中应用柔性化管理,可促使护理人员形成一种自我说服力,提高护理服务主动性。

近年来,我国护理管理模式转变过程中,动态绩效考核制度被广泛应用其中。研究发现,在肾内科护理管理工作中应用护理绩效管理,既可以提高护理人员业务水平及综合素养,又能对护理工作进行有效管理,还能保障医院护理管理工作顺利进行,实用性较强。实施动态绩效管理优势在于:

1) 可挖掘护理人员潜能,充分调动工作积极性,营造良好

的工作氛围,提高护理人员综合素养。在实际应用过程中,护士长定期将考核结果反馈给每一名护理人员,对于取得的成绩给予充分肯定,对于工作中的不足之处指出改进措施,可有效维护护理人员自尊,避免出现不良情绪,降低工作热情,这是“以人为本”护理管理理念的充分体现。2) 减少护理差错,提高护理质量,保障患者获得高质量护理服务,提高护理满意度。开展动态绩效管理期间,护理部定期检查绩效考核结果、护理工作完成情况,可督促护理人员完成日常工作,积极提高自身技能水平,同时能够主动接待患者,当患者于治疗期间出现异常能够及时发现并解决,提高工作主观能动性,改善医院整体形象,充分体现“以患者为中心”的护理服务理念。3) 实用性强,可保障护理服务质量可持续性提高。动态绩效管理的临床应用可将肾内科全年目标进行分解,提高了护理工作的可操作性,明确工作中存在问题,采取有效措施持续改进,避免出现相似问题,保障护理工作准确性、规范化。并且能消除护理人员对自身能力的错误认识,并为其个人发展提供明确方向,有利于医院培养优秀的护理人才。

本研究结果证实,肾内科护理管理工作中采用柔性化管理联合动态绩效管理,可提高护理工作质量及患者满意度。

参考文献:

- [1]王爱梅.柔性化管理应用于护理质量管理的效果探讨[J].中国卫生产业, 2019, 05 (06): 59-63.
- [2]成宝玲, 董华.绩效管理制度在护理管理中为提高医院护理质量的效果分析[J].临床医药文献电子杂志, 2018, 05 (14): 188-198.
- [3]张艳, 刘亚飞.绩效管理制度在护理管理中为提高医院护理质量的效果研究[J].临床医药文献电子杂志, 2018, 05 (16): 2-3.
- [4]曹阳, 简忆梅.浅议综合护理管理方案对专科医院护理质量的影响[J].当代医学, 2018, 24 (11): 175-176.
- [5]赵健秋.风险管理在肾内科护理中的应用效果评价[J].白求恩医学杂志, 2019, 04 (51): 363-364.
- [6]段国梅.风险管理在肾内科护理中的应用效果评价[J].中国继续医学教育, 2018, 36 (12): 147-149.