

门诊护理管理中岗位设置联合绩效管理的应用

吴桂艳

空军后勤部门门诊部 北京 100720

【摘要】目的：探究门诊护理管理中，岗位设置联合绩效管理的应用效果。**方法：**选择门诊护士10例（2018.01-2019.12），按照时间先后顺序，分成甲组（2018.01-2018.12）常规门诊管理；乙组（2019.01-2019.12）常规门诊管理+岗位设置联合绩效管理。对比、分析两组应用效果。**结果：**乙组护理管理质量、护士综合素质高于甲组（ $P<0.05$ ）。**结论：**门诊护理管理中，应用岗位设置联合绩效管理，效果显著，值得优选。

【关键词】：门诊护理管理；岗位设置；绩效管理；应用效果

在医院内，门诊为重要场所，且门诊收治患者具有病情复杂多样、流动性大等特点，故护理难度较高^[1]。而且若护理措施不当，极易引发护患纠纷事件，既影响治疗效果，又影响护理质量。因此，临床学者格外关注提高医院门诊护理质量的相关研究。张海银^[2]表示，岗位设置与绩效管理在门诊护理管理中应用较多，且应用价值较高。基于此，本文旨在探究岗位设置与绩效管理在门诊护理管理中的应用效果。具体如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选择门诊护士共计10例，均选自2018.01-2019.12期间。10例门诊护士，均为女护；年龄范围30岁-48岁，均值（ 39.15 ± 3.52 ）岁；工龄范围10年-30年，均值（ 20.23 ± 5.42 ）年。

1.2 方法

甲组：常规门诊管理：严格按照相关章程制度执行各项护理工作。

乙组：常规门诊管理+岗位设置联合绩效管理，常规门诊管理同甲组。

（1）岗位门诊设置：贴合门诊及岗位特点，以人为本，明确流程，落实责任。工作细节完善，注重质量，保证效率。护士接受岗前培训，提高专业素质，明确自身职责，以保护护理工作顺利进行。具体岗位设置：①分诊岗位。职责：门诊分诊、就医咨询等，同时负责巡视各部门，协调工作等；②药品物资保管岗位。职责：核对、盘点相关药品、一次性备品，若数量不足，应及时补充，以免影响检查工作；③门诊治疗岗位。职责：门诊治疗室轮岗，制定计划，确保患者治疗及时；④采血岗位。职责：接种、采集血液标本等，需严格按照相关操作章程，遵守无菌操作原则，以降低不良

事件发生率。

（2）绩效管理：①以岗位职责、难度系数为依据，制定相应的奖励制度，并遵守公平、客观的制度，对护士岗位工作情况进行全面评估，适当提供奖励，以提高护士工作积极性。②定期组织护士培训，培训结束后进行考核，奖惩制度完善，以激励护理质量的提高。

1.3 观察指标

护理管理质量：护理管理质量调查问卷（自拟），分为非常满意：80-100分，满意：60-79分，不满意：0-59分，护理管理质量为前两项之和。

护士综合素质：包括：理论知识、操作规范、在职学习、科研达标，总分：100分，分数高，表示综合素质高。

1.4 统计学处理

统计学软件SPSS26.0，护理管理质量等定性资料，表示：百分比（%），检验： χ^2 ；护士综合素质等计量资料，表示：均数±标准差（ $\bar{x}\pm s$ ），检验： t ， $P<0.05$ ，表明数据有差异。

2 结果

2.1 护理管理质量对比

护理管理质量：乙组>甲组（ $\chi^2=5.000$ ， $P=0.025$ ），见表1。

表1 护理管理质量对比[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
甲组	10	4 (40.00)	2 (20.00)	4 (16.00)	60.00 (6/10)
乙组	10	6 (60.00)	4 (40.00)	0 (0.00)	100.00 (10/10)
χ^2 值	-	-	-	-	5.000

P 值 - - - - 0.025

2.2 护士综合素质对比

护士综合素质：乙组>甲组（ $P<0.05$ ），见表2。

表2 护士综合素质对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	理论知识	操作规范	在职学习	科研达标	总分
甲组	10	19.34±2.12	18.97±2.27	18.34±2.56	17.98±2.44	74.63±9.39
乙组	10	23.67±0.56	23.42±0.49	22.98±0.67	23.64±0.59	93.71±2.31
t 值	-	6.245	6.060	5.545	7.130	6.240
P 值	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

门诊护理工作复杂，加上岗位多、工作量大，而且门诊

工作顺利进行的关键因素是门诊护理服务质量及专业技能水平。同时，在病情、身体耐受性的影响下，患者在门诊就诊期间，极易存在焦虑、抑郁等负面心理状态，若护理管理质量不佳，引发患者不满，易引起护患纠纷事件的出现。相关研究指出^[3]，将岗位设置与绩效管理用于门诊护理中，能提高护理质量和门诊护士的综合素质，门诊设置能提高护士护理技能培训，提高护士的综合素质。同时，建立门诊日常管理制度，对护理岗位进行分层管理，能保证门诊治疗服务质量^[4]。而绩效管理是对护士工作态度与护理质量的定期考核，能够及时发现和解决护理期间存在问题。且在年度考核中，对表现优异者予以评优及物质奖励，提升了护士工作积极性，进而门诊护理质量得到提升^[5]。本研究显示，乙组护理管理质量、护士综合素质高于甲组（ $P<0.05$ ）。由此可以说明，在门诊护理管理中，开展岗位设置与绩效管理，不仅能提高护理管理质量，还能提高护士综合素质。

综上所述，将岗位设置与绩效管理用于门诊护理管理中，效果显著，能提高护理管理质量，提高护士综合素质，应用价值较高，推荐使用。

参考文献：

- [1] 周珂娇.岗位分级设置与绩效管理在提高骨科护理质量中的应用效果观察[J].中国卫生产业,2019,16(04):85-86.
- [2] 张海银.骨科实施岗位分级设置与绩效管理的效果[J].首都食品与医药,2019,26(21):107.
- [3] 刘颖.内科护理岗位与绩效管理的方法[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(66):183.
- [4] 张英.岗位设置与绩效管理在门诊护理管理中的应用研究[J].家庭生活指南,2019(06):222.
- [5] 曹绣花.岗位设置与绩效管理在门诊护理管理中的效果[J].中国卫生标准管理,2019,10(23):166-168.