

分析重症监护室护理管理中绩效考核的应用对提升护理人员工作能力的效果

柳小霞

东台市人民医院重症医学科 江苏 东台 224200

摘要:目的 探讨重症监护室(ICU)护理管理中应用绩效考核提升护理人员工作能力的效果。方法 2024年2月东台市人民医院重症监护室护理管理中开展了绩效考核实践,选择其应用前(2023年2月~12月)本院ICU工作的15名护理人员作为非绩效组,另选择应用后(2024年2月~12月)本院ICU工作的15名护理人员作为绩效组。非绩效组护理管理中应用传统的管理方式,绩效组在非绩效组基础上应用绩效考核,对比两组护理人员工作能力,并追踪两组ICU护理人员工作满意度情况。结果 绩效组护理服务水平(18.04±0.33分)、科室管理(18.56±0.23分)、专科护理(18.43±0.35分)、职业素养(18.11±0.36分)、科研教学(18.19±0.23分)评分和总分(91.55±1.72分)均显著高于非绩效组(15.11±0.54分、15.08±0.62分、15.02±0.29分、15.17±0.35分、15.49±0.51分、76.26±2.13分)($P < 0.05$)。ICU护理人员工作满意度评估显示,绩效组评分(106.56±2.36分)显著高于非绩效组(92.35±3.32分)($P < 0.05$)。结论 合理应用绩效考核机制,可有效提升护理人员工作能力,有助于提升ICU护理管理质量,同时也可提升ICU护理人员工作满意度,应用效果可靠。

关键词:重症监护室;护理管理;绩效考核;工作能力;管理质量

ICU是危重症救治的重要科室,护理质量要求高,护理管理难度大,需不断优化改进管理措施^[1]。绩效考核制度是通过绩效管理实现绩效目标的可持续性管理措施,有助于完善管理体系,提升工作效率,是人力资源管理的重要措施,临床管理领域应用率较高^[2]。为此,重症监护室护理管理中,也应强化绩效管理,制定切实可行的绩效目标,推进绩效考核工作,全面提升护理管理水平。为此,本院总结绩效管理经验及工作重点,根据重症监护室护理管理的需求,建立了绩效考核制度,并将其引入护理管理工作中,取得了良好的实践效果。本次研究选择绩效考核应用前(2023年2月~12月)和应用后(2024年2月~12月)本院ICU工作的护理人员,各15名,对比分析了护理绩效考核的管理成效,分析了其对护理人员工作能力与工作满意度的影响,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2024年2月东台市人民医院重症监护室护理管理中开展了绩效考核实践,选择其应用前(2023年2月~12月)本院ICU工作的15名护理人员作为非绩效组,另选择应用后(2024年2月~12月)本院ICU工作的15名护理人员作为绩效组。绩效组,男2名,女13名,年龄23~43岁,平均32.69±3.46岁;职称:初级6名、中级7名、高级2名。非绩效组,男1名,女14名,年龄22~43岁,平均32.72±3.39岁;职称:初级5名、中级8名、高级2名。两

组一般资料方面,具有可比性($p > 0.05$)。本研究经伦理委员会批准通过。

1.2 纳入与排除标准

纳入标准:(1)本院重症监护室护理人员;(2)个体资料完善;(3)无法配合排班者;(4)研究期间妊娠或生育者。排除标准:(1)研究期间调离ICU岗位者;(2)中途请假 $\geq 10d$ 者;(3)工作期间出现严重创伤或急慢性疾病者;(4)中途退出工作岗位者。

1.3 方法

非绩效组护理管理中应用传统的管理方式,根据护理人员职务称号、实际经历等安排人员职责,配置日常排班,定期进行人员考核,日常护理工作管理等。绩效组在非绩效组基础上应用绩效考核,具体如下。

1.3.1 成立建立绩效考核机制

由本院管理人员及科室主任护士长等人员共同分析重症监护室的护理管理现状,参考临床护理的相关绩效考核评价体系,优化绩效管理措施,完善考核评价指标,在常规绩效考核基础上,增加工时量化考核标准,护理服务满意度评估等项目。同时,考核护理人员的工作考勤、业务质量、专科技能、工作量及民主测试结果科研能力等评价指标。实施绩效管理后,通过绩效考核软件完成数据录入,统一管理考核指标,阶段性绩效考核结束后,可通过软件分析考核结果,分析是否达到绩效目标,并明确个人的考核结果和存在的问题。

1.3.2 考核方法

(1) 工作考勤。由 ICU 护士长和副护士长共同负责绩效考核的。ICU 护士每日完成工作考勤登记记录, 并检查每日考勤情况, 查看有无异常。

(2) 业务质量评估。ICU 护士长及相关执勤人员每日检查 ICU 护理治疗, 包括纸质材料, 电子病历, 个体操作, 患者个体服务情况等。

(3) 专科技能评估。每月或每季度组织专业技能评估, 可根据评估考核的具体内容, 预留 1~2 个月的练习时间, 便于 ICU 护士积极备考。考核内容计入绩效考核管理体系, 直接影响护士的绩效考核结果。

(4) 民主测试。完善民主测试工作, 科室每季度组织医德医风调查, 以调查问卷无记名填写方式, 组织 ICU 护士填写问卷, 根据调查评分划分医德医风水平, 对应不同等级的绩效考核得分。

(5) 工作量评估。由护士长及副护士长负责统计 ICU 工作量, 责任护士具体明确护理工作分值, 包括基础护理, 生活护理, 呼吸机管理等, 同时明确各护士的护理班次, 对应不同的评价分值, 各护理人员每日积累护理工作量分值, 计入绩效考核系统。护理工作量评估时要细化工时评估, 详细记录护士的工时情况, 确保准确评估护理人员的工作量。

(6) 满意度测评。定期实施满意度调查, 采用护理满意度调查问卷, 对 ICU 转出患者进行满意度评估, 划分满意度等级, 及时对应不同绩效考核分值, 可累积汇入绩效管理系统。

(7) 科研能力评估。重视科研能力评估, 鼓励 ICU 护士积极开展科研工作, 每季度汇总论文发表情况, 分享优秀的科研成果, 根据科研成果进行绩效考核加分,

并通过考核软件汇入管理系统。

1.4 观察指标

1.4.1 工作能力评估

本院自拟 ICU 护理人员工作能力评估量表, 包括护理服务水平 (0~20 分)、科室管理 (0~20 分)、专科护理 (0~20 分)、职业素养 (0~20 分)、科研教学 (0~20 分), 共 5 个维度, 总分 0~100 分, 预调查显示, 该问卷 Cronbach α 系数是 0.89, 效信度良好。由本院护理质控相关人员完成两组评估, 对比两组工作能力评估结果。

1.4.2 护士工作满意度比较

采用护士工作满意度量表 (MMSS) 评估 ICU 护理人员工作满意度情况, 量表包括同事间关系、工作控制与责任、工作被称赞认可、社会交往机会、排班满意度、福利待遇、专业发展机会、家庭和工作平衡, 共八个维度, 各维度评分 0~15 分, 总体满意度 0~120 分^[3]。由 2 名专职人员发放问卷, 两组护理人员填写后并当场收回问卷, 两组收回有效问卷均为 100%。

1.5 统计学方法

采用 SPSS 20.0 统计学软件分析所有数据, 以均数 \pm 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示计量资料, 采用 t 检验; 以 (% , n) 表示计数资料, 采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 认为差异显著, 有统计学意义。

2 结果

2.1 两组 ICU 护理人员工作能力评估结果比较

绩效组护理服务水平 (18.04 \pm 0.33 分)、科室管理 (18.56 \pm 0.23 分)、专科护理 (18.43 \pm 0.35 分)、职业素养 (18.11 \pm 0.36 分)、科研教学 (18.19 \pm 0.23 分) 评分和总分 (91.55 \pm 1.72 分) 均显著高于非绩效组 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组 ICU 护理人员工作能力评估结果比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	护理服务水平	科室管理	专科护理	职业素养	科研教学	总分
绩效组 ($n = 15$)	18.04 \pm 0.33	18.56 \pm 0.23	18.43 \pm 0.35	18.11 \pm 0.36	18.19 \pm 0.23	91.55 \pm 1.72
非绩效组 ($n = 15$)	15.11 \pm 0.54	15.08 \pm 0.62	15.02 \pm 0.29	15.17 \pm 0.35	15.49 \pm 0.51	76.26 \pm 2.13
t	5.829	6.871	6.925	5.893	5.793	8.542
p	0.015	0.006	0.004	0.014	0.015	< 0.001

2.2 ICU 护理人员工作满意度评分比较

ICU 护理人员工作满意度评估显示, 绩效组评分

(106.56 \pm 2.36 分) 显著高于非绩效组 (92.35 \pm 3.32 分) ($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 ICU 护理人员工作满意度评分比较 ($\bar{x} \pm s$)

项目	绩效组 ($n = 15$)	非绩效组 ($n = 15$)	t	P
同事间的关系	12.92 \pm 0.36	11.19 \pm 0.39	5.396	0.016
工作控制 and 责任	12.46 \pm 0.19	10.98 \pm 0.22	5.635	0.014
工作被称赞认可	12.63 \pm 0.18	11.24 \pm 0.32	5.303	0.017

续表:

项目	绩效组 (n = 15)	非绩效组 (n = 15)	t	P
社会交往机会	12.59±0.23	11.23±0.26	5.419	0.013
排班满意度	13.02±0.31	10.63±0.21	6.026	0.008
福利待遇	13.25±0.23	11.02±0.31	6.726	0.009
专业发展机会	12.57±0.15	11.27±0.36	5.473	0.014
家庭和工作平衡	13.22±0.29	11.19±0.35	6.636	0.007
总体满意度	106.56±2.36	92.35±3.32	9.022	< 0.001

3 讨论

重症监护室是治疗及护理危重症患者的重要科室，工作内容复杂，鼓励要求高且风险因素多，需积极强化该科室护理管理质量，降低护理风险，保障患者和医护人员的合法权益^[4, 5]。目前，临床领域已经形成了规范的护理管理体系，但是仍需进一步深化公立医院改革，尤其应促进人事制度优化，完善分配及奖惩制度，需要绩效考核的有力支持^[6, 7]。

绩效考核机制可制定科学化的管理机制及策略，可为临床护理活动执行提供可靠支持，推动其流程优化，促进管理工作系统化评估，可有效提升护理工作效能，改善服务质量^[8]。目前，ICU的绩效考核管理机制逐渐完善，可更好的处理错综复杂的护理工作，同时也有助于提升护理人员工作积极性，提升护理人员职责感，维持良好稳定的工作状态，应用效果较好。ICU护理管理绩效考核研究相关报道显示，该模式有助于提升护理人员工作效率，转变其服务观念，可有效提升护理团队服务品质^[9]。为此，本院积极制定了针对性的绩效考核机制，并应用于ICU护理管理质量，对比分析ICU护理人员的工作能力发现，绩效组护理相关各项指标评分和总分（91.55±1.72分）均显著高于非绩效组（76.26±2.13分），可知绩效考核机制的应用，有效提升了护理人员的工资能力，有助于提升团队服务质量，应用效果可靠。此外，本次研究观察ICU护理人员工作满意度评估情况发现，绩效组评分（106.56±2.36分）显著高于非绩效组（92.35±3.32分），可知绩效考核机制可有效提升护理工作满意度，护理人员的接受度较高，有助于提升团队工作效能，提升工作质量。

综上所述，合理应用，可有效提升护理人员工作能力，有助于提升ICU护理管理质量，同时也可提升ICU护

理人员工作满意度，应用效果可靠。

参考文献

- [1] 甘丽, 杨剑, 梁耀斌. 360度绩效评估策略在手术室护士绩效考核体系中的应用研究 [J]. 当代护士(中旬刊), 2025, 32 (02): 156-159.
- [2] 陈明, 周玲, 胡萍. 护士绩效考核管理对心内科护理质量持续改进的应用效果 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (17): 59-62.
- [3] 李凤玲, 赵翠芝. 激励式管理策略联合绩效考核对呼吸内科护士工作效率及工作倦怠感影响的研究 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (14): 12-15.
- [4] 朱莉, 唐青, 赵荣. 呼吸与危重症医学科护理管理中绩效考核的应用对提升护理人员工作能力的效果 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (14): 47-49+65.
- [5] 张秀丽. 基于岗位管理的绩效考核方案用于临床护理管理中的效果分析 [J]. 智慧健康, 2024, 10 (19): 135-137+141.
- [6] 陈贵霞, 李丽兵, 陈寒. 责任管理联合绩效考核在提升呼吸内科护理质量中的应用 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (12): 12-14+22.
- [7] 彭超, 张之娟. 护理工作质量控制与风险量化管理在绩效考核中的应用价值 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (09): 69-72.
- [8] 胡春兰, 张颖, 毛莉颖, 等. 基于三级公立医院绩效考核的手术并发症管理策略研究 [J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34 (01): 63-67+78.
- [9] 周丽, 王君, 王瑞, 等. 以层级系数考核为核心的护理绩效分配方案在重症监护病房中的构建与应用 [J]. 全科护理, 2022, 20 (36): 5119-5122.