

# 合理配置护理人员联合动态岗位管理模式在提升儿科优质护理服务中的效果观察

黎贤群, 翟慧群, 罗 春

贵州省兴义市人民医院, 贵州 兴义  
Email: zhiyuan56@foxmail.com

收稿日期: 2021年6月7日; 录用日期: 2021年7月26日; 发布日期: 2021年8月3日

## 摘 要

目的: 观察儿科优质护理中合理人员配置与动态岗位管理联合应用的效果。方法: 选取2020年1月~2021年4月儿科护理人员40名, 按照管理时期分组, 2020年1月~6月合理配置人员优质护理, 资料归为A组; 2020年10月~2021年4月在A组基础上实施动态岗位管理, 资料设为B组。回顾分析两个时期资料, 比较护理质量、护理压力评价和家属满意度。结果: 护理质量比较, A组 $[(99.57 \pm 0.39)$ 分]高于B组 $[(82.07 \pm 2.26)$ 分] ( $P < 0.05$ ); 护理压力比较, A组 $[(4.17 \pm 1.22)$ 分]轻于B组 $[(8.71 \pm 0.21)$ 分] ( $P < 0.05$ ); 满意度比较, A组 $[95.00\% (95/100)]$ 优于B组 $[78.00\% (78/100)]$  ( $P < 0.05$ )。结论: 动态岗位管理实施后儿科护理质量提升, 家长满意度更高, 护理人员工作压力缓解, 增强了优质护理和人员合理配置的应用效果。

## 关键词

优质护理, 儿科, 动态岗位管理, 人员合理配置, 护理质量

## Effect Observation of Reasonable Allocation of Nursing Staff Combined with Dynamic Post Management Mode in Improving Pediatric High Quality Nursing Service

Xianqun Li, Huiqun Zhai, Chun Luo

Xingyi People's Hospital, Xingyi Guizhou  
Email: zhiyuan56@foxmail.com

Received: Jun. 7<sup>th</sup>, 2021; accepted: Jul. 26<sup>th</sup>, 2021; published: Aug. 3<sup>rd</sup>, 2021

文章引用: 黎贤群, 翟慧群, 罗春. 合理配置护理人员联合动态岗位管理模式在提升儿科优质护理服务中的效果观察[J]. 护理学, 2021, 10(4): 314-318. DOI: 10.12677/ns.2021.104050

## Abstract

**Objective:** To observe the effect of combined application of reasonable staffing and dynamic post management in pediatric high-quality nursing. **Methods:** 40 pediatric nursing staff from January 2020 to April 2021 were selected and divided into two groups according to the management period. From January 2020 to June 2020, reasonable allocation of high-quality nursing staff was made; from October 2020 to April 2021, dynamic post management will be implemented on the basis of group A, and the data will be set as group B. The data of the two periods were retrospectively analyzed, and the nursing quality, nursing stress evaluation and family satisfaction were compared. **Results:** The comparison of nursing quality in group A [(99.57 ± 0.39)] was higher than that in group B [(82.07 ± 2.26) points] ( $P < 0.05$ ); the nursing pressure of group A was [(4.17 ± 1.22)] in group B [(8.71 ± 0.21) points] ( $P < 0.05$ ); the satisfaction of group A [95.00% (95/100)] was better than that of group B [78.00% (78/100)] ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** After the implementation of dynamic post management, the quality of pediatric nursing is improved, the satisfaction of parents is higher, the work pressure of nursing staff is relieved, and the application effect of high-quality nursing and reasonable staffing is enhanced.

## Keywords

High Quality Nursing, Pediatrics, Dynamic Post Management, Reasonable Allocation of Personnel, Nursing Quality

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

儿科接诊患者较特殊,许多患儿并无沟通能力,在就医过程中家长参与度较高,综合影响下护理难度提升,护理人员压力较大。此种情况下,不仅护理人员身心健康受到影响,工作状态也会受到影响,导致服务质量降低[1]。本科室长期落实优质护理服务,重视护理人员合理配置,取得一定成效。持续优化护理质量是儿科护理的基本要求,本科室自2020年10月起推行动态岗位管理进行护理管理,力求完善服务。为探讨动态岗位管理的实用性价值,本文对2020年1月~2021年4月40名儿科护理人员在不同管理模式服务下进行对比分析,观察优质护理联合人员合理配置中动态岗位管理的应用影响。

## 2. 资料与方法

### 2.1. 一般资料

选取2020年1月~2021年4月40名儿科护理人员,全部为女性,年龄(22~39)岁,平均(30.24 ± 6.79)岁。学历分布:大专16名,本科24名。两个管理时期人员构成无显著变化,资料可予分析( $P > 0.05$ )。

纳入标准:① 儿科护士;② 持续在岗;③ 知情同意;④ 资料齐全。

排除标准:① 转岗;② 离职;③ 外出学习;④ 妊娠哺乳期;⑤ 生活重大变化。

### 2.2. 方法

A组采用常规管理模式,B组附加动态岗位管理:1) 岗位分级:岗位分级为A~D4级制度,A岗为区

域组长,负责监管协调辖区护理工作,进行月度总结;B岗负责分管辖区器械物品,定期维护保养;C岗和D岗进行临床管理、执行医嘱等。基于原岗位安排和护士分级情况动态排班。2) 护士分级:从低至高分分为N0~N4级。N0护士仅可安排D岗护理工作,N1护士可从事C、D岗工作,N2护士可从事A~D岗工作。动态安排岗位。日常排班时,A岗固定,B~D岗2h为一周期定时轮岗,床边护理交接,填写交接单。A岗监督轮岗护士。动态管理中,调配原则为就低不就高,结合岗位时长、护士年资、病房实际护理压力等实施动态调配。3) 动态管理:基于岗位工作培训1次/w,重点培训岗位职责和对应能力。三班制排班,每天安排1组护士轮休,3组护士在岗。以岗位职责为依据设定绩效考核系数,保证绩效公平。

### 2.3. 观察指标

护理质量:管理组从环境管理、护患沟通、专业操作、服务态度、工作流程5个维度评分,(0~20)分/项,总分(0~100)分,护理执行质量越高得分越高。

护理压力评价:从工作强度、人际关系、环境设备、专业技术、患儿护理5个方面调查护士压力感受,护士主观评分,(0~2)分/项,无压力0分,轻度压力1分,重度压力2分。总分(0~10)分。

家属满意度:护理质控组自制家属意见调查问卷,每组管理时期随机发放100份,统计满意度。评分(0~100)制,分级标准为①(0~64)分,差;②(65~75)分,中;③(76~85)分,良;④(86~100)分,优。满意度 =  $[\textcircled{3} + \textcircled{4}] \div (\text{本组 } n) \times 100.00\%$ 。

### 2.4. 统计学方法

以SPSS 24.0分析儿科护理服务情况数据,计量资料(护理质量、护理压力评价)以“均数  $\pm$  标准差( $\bar{x} \pm s$ )”表示, $t$ 检验,计数资料(家属满意度)以率(%)表示, $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

## 3. 结果

### 3.1. 护理质量

A组质量评分  $<$  B组( $P < 0.05$ )。见表1。

Table 1. Quality score [ $(\bar{x} \pm s)$  points]

表1. 质量评分[ $(\bar{x} \pm s)$ 分]

| 组别       | A组(常规管理模式)       | B组(动态岗位管理)       | P       |
|----------|------------------|------------------|---------|
| <i>n</i> | 40               | 40               | -       |
| 环境管理     | 16.12 $\pm$ 0.17 | 19.90 $\pm$ 0.07 | $<0.05$ |
| 护患沟通     | 16.20 $\pm$ 0.26 | 19.91 $\pm$ 0.06 | $<0.05$ |
| 专业操作     | 16.51 $\pm$ 0.15 | 19.87 $\pm$ 0.02 | $<0.05$ |
| 服务态度     | 16.44 $\pm$ 0.19 | 19.95 $\pm$ 0.04 | $<0.05$ |
| 工作流程     | 16.37 $\pm$ 0.16 | 19.94 $\pm$ 0.03 | $<0.05$ |
| 总分       | 82.07 $\pm$ 2.26 | 99.57 $\pm$ 0.39 | $<0.05$ |

### 3.2. 护理压力评价

A组压力评分  $>$  B组( $P < 0.05$ )。见表2。

### 3.3. 家属满意度

A组满意度(78.00%)  $<$  B组(95.00%) ( $P < 0.05$ ), A组差评率(6.00%)  $>$  B组(0.00%) ( $P < 0.05$ ),如表3。

**Table 2.** Stress score [ $(\bar{x} \pm s)$  points]**表 2.** 压力评分 $[(\bar{x} \pm s)$ 分]

| 组别       | A 组(常规管理模式) | B 组(动态岗位管理) | P     |
|----------|-------------|-------------|-------|
| <i>n</i> | 40          | 40          | -     |
| 工作强度     | 1.75 ± 0.16 | 0.91 ± 0.03 | <0.05 |
| 人际关系     | 1.71 ± 0.14 | 0.87 ± 0.04 | <0.05 |
| 环境设备     | 1.68 ± 0.11 | 0.75 ± 0.03 | <0.05 |
| 专业技术     | 1.70 ± 0.09 | 0.81 ± 0.06 | <0.05 |
| 患儿护理     | 1.86 ± 0.06 | 0.83 ± 0.05 | <0.05 |
| 总分       | 8.71 ± 0.21 | 4.17 ± 1.22 | <0.05 |

**Table 3.** Survey results (n, %)**表 3.** 调查结果(n, %)

| 组别       | A 组(常规管理模式)    | B 组(动态岗位管理)    | P     |
|----------|----------------|----------------|-------|
| <i>n</i> | 100            | 100            | >0.05 |
| 优        | 31             | 84             |       |
| 良        | 47             | 11             |       |
| 中        | 16             | 5              |       |
| 差        | 6              | 0              |       |
| 满意度      | 78.00 (78/100) | 95.00 (95/100) | <0.05 |
| 差评率      | 6.00 (6/100)   | 0.00 (0/100)   | <0.05 |

## 4. 讨论

儿科护理因患者特殊性需要全面优化服务,以保证护理质量符合临床要求。传统管理多侧重护理技能完善或强化追责管理,对提升护理水平的正向影响效用有限。经长期观察儿科护理工作,可见儿科护理人员长期承受较大工作压力,此种压力来源于长期负责高强度或责任性岗位、技能培训维度单一等问题。为避免压力分散不均或护士长期压力超负荷,儿科管理组结合既往实践经验、调查分析并联合管理学、护理学、临床医学、心理学等多学科理论,搜寻循证依据后规划了动态岗位管理模式,希望通过动态轮岗、岗位和人员科学分级等措施为临床护理人员减压,消除影响儿科优质护理质量的消极因素,促进护理服务改善[2] [3]。

动态岗位管理基础环节是护理分级和岗位细化。结合护士学历、年资、实际工作表现和学习能力等因素,将护士分为不同能力等级,根据等级轮岗。护士工作能力评价中,护理基础理论、临床经验与技能水平都是重要评价依据。岗位分级中,明确岗位职责,设定清晰的岗位目标,并配合严格的质控监管。不同岗位其职责、目标和工作量、岗位数量不同,合理动态调配。对应岗位职责开展培训,制定考核措施,保证护理能力适配于岗位要求。通过动态轮岗,科学配置人员,提升护理质量[4]。

动态岗位管理的主要作用是缓解护士压力,促进科学排班,借助排班管理调整临床工作人员工作状态。相关研究显示,工作压力缓解可减少护理纠纷,对护理人员身心健康有积极意义。儿科护患沟通难度较之常规科室更高,家属因担心患儿健康易产生消极情绪,优质护理服务执行中,护士人员经过专业培训,职业素养、工作模式得到提升,护患沟通更具策略性,对家属和患儿给予更多理解和专业支持。但护理人员在实际工作中可承受的身心压力并非毫无限度,一旦工作压力超过阈值,工作状态会受到不

良影响,易降低护理执行效率、执行质量,影响护患沟通等[5]。长期压力超负荷还存在心理失衡风险,重度影响可能出现职业性抑郁、焦虑等。临床护理是精细度高的工作类型,尤其当患者是婴幼儿时,护理质量关系着患儿生命健康,更应提高重视,力求消除消极因素,不仅从护士自身职业素养层面加以优化,而且应客观认知管理模式的实际影响,完善管理模式[6]。

较之常规管理,动态岗位管理更具科学性,也更具人性化。应用该模式后可使护理排班张弛有度,全面提完善管理。岗位管理是医院基础管理,也是核心管理。护理工作中护士须完成指定任务,履行相应职责,同时被赋予相应权力,权责一致。岗位管理模式革新的目的是加强科学管理,调动护士能动性,激发积极性。传统管理侧重于身份管理,新型管理强调岗位管理。动态岗位管理中,全面分析岗位信息,总结岗位目的与职责,分析对任职者的素质要求,厘清工作关系和权限等,探讨岗位风险因素和责任因素,以此为依据调整岗位安排。在实施动态岗位管理时,应编制岗位说明书,详细描述岗位权责要求等,管理人员、质控组和护士根据说明书进行工作安排,履行相应职责。岗位培训应重点突出,体现实效性。落实管理后,应加强质控,及时改进缺陷。护士分级应执行定期考核、动态分级模式,根据实际表现升级或降级[7]。

本次研究中,B组每单项评分超出A组同维度评分20%左右,总评分较高,显示动态岗位管理后优质护理服务质量升级,且此种服务完善覆盖护理工作全维度。

护理压力直接影响工作状态[8]。相关研究显示,适当缓解工作压力可促进工作状态改善,本研究得出一致性结论,本研究显示,分析组间变化,可知动态岗位管理后护理压力减轻,护士适应性较好。结合护理质量数据,可见护理压力和护理质量呈负相关。

家属满意度与儿科医疗服务口碑密切相关[9]。本研究中B组满意度为95.00%,实现零差评;A组满意度78.00%,差评率为6.00%,组间差异明显。该数据表明动态岗位管理后优质护理服务期间护患关系较融洽,配合度较高,患儿家属就医体验较好。

## 5. 结论

综上,在合理配置护理人员并实施优质护理期间联合应用动态岗位管理模式开展护理管理工作,可有效降低护理压力,提高护理质量,优化患儿家属评价提高满意度,对儿科护理服务全面改善有显著的应用效果。

## 参考文献

- [1] 贺淑凤,石芬芬. 儿科护理中应用动态配合岗位管理的作用[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(5): 96-97.
- [2] 逯晓静. 优质护理在儿科护理服务中的实施探析[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2018, 5(32): 153-153.
- [3] 石燕. 加强护理质量控制管理提升优质护理服务[J]. 基层医学论坛, 2019, 23(18): 2598-2599.
- [4] 关雪娟,黄丛萍,李丽. 护理岗位设置对提高优质护理服务质量及管理的效果评价[J]. 吉林医药学院学报, 2015, 36(6): 468-469.
- [5] 宋雪,刘洋. 优质护理管理模式在儿科护理管理中的应用探讨[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(28): 41-42.
- [6] 焦向玲. 医院护理人员动态岗位意愿与对策探析[J]. 中外企业家, 2019(24): 141-141.
- [7] 谢君. 现场管理在优质护理服务中的实施及效果评价[J]. 中国社区医师, 2016, 32(23): 160-161.
- [8] 徐铭. 动态护理岗位管理对三甲医院内部社会资本和工作绩效的影响[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 安徽医科大学, 2019.
- [9] 田春梅,谢忠琼,甘小芳,等. 加强护理岗位管理持续推进优质护理服务[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(31): 11-13.