

· 临床护理 ·

护理绩效管理关键行为结构与职业承诺的相关研究*

陈 莉¹, 代雨欣², 雷延兰³, 沙 琳^{4△}

(重庆市第九人民医院: 1. 护理部; 2. 普外一科; 3. 肾内科; 4. 护理部, 重庆北碚 400700)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.14.043

文献标识码: C

文章编号: 1671-8348(2013)14-1671-02

护理绩效管理的出发点是增加护士专业能力、提升护理服务水平、保证护理工作安全、促进护理质量提升、提高患者满意度, 而护理组织管理行为在此基础上贯穿医院护理工作的整个过程^[1]。职业承诺是指由于个人对职业或专业的认同和情感依赖以及对社会规范的内化而导致的不愿变更职业或专业的程度^[2]。因此, 探讨组织管理行为对护士职业承诺影响的具体作用机制、了解护士对自己所从事职业的心理承诺, 有利于真正从护理管理内部进行合理规划, 有效提高护理工作质量^[3]。护理绩效管理的关键行为应是一个多维度的结构^[4]。课题组以护理人员为研究对象, 从专家咨询和问卷调查开始, 并在此基础上检测了实施绩效管理关键行为结构与护理职业承诺的关系, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取成都、武汉、北京、重庆 4 个城市三甲医院的护理人员, 通过现场发放、电子邮件、邮寄等方式发放问卷 500 份, 回收有效问卷 462 份。问卷发放对象剔除标准: 护理实习生、进修生、工作时间小于 6 个月的护士或医院未实施护理绩效管理者均不纳入统计范围。

1.2 方法

1.2.1 收集护理人员的一般资料 由研究者自行设计, 包括工作年限、学历、职称、职位、医院性质等。

1.2.2 护理绩效管理关键行为因素调查量表制作 通过查阅文献, 收集了中国医院护理方面成功实施绩效管理的关键行为条目, 将所收集的条目进行整理、删除和合并得出 39 项护理绩效管理行为, 再经过专家咨询, 对条目进行修订, 并进行效度检验, 最后筛选出护理绩效管理关键行为结构, 即: 评估与选聘、培训与激励、计划与实施、评价与改进。自设护理绩效管理关键行为因子的调查问卷, 请 3 位护理绩效管理专家对问卷进行审阅, 最后确定了由 20 个条目组成的正式问卷。以上两个问卷均采用 Likert 5 点计分法, 有完全不符合、基本不符合、难以说清、基本符合和完全符合 5 个选项, 分别赋予 1~5 分。本次调查测得 Cronbach's α 系数为 0.922。

1.2.3 护士职业承诺量表 采用王婷婷^[5]研制的量表: 包含感情承诺、理想承诺、机会承诺、代价承诺、规范承诺 5 个维度。正式问卷由 42 个测量项目构成。该量表具有良好的信效度, 项目与总分之间的相关系数为 0.17~0.74, 且相关显著。本次调查测得 Cronbach's α 系数为 0.870。

1.3 统计学处理 采用 SPSS11.5 统计软件, 对有关数据进行相关分析检验。为防止被试填写问卷时的思维定势, 保证答题质量, 问卷中设置反向问题, 在数据分析时通过反向计分。

采用统计描述、*t* 检验、Pearson 相关分析, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 被试人员相关基本信息 共调查地方市级医院 32 所, 部队医院 12 所, 私立医院 5 所。工作年限: 1 年以内 98 人, 1~5 年 140 人, >5~10 年 121 人, >10 年 103 人; 学历: 中专及以下 112 人, 大专 129 人, 本科 176 人, 硕士及以上 45 人; 职称: 护士 173 人, 护师 154 人, 主管护师 100 人, 副主任护师及以上 35 人; 职位: 护士 244 人, 护士长 104 人, 护理部领导 38 人, 其他护理岗位人员 76 人。

2.2 临床实践中护理绩效管理关键行为得分 根据问卷调查结果显示, 护理绩效管理关键行为得分如下: 评估与选聘为 (4.302±0.453) 分, 培训与激励为 (4.615±0.342) 分, 计划与实施为 (4.237±0.622) 分, 评价与改进为 (4.297±0.271) 分。其中评估和选聘 ($t = 11.253, P < 0.01$) 及培训与激励 ($t = 8.573, P < 0.01$) 差异有统计学意义, 而计划与实施、评价与改进差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

2.3 护士职业承诺得分 护士职业承诺的 5 个一级指标分别得分如下: 感情承诺 (3.299±0.542) 分, 理想承诺 (3.734±0.286) 分, 机会承诺 (3.245±0.479) 分, 代价承诺 (3.021±0.726) 分, 规范承诺 (3.614±0.488) 分, 其中理想承诺、规范承诺得分高于感情承诺和机会承诺, 代价承诺得分最低。

2.4 实施绩效管理的关键行为因素与职业承诺的相关分析 实施绩效管理的关键行为因素与职业承诺的相关分析, 见表 1~5。

表 1 实施护理绩效管理的关键行为因素与感情承诺的相关性 ($n = 462$)

相关系数	因素整体	评估与选聘	激励与培训	计划与实施	评价与改进
<i>r</i>	0.417	0.221	0.402	0.272	0.418
<i>P</i>	0.009	0.149	0.007	0.074	0.005

表 2 实施护理绩效管理的关键行为因素与理想承诺的相关性 ($n = 462$)

相关系数	因素整体	评估与选聘	激励与培训	计划与实施	评价与改进
<i>r</i>	0.623	0.480	0.348	0.708	0.558
<i>P</i>	0.008	0.001	0.021	0.001	0.001

* 基金项目: 重庆市卫生局基金资助项目 (2009-1-JJ-A-004)。 作者简介: 陈莉 (1965~), 副主任护师, 本科, 主要从事护理管理和护理教育研究。 △ 通讯作者: Tel: 15213306066; E-mail: 970453644@qq.com。

表 3 实施护理绩效管理的关键行为因素与代价承诺的相关性($n=462$)

相关系数	因素整体	评估与选聘	激励与培训	计划与实施	评价与改进
r	0.405	0.324	0.365	0.399	0.357
P	0.021	0.032	0.015	0.007	0.018

表 4 实施护理绩效管理的关键行为因素与机会承诺的相关性($n=462$)

相关系数	因素整体	评估与选聘	激励与培训	计划与实施	评价与改进
r	0.512	-0.558	0.386	0.256	0.278
P	0.042	0.039	0.047	0.026	0.013

表 5 实施护理绩效管理的关键行为因素与规范承诺的相关性($n=462$)

相关系数	因素整体	评估与选聘	激励与培训	计划与实施	评价与改进
r	0.589	-0.389	0.439	-0.599	-0.328
P	0.027	0.014	0.037	0.022	0.047

3 讨 论

3.1 护理绩效管理关键行为特点 管理不仅是护理管理者的事,而是一个依靠各阶层护理人员共同参与并互动于其中的系统^[6],医院绩效管理的重要性被越来越多的管理者所认识,评估与选聘是绩效考核的基本出发点,看准人,选对人,特别是在医院开展新技术、新业务时期,评估与选聘是促进医院发展进步可靠的人力保证。培训与激励是通过外部刺激达到激发人的行为动机的一个持续的心理过程。激励的过程就是满足需要的过程。通过满足人的需要,激发人们发挥高水平的主观能动性,向预定目标奋斗。有效实施绩效管理对医院可持续发展具有重要作用。护理工作由于所涉及的人和工作内容非常广泛,能否对其进行科学有效的计划与实施,将直接关系到医院的效益,关系到医院总体战略目标与各科室目标的实现^[7]。评价与改进是为了明确医院及科室在运行中存在的问题和改进的方向,及时修改或调整活动计划,以期获得更加理想的效果。但有时医院的护理管理者在借鉴实施了这些方法之后,非但不能起到积极的作用,反而出现了员工的工作积极性降低、离职倾向增加等现象。对这些现象进行研究和分析后表明^[8-10]:实施绩效管理之所以失败或“失效”,固然有多方面的原因,但共同之处却是——管理者将绩效评估看做是绩效管理中最主要的部分,甚至将绩效评估直接等同于绩效管理。因此,疏于对绩效管理过程中其他关键因素的分析 and 运用。目前,护理绩效管理已成为医院绩效管理的核心内容之一^[11]。经过不断的实践,在绩效管理研究领域逐步形成了颇具影响的众多绩效管理理论与方法。从本调查可以看出,在中国大陆文化背景下,成功实施绩效管理的关键行为因素结构涉及管理者与一般护士乃至整个组织的行为^[12]。计划与实施、评价与改进是目前护理绩效管理方面常用的手段,而评估和选聘、培训与激励两方面的护理绩效管理行为相对较少,且差异性大,各个医院采取的措施不一样,重视程度也不一致,所以出现统计学差异。

3.2 护士职业承诺的特点 职业承诺是管理心理学和职业心理学的一个重要研究领域,它反映了个体对其所从事职业认同程度和投入的态度,实施绩效管理是需要各层员工共同参与互动的系统^[13],本研究从感情承诺、理想承诺、代价承诺、机会承诺、规范承诺五个维度方面进行深入研究,从调查结果看,护士

群体对护理行业的感情认可最大,可能是由于长期以来,护士长期从事着“真”、“善”、“美”的服务业,内心倾注的感情已经日益沉淀下来。而代价承诺得分相对较低,可能是由于护士行业在社会各行业中,有着特殊的地位,不易取代和变化,因而代价承诺得分较低^[14]。

3.3 护理绩效管理关键行为对职业承诺的相关分析 表 2 反映了成功实施护理绩效管理的关键行为因素与护士职业承诺之间的相关情况。结果显示,无论是成功实施绩效管理的关键行为因素整体,还是各个关键行为因素,都与护理人员组织承诺存在非常显著的正相关或负相关。即,医院越重视成功实施护理绩效管理关键行为的控制,护士的职业承诺越可以提高。根据护理绩效管理关键行为结构评估与选聘、培训与激励、目标与实施、评价与改进 4 个维度,和职业承诺中感情承诺、代价承诺、机会承诺、理想承诺和规范承诺五个维度,实施执行中应根据实际情况动态地对各维度、各层面进行监控掌握和适时调整,平衡发展,逐步地完善与绩效考核机制结合,从而达到护理绩效管理目标,也使指标体系不断得以完善和发展,有效地适用于进一步深化医院的管理和护理工作的开展^[15]。

参考文献:

- [1] 李秀云. 深化优质护理服务探索责任制护理绩效考核方式[J]. 中国护理管理, 2010, 10(11): 26-27.
- [2] 张春梅, 高红霞, 陈晶, 等. 国内外护士职业认同的研究进展[J]. 护理研究, 2009, 23(22): 1977-1979.
- [3] 荣娟, 陈莉, 张侠. 护士长多维度量化考核指标的建立与应用[J]. 护理管理杂志, 2009, 9(4): 55-56.
- [4] 陈胜军. 周边绩效模型研究——基于高科技企业中层管理人员的实证研究[J]. 软科学, 2010, 24(9): 110-114.
- [5] 王婷婷. 护士职业承诺量表的编制及其相关研究[D]. 石家庄: 河北师范大学, 2008.
- [6] 苏纯音, 胡雪萍. 护理垂直管理体系下的绩效分配新模式[J]. 护士进修杂志, 2009, 24(22): 2046-2047.
- [7] 章环宇. 新型护理人员绩效分配方案初探[J]. 护理学杂志, 2011, 26(8): 32-33.
- [8] 刘晶, 刘红. 合同制护士付出-获得不平衡与离职意愿的相关研究[J]. 护理管理杂志, 2012, 12(1): 7-9.
- [9] 苏建萍, 宁艳辉, 代亚丽. 新疆二级及以上综合医院临床护士工作满意度对离职意愿的影响[J]. 护理学报, 2011, 18(8A): 19-21.
- [10] 束翠华, 熊正香, 李丽. 临床护士离职意愿影响因素的研究进展[J]. 护理管理杂志, 2012, 12(1): 47-49.
- [11] 孙燕, 叶文琴, 万蓬. 三级综合性医院临床护士绩效评价指标的初步研究[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(5): 320-321.
- [12] 许树强, 张铁山. 创新医院管理推动公立医院科学发展[J]. 中国医院管理, 2008, 28(8): 1-2.
- [13] 张波, 邓世汉, 苍盛. 医院实施绩效管理, 有效发挥人力资源作用[J]. 中国医药导报, 2008, 5(32): 76-77.
- [14] 吕菲. 护理绩效管理的探索和实践[J]. 解放军护理杂志, 2011, 28(9): 62-64.
- [15] 龙燕, 覃小慧. 基层医院护理绩效管理的应用[J]. 天津护理, 2012, 20(4): 246-247.