



绩效考核在优质护理产科示范病区的效能分析

黄 究

(平江县妇幼保健计划生育服务中心 湖南平江 414500)

摘要:目的:分析绩效考核在优质护理产科示范病区的效能。方法:选取产科优质护理示范病区2017年4月~2018年4月在职在40名护士作为研究对象,按照不同管理方法将其分成常规组与绩效组各20名,常规组应用常规管理,绩效组强化绩效考核管理,对比两种管理方法的应用效果。**结果:**绩效组护士医德规范与服务质量、理论知识、实践能力的考核成绩均高于常规组,对比差异显著($P<0.05$);常规组的护理质量评分为 (81.2 ± 3.9) 分,绩效组为 (94.7 ± 3.5) 分,绩效组高于常规组,对比差异显著($P<0.05$);常规组的护理差错事件发生率与护患纠纷率分别为4.6%、3.5%,绩效组分别为1.2%、1.0%,绩效组均低于常规组,对比差异显著($P<0.05$);常规组的患者满意度为87.2%,绩效组为98.5%,绩效组高于常规组,对比差异显著($P<0.05$)。**结论:**绩效考核在优质护理产科示范病区中的应用效果显著,可明显提升护士的考核成绩、护理质量及患者满意度,且可降低护理差错事件发生率与护患纠纷率,值得推行。

关键词:绩效考核;优质护理;产科;示范病区;效能

中图分类号: R256.12

文献标识码: A

文章编号: 1009-5187 (2018) 08-291-01

强化优质护理产科示范病区护士的绩效考核管理,可明显提升护士的考核成绩,提高其个人技能,进而提高临床护理质量[1]。我院为了充分发挥产科护士的积极性和创造性,建立体现岗位风险、技术难度及工作量的绩效考核管理机制,通过民主参与,广泛征求意见,制定了绩效考核管理方案并贯彻落实,获得了较大的成效,总结汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取产科优质护理示范病区2017年4月~2018年4月在职的40名护士作为研究对象,按照不同管理方法将其分成常规组与绩效组各20名,所有护士均为女性。常规组:年龄23~41岁,平均 (31.9 ± 4.6) 岁;工龄1~15年,平均 (6.7 ± 2.0) 年;文化程度中,本科4名,大专13名,中专3名;婚姻状况中,未婚5名,已婚15名。绩效组:年龄23~43岁,平均 (32.2 ± 4.5) 岁;工龄1~15年,平均 (6.5 ± 2.1) 年;文化程度中,本科4名,大专13名,中专3名;婚姻状况中,未婚6名,已婚14名。对比两组护士的年龄、工龄、文化程度、婚姻状况等资料,差异均不显著($P>0.05$)。

1.2 方法

常规组应用常规管理:主要包括建立并不断完善科室规章制度,优化护理流程,定期开展培训以提升护士的技术水平等。

绩效组强化绩效考核管理,主要包括(1)制定绩效考核管理计划:在原有绩效考核标准的基础上,根据医德规范、药学服务、患者满意度等情况,对优质护理产科示范病区护士的整体水平进行全面评估;根据科室的工作特点完善相关规章制度,将护士的服务态度、专业水平、沟通技巧等纳入绩效考核内容中,并进行详细分类,制定百分制的绩效考核评估量表。(2)绩效考核内容:主要分成三部分,即医德规范与服务质量、理论知识、实践能力,满分都是100分,医德规范与服务质量的主要内容是个人形象、服务态度、沟通技巧等;理论知识的主要内容是产科专业基础知识;实践能力包括医嘱执行、护理操作技术、工作效率等。(3)绩效考核实施:由产科主任担任绩效考核的评论员,每月对护士进行一次考核,考核项目包括护理质量、护理差错事件发生情况、护患纠纷以及患者满意度,考核结果根据成绩高低给予排序并公示。

1.3 观察指标

(1)对比两组护士的绩效考核成绩;(2)对比两种管理方法下的护理质量评分,满分100分,得分越高提示护理质量越高。(3)对比两种管理方法下的护理差错事件发生情况、护患纠纷以及患者满意度。

1.4 统计学方法

数据处理采用SPSS19.0统计学软件,应用%表示计数资料,行 χ^2 检验,应用 $(x\pm s)$ 表示计量资料,行t检验, $P<0.05$ 提示差异显著。

2 结果

2.1 绩效考核成绩对比

绩效组护士医德规范与服务质量、理论知识、实践能力的考核成绩均高于常规组,对比差异显著($P<0.05$)。见表1。

表1 两组护士的绩效考核成绩对比($x\pm s$,分)

分组	人数	医德规范 与服务质 量	理论知识	实践能力
常规组	20	73.7 $\pm$ 5.9	80.1 $\pm$ 4.4	81.0 $\pm$ 3.7
绩效组	20	90.4 $\pm$ 4.6	93.5 $\pm$ 3.6	94.9 $\pm$ 3.4
t值	-	7.27	4.01	3.88
P值	-	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 护理质量评分对比

常规组的护理质量评分为 (81.2 ± 3.9) 分,绩效组为 (94.7 ± 3.5) 分,绩效组高于常规组,对比差异显著($P<0.05$)。

2.3 护理差错事件发生情况、护患纠纷以及患者满意度对比

常规组的护理差错事件发生率与护患纠纷率分别为4.6%、3.5%,绩效组分别为1.2%、1.0%,绩效组均低于常规组,对比差异显著($P<0.05$);常规组的患者满意度为87.2%,绩效组为98.5%,绩效组高于常规组,对比差异显著($P<0.05$)。见表2。

表2 两种管理方法下的护理差错事件、护患纠纷以及患者满意度对比(n,%)

分组	护理差错事件	护患纠纷	患者满意度
常规组	4.6	3.5	87.2
绩效组	1.2	1.0	98.5
t值	4.15	2.78	3.34
P值	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

当前,我国各大医院的科室管理制度、护士岗位管理、薪资分配等方面均较为完善。就产科护理管理方面而言,因为护士的工作一直未与绩效挂钩,导致其工作积极性逐渐下降,甚至出现了职业倦怠,使科室人员编制出现了较大的不稳定性[2]。另外,随着优质护理示范工程在各大医院的推广,优质护理示范病区的护理质量越来越受重视。所以,必须强化产科护士队伍的合理分配与科学管理,建立并不断完善绩效考评制度,以充分调动护士的工作积极性,稳定护士队伍,提升护理服务质量,进而提高患者满意度[3]。

绩效考核管理是一种以岗位为对象的管理制度,能够让绩效的确定标准更为科学、合理[4]。我院为了提高产科管理水平与工作效率,制定了护士绩效考核管理方案并贯彻落实,使得操作性较强的岗位管理方法得到了有效实施,科室工作人员的薪资分配更为合理,护士的工作积极性也因此获得较大提升,并在一定程度上促进了科室护理质量的提升[5]。

本研究结果显示,绩效组护士的考核成绩、护理质量及患者满意度均高于常规组,且护理差错事件发生率与护患纠纷率均低于常规组,由此提示,绩效组的管理质量优于常规组,说明强化绩效考核管理可促进产科工作的顺利开展,有助于提高产科示范病区的优质护理质量[6]。

综上所述,绩效考核在优质护理产科示范病区中的应用效果显著,可明显提升护士的考核成绩、护理质量及患者满意度,且可降低护理差错事件发生率与护患纠纷率,值得推行。

参考文献:

- [1]郝永先,谭玲.浅谈绩效考核在优质护理服务示范病区护理管理中的应用[J].大家健康(学术版),2016(3):294-295.
- [2]李春兰,杨骏,陈小晶.创建优质护理示范病区的方法与实践效果[J].家庭医药.就医选药,2016(7):263-264.
- [3]阿斯拉·克依木,肉孜尼沙·克力木,布沙拉木·卡的尔.维吾尔医医院开展优质护理服务示范病区活动存在的问题与对策[J].中国保健营养,2017,27(6):295-296.
- [4]唐虹,齐丹青,薄雅萍.护理单元的绩效考核在优质护理服务中的应用及效果评价[J].检验医学与临床,2016,13(7):1000-1002.
- [5]冯越川.优质护理服务举措在妇科病区的应用[J].基层医学论坛,2016,20(27):3895-3896.
- [6]潘长龙.构建以优质护理服务主导的医院护理绩效考核体系[J].中国国际财经(中英文),2017(22):209-210.