

• 医院管理 •

# 绩效管理在妇产科优质护理服务中的效果分析

郭智勇, 郭新宇

**【摘要】** 目的 探讨优质护理服务应用绩效管理的效果,旨在提高护理人员工作效率及积极性,提高患者满意度。  
**方法** 在作者医院妇产科护理工作中应用绩效管理制度,对比分析制度实施前后医生及患者对护理质量的满意度以及护理差错发生率。  
**结果** 制度实施后,患者对护士生活照料、护理技术、热情服务、健康指导、心理护理、出院指导、功能锻炼等护理工作的满意度评分显著提高( $P<0.05$ ),医生对护理人员护理技术、护理态度、医护配合、工作责任心、解决问题能力等方面满意度评分显著提高( $P<0.05$ )。实施前后护理人员在危重护理、基础护理、优质护理、病房管理、文件管理等护理方面的质量评分具有统计学差异( $P<0.05$ )。制度实施后护理人员差错发生率显著下降( $P<0.05$ )。  
**结论** 在妇产科优质护理工作中实施绩效管理,体现按劳分配的原则,能提高护理人员工作积极性,确保护理工作能持续、稳定开展。

**【关键词】** 绩效考核;妇产科;优质护理

**【中图分类号】** R 197

**【文献标识码】** A

doi:10.3969/j.issn.1009-2595.2013.08.015

## Effect of Performance Management in Practice of High Quality Nurse in Department of Obstetrics and Gynecology

GUO Zhi-yong, GUO Xin-yu. Department of Obstetrics and Gynecology, Guangzhou General Hospital of Guangzhou Command, Guangzhou Guangdong 510010, China

Corresponding author: GUO Zhi-yong, E-mail: fckgzzyong@163.com

**【Abstract】 Objective** To investigate the effect of performance management in high quality nurse, improve patients's atisfaction degree and the efficiency and enthusiasm of the nursing staff. **Methods** The performance management system was applied during the nursing in the hospital's Department of Obstetrics and Gynecology. The satisfaction degree of the doctors and patients on the nurse quality and the incidence of nursing errors were analysed before and after the implementation of the performance management system. **Results** After the implementation of the performance management system, the patients' satisfaction degree on the life care, nursing skills, service attitude, health guidance, psychological care, discharge instructions, functional exercise care of the nurses was significantly improved ( $P<0.05$ ), the doctors' satisfaction degree on the nursing skills, nursing attitude, doctor-nurse cooperation, responsibility, problem solution ability of the nurses was significantly improved ( $P<0.05$ ), nursing quality on critical care, basic care, high quality care, ward management and file management was significantly improved ( $P<0.05$ ), and the nurseing error incidence was significantly reduced ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of performance management in the high quality nurse in Department of Obstetrics and Gynecology which reflects the principle of distribution according to work, can increase the enthusiasm of the nursing staff, ensure the continuous and stable nursing work.

**【Key words】** Performance appraisal; Department of Obstetrics and Gynecology; High quality care

绩效管理是指管理者通过制定相应的措施及制度从而提高员工工作积极性,使其能与组织战略目标一致,确保组织工作能持续、有效开展的一种管理方式<sup>[1]</sup>。通过绩效管理可提高员工工作热情及效率。为此作者医院于2012-01/2012-12月对妇产科优质护理

示范病区护理人员实施绩效管理,并与未实施前1年的护理质量及护理满意度进行对比,从而探讨绩效管理制度在妇产科优质护理工作中的作用,现将结果报告如下。

## 1 资料及方法

### 1.1 研究对象

选取妇产科优质护理示范区中39名护士为研究对象,其中本科25人,大专14人;高级职称1人,中级

**【作者单位】** 510010 广东广州,广州军区广州总医院妇产科(郭智勇、郭新宇)

**【通讯作者】** 郭智勇, E-mail: fckgzzyong@163.com



**表2 绩效管理制度实施前后医生对护理工作满意度分析** ( $\bar{x} \pm s, n = 25$ )

Table 2 The satisfaction degree of the doctors on the nursing work before and after the application of performance management system ( $\bar{x} \pm s, n = 25$ )

时间	护理技术	护理态度	医护配合	工作责任心	解决问题能力
实施前	88.7±8.2	90.5±7.2	88.6±7.2	90.2±7.6	88.9±7.2
实施后	98.9±7.9	98.4±8.1	98.6±8.4	98.4±8.4	98.3±8.3
t值	4.479	3.644	4.519	3.619	4.277
P值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

**表3 绩效管理制度实施前后护理质量评分分析** ( $\bar{x} \pm s, n = 25$ )

Table 3 The nursing quality evaluation before and after the application of performance management system ( $\bar{x} \pm s, n = 25$ )

时间	危重护理	基础护理	优质护理	病房管理	文件管理
实施前	90.5±0.9	91.2±0.8	90.4±0.8	90.5±0.8	88.9±0.8
实施后	98.7±1.2	96.8±0.9	98.3±1.1	98.9±0.9	98.6±1.3
t值	27.330	23.250	29.040	34.870	31.770
P值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨论

绩效管理的目的是确保子系统能与组织战略目标保持一致,从而让组织顺利完成战略目标<sup>[2]</sup>。通过实施绩效管理可使护理人员的工作评价结果变得可行、公开、透明,让每位护理人员能积极参与到工作考核中<sup>[3]</sup>。通过明确护理人员评价标准及责任可提高护理工作效率,进而提高患者满意度<sup>[4]</sup>。本院绩效评价主要是通过将护理质量与奖金发放的方式相结合,并在妇产科优质护理示范区域优先开展绩效管理体制,从而增强护理人员责任心,提高护理人员学习积极性,使得护理人员将被动的护理服务变为主动。自开展绩效管理制度以来,患者对护理人员的生活照料、护理技术、热情服务、健康指导、心理护理、出院指导、功能锻炼等方面的护理工作较制度实施前相比,满意度较高。此外,医生对护理人员的护理技术、护理态度、医护配合、工作责任心、解决问题能力等方面的评价也高于实施前,说明绩效管理制度在妇产科优质护理服务中起到了积极的作用。

绩效管理充分发挥护理人员的主观能动性,让护理人员学会合理安排统筹工作,提高工作效率,让护理人员充满归属感,从而调动护理人员创造性及积极性,让护理人员各尽所能,在同等人员配置的情况下,获得

良好的护理效果<sup>[5-6]</sup>。以往大多数护理人员认为优质护理服务仅仅是对患者实施生活护理和基础护理。通过实施绩效管理后,可让护理人员科学、客观地了解优质护理的具体工作范围,从而更好地开展护理工作,并在工作中提升自身的技能<sup>[7-8]</sup>。本研究中,绩效制度实施后,护理人员在危重护理、基础护理、优质护理、病房管理、文件管理等护理方面的评分显著高于绩效管理实施前,护理差错发生率明显降低,说明绩效考核制度能提高护理人员工作技能,减少护理人员工作出错情况的发生。

尽管目前绩效管理制度自实施以来获得较理想的效果,但在作者科室实施时间尚短,加之医院对护理人员绩效考核制度尚在早期探索阶段,绩效考核仍限于人手操作,工作质量的考核由责任护士统计,由护士长核实,并由责任组长监督,难免存在偏差,在以后还需要进一步完善及规范<sup>[9-10]</sup>。

绩效考核属于科学有效的评价方式,通过对各级护理人员实施奖励,使得护理人员的工作及贡献获得肯定,并能让护理人员看到自身工作与他人的距离,从而促进护理人员提高护理质量,形成良性循环,提高患者满意度,有利于建立良好的护患关系。

### 参 考 文 献

- [1] 陆凤英,钱海兰. 绩效管理在护理管理中应用的研究进展[J]. 中华现代护理杂志, 2009, 15(34): 3691-3693
- [2] 卢欣欣,于兰贞. 绩效考核在护理管理中的应用新进展[J]. 中华医院管理杂志, 2006, 22(10): 690-692
- [3] 陶然,戎艳鸣. 绩效管理在基层护理管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2011, 17(32): 3958-3960
- [4] 李虹彦,殷欣,安力彬,等. 医院护理绩效评估的研究现状及展望[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(11): 102-104
- [5] 孟有成,于梅. 护理人员绩效考评中存在的问题与对策[J]. 中华医院管理杂志, 2009, 25(11): 743-744
- [6] 丁小容,邓小梅,黄薇,等. 护理绩效管理评估指标体系的构建[J]. 中国护理管理, 2008, 8(7): 63-65
- [7] 王莲英,茹仙. 实施护理垂直绩效管理 深化优质护理服务工程[J]. 护理学报, 2012, 19(8A): 28-29
- [8] 盛桂兰,江震. 护理绩效考核在优质护理试点病区的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18(28): 3370-3372
- [9] 宋斌,肖扬,吴祖煌. 构建医院个人绩效管理评价指标体系思路[J]. 中华医院管理杂志, 2010, 26(3): 169-171
- [10] 曹阳. 医院绩效管理与考核浅谈[J]. 中华全科医学, 2010, 8(4): 510-511

(2013-03-29 收稿 2013-04-27 修回)