

基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系效果评价

南泉

(湖北科技学院附属浠水医院 湖北浠水 438200)

【摘要】目的：探讨基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系效果。方法：将我院2020年1月-2021年6月期间实施基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系的20名皮肤科护理人员，纳入全面质量绩效组。将2019年1月-2019年12月实施常规绩效管理的20名皮肤科护理人员，纳入常规组，每一组均随机纳入50名患者，比较两组护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量、并比较护理人员满意度和患者满意度，比较两组护理人员的焦虑SAS评分、抑郁SDS评分。结果：全面质量绩效组护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量高于常规组， $P < 0.05$ 。全面质量绩效组护理人员满意度高于常规组， $P < 0.05$ 。全面质量绩效组患者满意度高于常规组， $P < 0.05$ 。全面质量绩效组护理人员的焦虑SAS评分、抑郁SDS评分均显著低于常规组， $P < 0.05$ 。结论：基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系在皮肤科护理中的应用效果确切，可有效提高皮肤科护理质量，减轻护理人员的负面情绪，并提高患者满意度和护理人员满意度，值得推广。

【关键词】全面质量管理；护理绩效考核；效果

Evaluation of the Performance System of Dermatology Nursing Based on Total Quality Management

Nan Quan

(Hubei University of Science and Technology Affiliated Xishui Hospital, Xishui, Hubei 438200)

[Abstract] Objective: To explore the effectiveness of a dermatology nursing performance system based on total quality management. Method: 20 dermatology nursing staff who implemented a dermatology nursing performance system based on total quality management in our hospital from January 2020 to June 2021 were included in the total quality performance group. Twenty dermatology nursing staff who implemented routine performance management from January 2019 to December 2019 were included in the routine group, with 50 patients randomly assigned to each group. The two groups were compared in terms of nursing safety, document writing, disinfection and isolation, ward management, high-quality nursing quality, and nursing staff satisfaction and patient satisfaction. The anxiety SAS score and depression SDS score of the two groups of nursing staff were also compared. Result: The comprehensive quality performance group had higher nursing safety, document writing, disinfection and isolation, ward management, and high-quality nursing quality than the conventional group, with $P < 0.05$. The satisfaction of nursing staff in the comprehensive quality performance group was higher than that in the conventional group, $P < 0.05$. The patient satisfaction of the comprehensive quality performance group was higher than that of the conventional group, $P < 0.05$. The anxiety SAS score and depression SDS score of nursing staff in the comprehensive quality performance group were significantly lower than those in the control group, $P < 0.05$. Conclusion: The application effect of the dermatology nursing performance system based on total quality management in dermatology nursing is definite, which can effectively improve the quality of dermatology nursing, alleviate negative emotions of nursing staff, and improve patient satisfaction and nursing staff satisfaction. It is worth promoting.

[Key words] Total Quality Management; Nursing performance assessment; effect

全面质量管理是一个重要的管理系统,它包括一个以质量为核心的护理队伍,通过全流程控制来激励员工对护理质量的持续改进。绩效管理是根据质量管理的原理,通过构建一套客观的绩效评价系统来实现对护士的最大限度的提升。近几年来,经过大量的临床调查,医院护理工作的实施,将全面质量管理与绩效管理相结合,使医院护理的绩效管理得到了有效的改进,使医院的工作质量得到了明显的改善。然而,目前国内尚未见充分的成效分析报告,将全面质量管理与绩效管理有机结合起来,并对其成效进行分析^[1-2]。因此,本研究探讨了皮肤科护理管理中应用护理绩效考核的效果,报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院2020年1月-2021年6月期间实施基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系的20名皮肤科护理人员,纳入全面质量绩效组。将2019年1月-2019年12月实施常规绩效管理的20名皮肤科护理人员,纳入常规组,每一组均随机纳入50名患者。其中全面质量绩效组护理人员年龄27-43岁,平均 (34.34 ± 2.12) 岁,全部女性。患者年龄45-78岁,平均 (56.12 ± 2.21) 岁,男女各有28例和22例。常规组护理人员年龄23-48岁,平均 (34.35 ± 2.13) 岁,全部女

性。患者年龄 45~79 岁, 平均 (56.21 ± 2.21) 岁, 男女各有 29 例和 21 例。两组一般资料统计 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

常规组进行常规考核。常规根据职称和工龄进行考核。

全面质量绩效组进行基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系。(1) 制订管理指标和评估方法。①明确质量管理与绩效管理目标, 实施全方位的质量管理, 包括实施素管理、环节管理、流程管理、在病区环境, 规章制度, 工作流程, 药品管理, 能级管理, 人员培训, 物品管理等方面进行了全面的整改, 做到人人参与管理。实施责任包干, 以绩效作为激励工具, 制定绩效评估的框架及主要指标。②在绩效评估框架下, 根据质量管理的要求, 通过充分的论证, 制定出一套具体的绩效评价标准和评价方法, 并将 100% 的奖金都计入到绩效中。发现问题的存在并剖析其成因, 对绩效评估的指标与评估方法进行了测试、论证。③对试点成果进行分析, 并对其优缺点进行分析, 对其进行合理的考核, 对存在的问题进行整改, 以“全面质量管理”为目标, 细化考核指标, 扩大护士工作的内容和难度, 并进一步完善绩效方案, 形成长效的激励机制。(2) 完善绩效考核机制及责任划分, 组长为科室主任, 副组长为护士长、业务骨干, 组员为全体护士。考核组负责对护士进行培训和考核, 并依据对护士的满意度和考试成绩进行评定, 并将其公布。每个月, 对各部门护士的工作质量进行考核和评估, 并进行统计和发布。考核和分配程序必须有 70% 以上的工作人员参加, 并有参加人员签字确认, 以确保考核的公开、公平和公正, 并对其进行合理的监督。护士长每月将考核结果上报给科室主任, 并在护士长会议上进行反馈, 对成绩不佳的护士进行单独谈话, 以提高考核绩效。(3) 改进评估体系与绩效评估。根据医院的绩效考核体系, 根据各科室的不同情况, 制定相应的绩效考核体系。护理人员的绩效评价与护理人员的工资分配相结合, 体现了多劳多得、优劳优酬的原则。将护理工作以得分的方式进行分类, 共分 7 项, 内容涉及护理人员岗位能级、护理技术难度、护理工作质量、病人满意度、出

勤率和个人管理。每一项下面都有几个小项, 每一个小项都有一个不同的得分, 这些得分之和就是该指标的总分, 并以该指标的总分为该指标。(4) 实施分级管理和加强训练。护士的工作能级是按照医院的岗位能级管理体系来确定的, 并对其进行分级管理, 以职称为参照, 按照护士的工作能力, 分为 N0、N1、N2、N3、N4 共 5 个能级, 能级随着护士专业成熟度和岗位能力从 N0 到 N4 的不同能级, 能级越高, 说明护理的能力也就越强。N0、N1、N2 是护理人员的初级阶段; 等级 N3 为高级护理人员; 等级为 N4, 为专业护理人员。能级的提升, 需要接受能力的训练、考核和评价。不同的能级, 不同的职位, 不同的职务, 不同的工作权限。针对不同能级的护理人员, 制订适合自身能力水平的培训计划, 每个月进行一次护理培训, 包括基础和专业知识培训、讲座、查房、晨会提问、讨论护理疑难病例、业务学习、学术研讨会、学历教育等多种形式, 帮助护士快速地成长。对资深护士进行传、帮、带、分层次的培养, 突出“因人施教”。

1.3 观察指标

比较两组护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量(每一项 0~10 分, 得分越高则护理质量越高)、并比较护理人员满意度和患者满意度、比较两组护理人员的焦虑 SAS 评分、抑郁 SDS 评分(每一项 20~80 分, 得分越低, 心理状况越好)。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中, 计数 χ^2 统计, 计量行 t 检验, $P < 0.05$ 表示差异有意义。

2 结果

2.1 护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量

全面质量绩效组的护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量比常规组高 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组护理质量比较

组别	护理安全得分	文书写作得分	消毒隔离得分	病区管理评分	优质护理质量得分
常规组 (20)	7.62 ± 1.11	8.62 ± 1.12	7.63 ± 1.10	8.21 ± 1.25	7.41 ± 1.43
全面质量绩效组 (20)	9.61 ± 0.32	9.41 ± 0.24	9.44 ± 0.32	9.21 ± 0.20	9.65 ± 0.30
t	8.134	6.112	8.945	6.444	8.212
P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 两组护理人员满意度比较

全面质量绩效组护理人员满意度高于常规组, $P < 0.05$ 。见表 2。

表 2 两组护理人员满意度比较[例数 (%)]

组别	满意	比较满意	不满意	满意度
常规组 (20)	7	7	6	14 (70.00)
全面质量绩效组 (20)	12	8	0	20 (100.00)
χ^2				8.712
P				0.001

2.3 两组满意度比较

全面质量绩效组患者满意度高于常规组, $P < 0.05$ 。见表 3。

表 3 两组满意度比较[例数 (%)]

组别	满意	比较满意	不满意	满意度
常规组 (50)	13	28	9	41 (82.00)
全面质量绩效组 (50)	29	19	2	48 (96.00)
χ^2				6.134
P				0.011

2.4 比较两组护理人员的焦虑 SAS 评分、抑郁 SDS 评分

全面质量绩效组护理人员的焦虑 SAS 评分、抑郁 SDS

评分低于常规组, $P < 0.05$ 。见表4。

表4 两组焦虑自评量表、抑郁自评量表的比较

组别	焦虑自评量表 评分	抑郁自评量表 评分
常规组(20)	47.42 ± 1.345	48.45 ± 1.14
全面质量绩效组(20)	39.13 ± 0.30	34.21 ± 0.20
t	8.524	6.901
P	0.000	0.000

3 讨论

3.1 全面质量管理的分析

全面质量管理的基本内涵及特征全面质量管理是一种以质量为核心,以全体员工的投入为根本,通过患者满意,组织成员及整个组织的利益来实现长久的成功之管理方式。相对于常规的质量管理,全面质量管理的主要特征是:①全体人员的共同努力,从以往的“个别”问题上上升到“人人合作”;②全程管理,将质量问题视为管理各个环节相关的问题;③注重预防不良事件;④注重持续改善,提高质量管理水平^[3-4]。

3.2 护理绩效工作评估

护理人员的绩效评价是卫生部实施的“高质量护理工作示范性项目”中的一个主要工作。护士的绩效考核是对护士工作中的绩效和缺点进行系统的调查、统计、分析和描述,而绩效考核是护理人员工作的重要内容之一,通过对护士绩效考核的科学化,使护士的工作积极性、主动性和创造性得到了充分的体现,加强护理人员的责任心,使其更合理、更客观地评估护理人员的劳动价值;护理人员对护理人员的满意程度和对护理人员的稳定性有很大的影响,推动各护士工作规范化、程序化运作,确保高质量、高安全^[5-6]。

3.3 基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系效果

目前,随着国内护理质量的不断改进和完善,已逐渐把综合护理质量与绩效考核有机结合,引入到医疗机构的管理中,从而使医院的质量管理得到切实改善。全面质量管理在质量监控、管理效率、保障护理安全、调动员工积极性等方面都有着较大的优越性,越来越得到广大的患者的关注^[7-8]。

全面质量管理与护理绩效管理的特点与表现有如下区别:第一,关注的重点有所不同。“事”是全面质量管理的重要内容,要确定每个岗位的责任,强化流程,明晰工作方

式,规范工作,为制度的实施提出规范。绩效管理注重“人”的管理,以绩效评价为切入点,将绩效评价与薪酬、培训、等相结合,全面调动积极性,提高绩效。二是流程控制方式的差异。在全面质量管理中,流程控制主要表现为内部审计、管理审计、外部审计等多种方式,通过对文档的执行度进行监控,以检验各流程是否能够“写我所做、做我所写”,实现内部的规范运营。绩效控制是绩效评价的表现,它可以发现问题,整改问题,实施绩效奖惩,持续改进,从而达到公司与职工之间的绩效共赢。前者既是阶段性的,又是系统的,而是适应性的^[9-10]。

全面质量管理与护理绩效管理的特点也具有相同的特征:一是目标一致性,全面质量管理是面向产品质量的管理系统,是对医疗机构总体运营效益的重要支持;绩效考核是对医疗机构的总体运营效益进行综合评价的一种系统。二者的终极目标在于:规范医疗机构的运作,优化配置,使医疗机构获得最佳效益,使医疗机构和职工获得双赢。二是管理手段的互通性,“目标管理”、“平衡计分卡”、“辅导沟通”等管理手段和护理绩效管理手段具有共性,可以互相借鉴、补充。三是同一周期的总体格局。全面质量管理与护理绩效管理都把 PDCA 的整个周期改善模型放在了实践中,并且把不断改善的过程看作是最终的目标^[11-12]。

全面质量管理是护理质量监控系统,强调全面、全程监控护理质量,在护理管理中得到了普遍的运用,绩效管理是对护理流程与成果的管理系统,它能够真实的反映护士的工作价值,通过提高护理人员的工作积极性,使医护与护患关系更为融洽,调动员工积极性。考虑到这些特点和普遍性,可以用全面质量管理目标来引导绩效标准的制定,进而提升护理人员的工作价值,进而提升护理人员的工作满意度^[13-15]。

本研究显示,全面质量绩效组护理安全、文书写作、消毒隔离、病区管理、优质护理质量高于常规组, $P < 0.05$ 。全面质量绩效组护理人员满意度高于常规组, $P < 0.05$ 。全面质量绩效组患者满意度高于常规组, $P < 0.05$ 。全面质量绩效组护理人员的焦虑 SAS 评分、抑郁 SDS 评分均显著低于常规组, $P < 0.05$ 。

综上所述,基于全面质量管理的皮肤科护理绩效体系在皮肤科护理中的应用效果确切,可有效提高皮肤科护理质量,减轻护理人员的负面情绪,并提高患者满意度和护理人员满意度,值得推广。

参考文献:

- [1]王双双,陈皖萍.量化积分绩效考核在中医内科护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(01):116-118.
- [2]盛永琴,张莹.门诊药房自动化发药系统的建设与管理实践[J].中医药管理杂志,2021,29(24):395-396.
- [3]侯明,肖万超,刘静,史甲奇.DRG支付改革背景下医院面临的挑战及绩效管理应对策略[J].江苏卫生事业管理,2021,32(11):1410-1415.
- [4]王斌,范英杰,毕元广.公立医院精细化绩效管理研究[J].商业会计,2021,(22):101-105.