

绩效考核对护士心理状态、工作积极性及护理质量的影响

刘仕静 金会娟^{通讯作者}

陕西省西安市兵器工业五二一医院 陕西西安 710065

摘要:目的 观察绩效考核对护士心理状态、工作积极性及护理质量的影响。方法 选取 2016 年 4 月~2019 年 4 月未实施绩效考核的 46 例护士作为对照组,选择 2016 年 4 月~2019 年 4 月实施绩效考核的 46 例护士作为观察组。对两组护士绩效考核前后的心理状态、工作积极性及护理质量进行评估。结果 经过考核后,观察组护士的症状自评量表(SCL-90)中抑郁、焦虑、人际关系敏感、躯体化、精神病性评分等显低于对照组($P<0.05$);观察组护士总工作效率高于对照组($P<0.05$),同时观察组的护理人员对工作满意度显著提升,从而护理质量各项考核评分显著高于对照组($P<0.05$)。结论 对护理人员采取绩效考核改善心理状态,提高护理人员的工作积极性,同时能够有效提高护理质量,并对于提高工作满意度有着明显效果。

关键词:绩效考核;护士;心理状态;工作积极性;护理质量

绩效考核是采用系统的方法、原理对本岗位的工作行为、效果加以评定,属于一种动态考评方法^[1]。研究表明,合理的绩效评价可提高护士满意度、对病人安全、医疗护理质量和医疗环境有着重要影响。我国传统的护理绩效考核仍存在者手工操作、耗时耗力、管理效率低的现象。因此,护士不仅要具备牢固的基础知识和熟练的临床操作技术,还要具有良好的心理状态;在降低护士工作压力的同时,又在待遇方面更好的体现多劳多的、优劳优酬,调护理人员工作积极性,以适应目前的社会医疗环境,提高工作满意度。采用绩效考核制度是构建和谐社理念下医疗卫生改革的有效举措^[4]。目前,国内关于绩效考核对护士心理状态、工作积极性及护理质量的相关研究较少,本课题旨在对绩效考核在护士心理状态、工作积极性及护理质量的影响进行调查,为现代护理管理者提供了新的途径。

1 对象与方法

1.1 一般资料

选取神经内科 2016 年 4 月~2019 年 4 月之间工作的 46 例护士作为研究对象,按随机数字表法分配成两组,各 23 例。观察组均为女性;年龄 21~41 岁,平均(25.62±5.87)岁;职称:主管护师以上 2 例,护师 10 例,护士 11 例;学历:中专 0 例,大专 15 例,本科及以上 8 例。对照组均为女性;年龄 22~40 岁,平均(27.45±6.24)岁;职称:主管护师以上 2 例,护师 9 例,护士 12 例;学历:中专 0 例,大专 16 例,本科及以上 7 例。两组的基线资料比较无明显差异($P>0.05$)。入选标准:①已取得护士资格证及执业资格证者;②自愿遵守绩效考核与惩罚制度;③工作时间 ≥ 1 年;④知情同意,自愿参加本课题的研究。退出标准:①因病、产假等原因脱岗 3 个月以上者;实习、进修护士;②退休或返聘护士;③伴有心理疾病者。

1.2 方法

(1)构建绩效考核小组:对护理人员进行综合评定,根据护龄、机能水平和专科知识、实际工作能力等。每一组有 3 名护士、合理搭配,在责任护士的带领下完成治疗、康复

指导等工作。小组成立之后还应当组织组内人员进行学习,提高患者的观察能力、护理技能以及沟通能力,每一位护士在同时负责 3~5 位患者。(2)绩效考核、奖金分配适用对象:①取得护士职业资格注册的临床护理人员可参与绩效分配;②未取得护士职业资格及未注册的临床护理人员不参与绩效分配,享受见习津贴;③新员工按医院规定,半年内参与护士绩效考核,但不参与奖金分配;④因服务态度及护理过失,受到行政处分者不参与绩效分配;⑤全脱产学习的护理人员不参加绩效分配。(3)考核实施:护理三级管理体系定期按测评标准进行护理质量的检查,检查结果直接与绩效挂钩。包括护理部季度考核、护理部每日护士长夜查、大科月考核、大科每日责任组长夜查、各科护士长每晚查房、医院客服中心每月汇总各科护理服务存在的相关问题、对每位出院病人进行问卷调查、每月召开工休座谈会了解护理人员的工作状态。(4)建立科室激励文化墙:充分发挥科室文化墙的功能,把住院患中的刘艳、满意度及书面表扬纳入绩效考核,并粘贴在科室文化墙上,营造积极向上的科室氛围。(5)考评方法:同行测评:制定评价表,内容涵盖心理状态、工作态度、服务规范 3 项。考评标准制定后,为了确保考评的准确性,各科进行培训,确保发到每位护士手中,组织学习,务必人人掌握。

1.3 观察指标

(1)采用症状自评量表(SCL-90)比较两组绩效考核前后护士心理状态,其躯体化、强迫症状、人际关系敏感、焦虑、抑郁敌对、恐惧、偏执和精神病灶等 9 个方面是该量表的主要内容。(2)护士工作积极性主要从不参加业务学习、科研论文、课题数目、迟到早退的情况进行比较(3)工作满意度采用自行设计的问卷调查表,对绩效考核后护理人员对工作的满意率以及护理安全与质量评价采用我院官方制作,从病房管理、特级护理、基础护理、护理文书、抢救物品、消毒隔离进行统计分析。

1.4 统计学方法

采用 χ^2 检验比较男女、职称等以构成比(%)表示的计

数资料, 采用 t 检验比较年龄、护士心理状态、护理质量等以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示的计量资料, 检验水准 $\alpha = 0.05$ 。统计软件为 SPSS23.0。

2 结果

2.1 护士心理状态评分

考核前, 护士症状自评量表 (SCL-90) 9 各项目评分比较差异无意义 ($P > 0.05$); 考核后, 观察组 (SCL-90) 9 各项目评分均低于对照组 ($P < 0.05$) 见表 1。

表 1 观察组与对照组绩效考核前后护士 SCL-90 评分比较 [$(\bar{x} \pm s)$, 分]

时间	分组	躯体化	抑郁	焦虑	人际关系敏感	精神病性
考核前	观察组 (n=49)	1.58±0.55	1.59±0.55	1.58±0.55	1.68±0.47	1.48±0.46
	对照组 (n=49)	1.68±0.58	1.58±0.59	1.48±0.45	1.75±0.51	1.61±0.69
	t	0.875	0.050	0.985	0.706	1.089
	P	0.383	0.931	0.327	0.481	0.278
考核后	观察组 (n=49)	1.35±0.39	1.30±0.33	1.20±0.26	1.29±0.42	1.14±0.18
	对照组 (n=49)	1.62±0.21	1.75±0.64	1.64±0.51	1.72±0.62	1.40±0.32
	t	4.266	4.374	5.380	4.019	4.957
	P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

续表

时间	分组	强迫	敌对	恐惧	偏执
考核前	观察组 (n=49)	1.71±0.61	1.61±0.52	1.51±0.48	1.85±0.51
	对照组 (n=49)	1.62±0.65	1.55±0.40	1.67±0.56	1.72±0.44
	t	0.706	0.640	1.518	1.351
	P	0.481	0.523	0.132	0.179
考核后	观察组 (n=49)	1.30±0.26	1.26±0.33	1.10±0.19	1.27±0.28
	对照组 (n=49)	1.89±0.54	1.78±0.39	1.35±0.38	1.67±0.61
	t	6.891	6.891	4.119	4.171
	P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.2 护士工作积极性

见表 2。

观察组的护士总工作效率明显高于对照组 ($P < 0.05$),

表 2 观察组与对照组考核后护士工作积极性比较 [n (%), 次]

分组	例数	迟到早退	拒绝参加学习	科研论文/篇	课题/个	总工作效率 (%)
观察组	49	2	0	26	17	45 (91.83)
对照组	49	9	5	15	1	30 (61.23)
χ^2	-	-	-	-	-	12.783
P	-	-	-	-	-	<0.001

2.3 工作满意度及护理质量

各项考核评分也高于对照组 ($P < 0.05$), 见表 3。

观察组护理人员对工作满意度更为显著提高, 护理质量

表 3 观察组与对照组考核后护理人员对工作满意度及护理质量比较 ($(\bar{x} \pm s)$)

分组	例数	护理人员工作满意度	护理质量 (分)					
			病房管理	特级护理	基础护理	护理文书	抢救物品	消毒隔离
观察组	49	98.79±4.61	95.70±6.52	93.81±7.29	98.58±5.15	92.19±6.59	94.21±8.52	96.07±9.40
对照组	49	88.52±5.57	79.26±5.67	75.28±4.37	76.42±2.34	77.29±3.12	78.25±4.34	80.26±3.72
t	-	9.942	13.318	15.261	27.422	14.304	11.684	10.947
P	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3. 讨论

随着时代的不断发展及医学水准的不断上升, 医疗费用也在不断增长, 随之而来的是临床医护人员的心理压力不断升高, 工作积极性降低, 严重者可离开工作岗位或更换工作

^[5]。近几年来, 随着医疗卫生事业的发展和人们健康意识的提高, 人们对医疗护理服务的要求也不断提高, 护士的职业素质和工作能力受到护理管理者和病人的重视。良好的工作绩效在促使护士从工作中获得满足感、提高护士工作积极性

和主观能动性,为病人提供高质量的医疗保健服务的同时,也充分体现了护士的职业素质和工作能力。绩效考核在护理管理中得到广泛应用,并成为医院人力资源管理的重要组成部分^[6]。故本课题研究分析绩效考核在护士心理状态、工作积极性及护理质量的临床效果。

有研究表明,绩效考核是一种新型的护理管理办法,是依据一定标准对护理人员的绩效进行检查、测量、评价和反馈的过程。科学、合理的绩效考核对提高护理质量、提高护理人员工作积极性、帮助护理人员改进及谋求未来发展等方面的作用显著。国外应用绩效考核量表通过对护理行为的观察评价护士工作绩效,国内有学者采用 Delphi 法、定性与定量相结合、关键指标法等设计评价体系,但适用人群不一样,各指标体系组成不一致,也没有对不同层级的护士进行相应的绩效评估^[7]。既往研究发现,采取绩效考核能够进一步激发护士工作的积极性,改善护理质量和工作的满意度^[8]。本次研究结果显示:观察组考核后护士在躯体化抑郁、焦虑等 SCL-90 各项目评分明显比对照组更低,说明在绩效考核后能减轻护士的工作压力。结果还显示,观察组护士总工作效率、护理人员工作满意度以及护理质量明显比对照组高,可知绩效考核能有效解决护理中的工作难题,提高护理质量和护士对自身工作的认同。

综上所述,绩效考核有利于实现护理资源合理利用,降低护士心理压力,显著提高护理人员的工作积极性及主观能动性,改善护理质量,并提升工作满意度,是一种科学规范

的护理模式,值得在临床中推广应用。

参考文献

- [1]夏芳, XiaFang. 绩效考核对护士工作积极性的影响[J]. 护理研究, 2015, 29(32):4052-4053.
- [2]程晓莉,周凡蓉,姜仪. 护士长综合绩效考核在护理质量管理中的应用及效果[J]. 护理管理杂志, 2015, 15(5):341-342.
- [3]周佳莉,梁景煜,陶静. 同行评价在护士绩效考核工作态度量化管理中的应用[J]. 护理学报, 2019, 26(09):28-31.
- [4]陈海花,张岚,朱玲玲,等. 护理人员个人绩效考核方案建立及应用效果研究[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 32(33):2613-2616.
- [5]宋艳蕾,李静,陈颖丽,等. 临床护士工作绩效考核研究进展[J]. 护理研究, 2016, 30(23):2827-2829.
- [6]郑粉善,崔兰,李春华,等. 护理人员绩效考核指标和评价方法研究进展[J]. 中国实用护理杂志, 2015, 31(34):2647-2652.
- [7]McMahon-Parkes K, Chapman L, James J. The views of patients, mentors and adult field nursing students on patients' participation in student nurse assessment in practice[J]. Nurse Educ Pract, 2016, 16(1):202-208.
- [8]冯军,赵毅,王芳,等. 新型绩效管理模式的在优质护理示范病房的激励效应[J]. 中华现代护理杂志, 2016, 22(4):564-567.