

# 口腔综合门诊护士考核方案的构建及应用效果

李英 王烈菊 王蕾\*

重庆医科大学附属口腔医院 重庆 401120

**【摘要】**目的: 构建并应用口腔综合门诊护士考核方案, 提升护士的工作积极性及满意度。方法: 以口腔综合门诊护士工作特点为基础, 建立有效的考核方案。以 2022 年为界, 分别选取方案实施前 2020 年 1 月到 2021 年 1 月以及方案实施后 2022 年 1 月到 2023 年 1 月两个阶段的护士作为研究对象, 比较考核方案实施前后护士工作积极性和满意度。**结果:** 考核方案构建后, 口腔综合门诊护士的工作积极性提高 ( $P<0.001$ ), 满意度提高 ( $P<0.001$ )。**结论:** 口腔综合门诊护士考核方案的构建有助于提高护士的工作积极性和满意度, 从整体上提升口腔综合门诊护士的综合业务能力及护理服务质量。

**【关键词】**: 口腔综合门诊; 护士考核; 满意度; 综合业务能力

## The Construction and Application Effect of the Assessment Plan for Nurses in the Comprehensive Outpatient Department of Stomatology

Ying Li, Lieju Wang, Lei Wang\*

Chongqing Medical University Affiliated Stomatological Hospital Chongqing 401120

**Abstract:** Objective: To construct and apply an assessment plan for oral comprehensive outpatient nurses, in order to enhance their work enthusiasm and satisfaction. The method is based on the work characteristics of nurses in the oral comprehensive outpatient department, and an effective assessment plan is established. Taking 2022 as the boundary, nurses from January 2020 to January 2021 before the implementation of the plan and from January 2022 to January 2023 after the implementation of the plan were selected as the research subjects, and their work enthusiasm and satisfaction before and after the implementation of the plan were compared and evaluated. After the construction of the results assessment plan, the work enthusiasm and satisfaction of nurses in the oral comprehensive outpatient department increased ( $P<0.001$ ). Conclusion: The construction of an assessment plan for oral comprehensive outpatient nurses can help improve their work enthusiasm and satisfaction, and overall enhance the comprehensive professional ability and nursing service quality of oral comprehensive outpatient nurses.

**Keywords:** Oral comprehensive outpatient service; Nurse assessment; Satisfaction; Comprehensive business capability

口腔门诊的日常工作内容与综合医院普通病房、手术室等相比有很大不同<sup>[1]</sup>。我院口腔特诊科是一个集牙体牙髓、颌面外科、正畸、修复、种植、牙周、黏膜等专业为一体的综合性诊疗平台, 要求护士具备配合口腔各诊疗专业的能力。以往的考核方案仅仅以职称、工作年限、学历、质量检查、工作量为考核标准, 不能够充分体现不同专科、不同岗位护士的劳动量及劳动价值, 也不利于调动护理人员在工作中的积极性和主动性, 因此亟需制定科学合理的考核方案, 提高护士满意度、工作积极性和工作效率。

### 1 护士考核方案的构建

#### 1.1 成立护士考核小组

护士考核小组共 5 人, 护士长担任考核组长, 4 名护理组长协助护士长负责考核指标的设定、考核分数的设立及意见的汇总。

#### 1.2 制定护士考核方案

参照医院护理部设立的护理人员考核管理办法, 结合

口腔综合门诊的专科特点, 经过查阅文献、小组讨论、广泛征求意见, 形成了一套考核方案。方案包括专业知识、工作能力、工作质量、工作态度、满意度评价 5 个一级指标, 10 个二级指标, 以及 24 个三级指标, 考核项目反映了护士专业知识水平、工作能力、工作态度等, 根据考核进行相应的扣分, 奖励项目也可获得相应的加分, 调动护理人员在工作中的积极性和主动性。

#### 1.3 数据的收集与提取

口腔护理理论及操作考核以往采取线下培训和纸质考核, 人工负责统计分析。医院人脸打卡考勤系统对接钉钉软件平台, 月底可自动生成职工出勤统计表; 护理培训对接护理助手 APP 平台, 护理助手 APP 可实现发布学习任务、查看学习进度、自动批改成绩、生成统计数据的功能, 方便数据的提取; 每月工作量可通过医院信息系统 (HIS) 提取相应数据; 科级、院级质量检查通过护理助手 APP 平台反馈, 护理差错、投诉、科研教学、患者表扬等由专人负责登记备案, 月底汇总。

表 1 口腔综合门诊护士考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标占比 (%)
------	------	------	----------

	科级理论知识培训	每月护理理论培训及考核	
专业知识考核	操作技术考核	每季度护理操作培训及考核	20%
	院级培训与考核	专科护理、院感、三基、操作等考核	
	工作业绩	配合医生总收入	
		配合医生总接诊人数	
工作能力考核		机动配合不同医生及诊室数量	
		周末及节假日上班	30%
	护理投诉及不良事件	科内有效投诉	
		院级以上有效投诉	
		及时上报不良事件	
工作质量考核	质量检查	科级护理质量检查(护理助手 APP)	20%
		院级护理质量检查(护理助手 APP)	
工作态度考核	出勤情况	各类会议出勤情况	
		各类培训出勤情况	10%
		晨会交班出勤情况	
		迟到早退、缺岗情况	
满意度评价	患者满意度	患者扫描填写腾讯问卷	20%
	员工满意度	员工之间利用问卷星季度民主测评	
奖励项目	加分	患者口头或书面表扬信	加分
		患者赠送锦旗表扬	加分
		发表论文或申报课题	加分
		参加院级以上各类比赛获奖	加分
		获得院级以上各类奖励	加分
		市级以上各大新闻媒体表扬	加分

## 2 临床应用

### 2.1 研究对象

科内现有26名护士,年龄30±5岁,其中主管护师11名,护师14名,护士1名;学历为本科25名,大专1名。

### 2.2 研究方法

该考核方案于2022年1月正式应用于临床。每月由专人统计每位护士考核总分数,护士年终考核分数取每月考核平均分数,考核结果将存入本人档案,并作为护士外出进修学习、评先评优、职称晋升、绩效工资发放,科内岗位调整,合同续聘的重要依据。

### 2.3 评价指标及方法

#### 2.3.1 护士工作积极性

采用冯江平等<sup>[2]</sup>编制的员工工作积极性问卷比较护士考核实施前(2022年1月)、实施后(2022年1月)护士工作积极性,该问卷包括6个维度24个条目,其中工作认可度5个条目,目标坚定性4个条目,工作活力5个条目,工作进取性4个条目,工作效能感3个条目,工作价值认知3个条目,采用Likert 4级计分,1~4分别为“非常不符合”“比较不符合”“比较符合”“非常符合”,得分越高说明护士工作积极性越高。各维度的Cronbachs α系数在0.680~0.890之间,总问卷的Cronbachs α系数是0.908。

#### 2.3.2 护士对考核的满意度

卡劳斯克/米勒满意度量表(the McCloskey/Mueller Satisfaction Scale, MMSS)<sup>[3]</sup>是评价护满意度的常用量表。本研究采用王群<sup>[4]</sup>2002年引入的中文版MMSS量表,分别于护士考核实施前(2022年1月)、实施后(2022年1月)对护士进行考核方案满意度调查。该量表共8个维度31个条目,包括福利待遇(3条)、排班(6条)、家庭和工作的平衡(3条)、对同事的关系(2条)、互动机会(4条)、职业机会(4条)、工作被表扬和认可(4条)、对工作的控制和责任(5条),采用Likert 5级计分法,“非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意”分别为1~5分,评分越高表示护士工作满意度越高。各维度Cronbachs α系数在0.600~0.840之间,量表整体Cronbachs α系数是0.890。

### 2.4 统计学方法

采用SPSS 23.0统计软件进行数据分析,计量资料采用均数±标准差表示,组间比较行t检验,计数资料采用频数和百分比表示,以P<0.05表示差异有统计学意义。

### 2.5 评价效果

方案实施前后,护士考核方案实施前后口腔特诊科护士工作积极性的比较,经分析可知,实施前护士工作认可度评分为(14.85±1.35)分,实施后工作认可度评分

为(17.27±1.73)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=5.623$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前护士目标坚定性评分为(13.04±1.34)分,实施后目标坚定性评分为(16.35±1.35)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=8.873$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前护士工作活力评分为(16.92±2.86)分,实施后工作活力评分为(18.81±1.88)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=2.816$ ,  $P=0.007 < 0.05$ );实施前护士工作进取性评分为(13.08±1.52)分,实施后工作进取性评分为(15.52±1.48)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=5.865$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前护士工作效能感评分为(10.69±1.26)分,实施后工作效能感评分为(13.19±1.30)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=7.041$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前护士工作价值认知评分为(10.35±1.23)分,实施后工作价值认知评分为(13.12±1.28)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=7.957$ ,  $P=0.001 < 0.05$ )。

护士考核方案实施前后特诊科护士工作满意度得分比较,具体为:实施前护士福利待遇评分为(10.73±1.97)分,实施后福利待遇评分为(12.04±1.04)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=2.999$ ,  $P=0.004 < 0.05$ );实施前护士排班评分为(24.08±3.70)分,实施后排班评分为(25.77±1.70)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=2.116$ ,  $P=0.039 < 0.05$ );实施前工作与家庭平衡评分为(10.81±1.88)分,实施后工作与家庭平衡评分为(12.69±1.87)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=3.615$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前与同事关系评分为(9.27±1.00)分,实施后与同事关系评分为(11.46±0.71)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=9.105$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前社交机会评分为(15.08±2.15)分,实施后社交机会评分为(17.88±2.32)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=4.514$ ,  $P=0.001 < 0.05$ );实施前专业发展机会评分为(14.27±2.49)分,实施后专业发展机会评分为(16.08±1.55)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=3.147$ ,  $P=0.003 < 0.05$ );实施前被表扬和认可评分为(16.65±2.51)分,实施后被表扬和认可评分为(18.08±1.09)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=2.665$ ,  $P=0.010 < 0.05$ );实施前控制与责任评分为(19.85±2.95)分,实施后控制与责任评分为(21.58±1.96)分,数据对比差异明显,有统计学意义( $t=2.491$ ,  $P=0.016 < 0.05$ )。

### 3 讨论

3.1 考核方案与口腔综合门诊护理实践吻合,调动护士工作积极性

科学合理的护士考核方案可以充分调动护士的工作积极性,提高工作效率<sup>[5]</sup>,同时也可以将考核结果与人员评优、进修学习、人才选拔、职称聘任相挂钩<sup>[6]</sup>,从而调动护士的主观能动性。本研究将护士工作质量、配合不同医生及诊室数量、周末及节假日上班总天数纳入考核指标,这样不仅与口腔特诊科护理实践吻合,而且能充分调动护士的

工作积极性。表2显示,通过实施有效、科学的护理考核,口腔特诊科护士在工作认可度、目标坚定性、工作活力、工作进取性、工作效能感、工作认知方面均有显著提高,差异有统计学意义( $P < 0.001$ )。有研究表明,实施科学、合理的护士考核方案,可充分调动护士的工作积极性,激励护理人员全面发展<sup>[7]</sup>。

3.2 考核方案科学合理,提高护士工作满意度

表3显示,考核方案实施后护士的总体满意度较考核实施前提高,差异具有统计学意义( $p < 0.001$ ),主要体现在福利待遇、排班、专业发展机会、被表扬和认可、控制与责任方面。考核方案科学、合理,更加公正、公平的体现护士的劳动价值,护士对护理工作的认同感增强<sup>[8]</sup>。促进了护理人员主动去学习未掌握的专科技术种类,提升自身能力和水平,扩展业务范围,增加专科工作胜任力,提高核心竞争力,从而增强综合业务能力,提升护理队伍的总体业务和发展水平。

3.3 考核方案具有实用价值,为其他口腔门诊提供参考

从护士层面,考核方案实施后护士掌握的专科技术种类、技术水平及人员调配配合度均明显提升,为科室带来更大的效益价值。从护理管理层面来看,这套考核方案全方位的考核了口腔综合门诊护士的综合能力和职业素养。考核方案的实施,提高了护理管理效率,使护理管理更加规范化、标准化、科学化。此套考核方案不仅从护理人员的实际情况考量,还体现了口腔综合门诊的专科特色。

### 4 小结

本研究根据口腔综合门诊的工作特点,制定了符合多样化专科配置的护士考核方案,细化了考核指标,提高了口腔综合门诊护士的工作积极性和工作满意度,使护理人员的劳动价值得到公正、客观的体现,从而促进整体护理队伍综合业务能力的提升。

### 参考文献

- [1] 叶慧铭,吴少娟,黄晓虹.口腔特需服务护理体会[J].实用医学杂志,2008,24(22):3970-3971.
- [2] 冯江平,李媛媛,陈虹,张月.新生代员工工作积极性的测量研究[J].云南师范大学学报(哲学社会科学版),2013,45(2):58-66.
- [3] 杨苏琴,何婵娟,蒋梅英.绩效考核在口腔医院门诊优质护理服务中的应用[J].包头医学院学报,2016,32(09):151-152.DOI:10.16833/j.cnki.jbmc.2016.09.085.
- [4] 王群.临床护士工作满意度的调查分析[J].中华护理杂志,2002(08):33-34.
- [5] 冯亚新,闫艳,侯岩芳,杨春玲,杨春艳.护理绩效考核信息系统的构建与应用[J].护理学杂志,2016,31(09):4-6.