

病例中难以确定瘘口的所在,胸膜固定术可能是唯一选择。当然,注入粘合剂式的胸膜固定技术,能准确到达患处的胸腔闭式引流是胸膜固定术成功的关键^[2]。而此患者中,三次手术治疗均确认有瘘口并给予结扎,但手术后引流出的乳糜液量未明显减少,由于患者反复出现瘘口且未能确认瘘口位置,患者病情复杂,我们采用负压伤口治疗的原理,用以达到胸膜固定的目的。(1)负压封闭引流技术能通过机械牵拉诱导表皮细胞、成纤维细胞、血管内皮细胞增殖及相关蛋白产物合成,加速创面愈合^[7]。我们利用负压对瘘口及胸膜的机械牵拉作用,降低瘘口及胸膜的机械应力,改变了应力在瘘口及胸膜组织的分布方向,促进瘘口狭小或闭合以及胸膜粘连,封闭胸膜腔。(2)负压封闭引流技术的优势。能及时将漏出的乳糜液排出体外,避免乳糜液的蓄积和扩散,有效地预防和控制感染,该患者使用负压治疗后,体温再无出现发热现象,X 线示患者的肺复张较前明显改善,患者呼吸困难症状得到缓解;我们采用自制的负压引流方法简易且价格低廉^[8],不仅避免乳糜液在

窦道内的滞留,减轻了乳糜液对窦道的腐蚀,而且能促进窦道肉芽组织新鲜,在拔除引流管后迅速闭合。

参考文献

- 1 Candas F, Yildizhan A, Gorur R, et al. Is bilateral chylothorax possible after simple cough? Yes [J]. Asian Cardiovasc Thorac Ann, 2015, 23(4): 471-473.
- 2 龙伟光,王文林,王明智. 13 例乳糜胸保守治疗体会[J]. 中国伤残医学,2015,23(10): 70-72.
- 3 Cammarata SK, Brush RE, Hyzy RC. Chylothorax after childbirth [J]. Chest, 1991,99(6): 1539-1540.
- 4 Matsumoto T, Yamagami T, Kato T, et al. The effectiveness of lymphangiography as a treatment method for various chyle leakages [J]. British J Radiology, 2009,82(976): 286-290.
- 5 Nair SK, Petko M, Hayward MP. Aetiology and management of chylothorax in adults [J]. Eur J Cardiothorac Surg, 2007,32: 362-369.
- 6 Riquet M, Badia A. Surgery for chylothorax [J]. Rev Pneumol Clin, 2004,60(2): 104-108.
- 7 杨帆,白祥军. 创面治疗的新理念——负压封闭引流技术[J]. 中华外科杂志,2010,48(5): 387-389.
- 8 邓丽彩,张馨,罗小红,等. 负压封闭引流技术在肠外瘘患者的应用效果观察[J]. 中国临床新医学,2016,9(2): 163-164.

[收稿日期 2016-12-28][本文编辑 韦颖]

护理研讨

基于全面质量管理的护理绩效体系
效果评价

蔡保芳, 韦秋萍, 韦靖, 何静, 梁芳

基金项目: 广西卫计委科研课题(编号:Z2015337)

作者单位: 530021 南宁,广西壮族自治区人民医院护理部

作者简介: 蔡保芳(1963-),女,大学本科,医学学士,副主任护师,研究方向:护理管理。E-mail:cai2186196@126.com

通讯作者: 韦秋萍(1977-),女,大学本科,医学学士,主管护师,研究方向:心血管胸部外科护理。E-mail:m15977673797@163.com

【摘要】 目的 探索基于全面质量管理与绩效管理有效融合的效果,为实现“优质、高效、低成本”的管理目标提供参考。方法 以广西某三甲医院心血管胸部外科的 44 名护士为研究对象,对实施绩效考核前后护理质量管理得分达标情况、护士对工作的满意度以及患者对护理工作的满意度进行对比。结果 实施绩效管理后,质量管理中的优质护理、护理安全、消毒隔离、病区管理、护理文书得分均高于绩效管理开展前差异有统计学意义($P<0.05$),护士对工作的满意度及患者对护理工作的满意度均有所提高,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论 全面质量管理与绩效管理的有效融合,能够深化优质护理内涵,进一步提升医院护理质量管理水平,增强护士自身的归属感,从而提高患者对服务的满意度。

【关键词】 全面质量管理; 护理绩效体系

【中图分类号】 R 47 【文献标识码】 B 【文章编号】 1674-3806(2017)03-0273-04

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2017.03.26

护理质量管理是护理管理工作中的重要组成部分。全面质量管理(Total Quality Management, TQM)是以质量为中心,强调全程管理、全员参与,使用科学的方法,持续地进行质量改进^[1,2]。绩效考核是卫生部2010年开展的“优质护理服务示范工程”中护理改革的重要内容^[3],是对护理人员工作中的成绩和不足进行系统调查、分析、描述。建立客观公平的绩效考核体制,能提高护士工作的积极性,提升护理质量^[4]。全面质量管理与绩效管理的有效融合是实现“优质、高效、低成本”管理目标的必经之路,但是如何将全面质量管理与绩效考核有效结合,建立全面完整、充分量化、科学系统的护理绩效指标体系是现代护理管理中亟待解决的问题,本研究对两者的有效融合进行研究探索。

1 对象与方法

1.1 对象 本研究以广西某三甲医院心血管胸外科的全体护士为研究对象,共44名护士,其中副主任护师5名,主管护师3名,护师20名,护士9名,见习护士7名;男护士3名,女护士41名;20~30岁35人,31~40岁3人,41~50岁4人,50岁以上2人。所有入选对象均自愿参与本研究,并本着公正、公平、公开的原则,保证研究的真实性。

1.2 方法

1.2.1 制定管理目标和考核办法 本研究分为三个阶段。第一个阶段为初步构建阶段,从2015-01~2015-06,根据《三级综合医院评审标准实施细则》、《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》确定质量管理和绩效管理的目标,进行全面质量管理,即要素管理、环节管理和过程管理,对病区环境、规章制度、工作流程、药品管理、物品管理、能级管理、人员培训等方面进行整改,实现人人参与管理,进行责任包干,以绩效为激励手段,建立绩效考核框架和关键指标。第二个阶段为推进阶段,从2015-06~2015-12,在绩效考核框架下,结合质量管理标准,在充分论证的基础上,建立具体的绩效考核指标和考核办法,将奖金的100%全部纳入绩效,寻找存在的问题并分析原因,进行绩效考核指标和考核方法的试行、论证。第三个阶段为深化阶段,从2016-01~2016-06,根据第二阶段的试行结果,分析利弊,全员讨论,适当调整绩效指标,将出现的问题进行整改,以全面质量管理为导向,细化绩效评价指标,拓展护理工作量及难易度的内涵,进一步完善绩效方案,形成长效的激励机制。

1.2.2 健全考评组织和职责分工 组长由科主任

担任,副组长由科护士长、副护士长、业务骨干组成,组员为全体护士,明确绩效考核小组职责。考核小组组织护理人员培训考核,根据满意度测评及考试考核结果确认能级并公布。参照《广西壮族自治区人民医院各级护理人员质量考核标准及记分表》,每月至少对本科室各岗位护理人员护理工作质量进行考核评价一次,统计并公布。考评与分配过程必须由超过70%以上的考评小组成员参与,结果由参与人员签名,保证考评的公开、公平、公正,合理监督管理。每个月由护士长将结果向科主任汇报并在护士会上反馈讲评,对考评绩效低的护士进行个别谈话,帮助护理人员提升考评绩效。

1.2.3 完善考核制度和绩效评价 参照医院绩效考核制度,结合科室疾病特点及工作部署等具体情况共同制定适用于本科护理人员的绩效考核制度。将绩效考核结果与护士薪酬分配挂钩,体现多劳多得、优劳优酬。将护士每天的工作以分数的形式记录,共分为7个条目,包括护理人员岗位能级、护理工作量、护理技术难易度、护理工作质量、患者满意度、出勤率、个人管理。每个条目下设若干小条目,每个小条目设不同分值,所有项目相加的总和即为绩效考核的总分,以绩效考核的总分作为薪酬分配的标准。

1.2.4 实行分级管理和强化培训 按医院岗位能级管理制度制定出本科室护理人员岗位能级,实行护理人员分层级管理,以职称为参考,根据护士工作能力,将护士分为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初级到高级(N0→N4)逐级增长,能级越高,表示能力越强。N0级、N1级、N2级表示初级护士阶段;N3级表示高级护士阶段;N4级表示专科护士阶段。能级晋升要接受相应能级的能力训练、考核和评价。能级不同,任职资格、岗位职责、工作权限不同。根据护士不同的能级,制定符合其能级的培训方案,每月进行一次护理培训,以基础及专科理论和操作培训、护理讲座、护理查房、晨会提问、护理疑难病例讨论、业务学习、学术研讨会、学历教育等多样的形式,帮助护士快速地成长。高年资护士进行传、帮、带等,实行分层级、有重点的培训,强调因人施教。

1.3 观察指标及评价标准

1.3.1 实行绩效管理前后各项质量管理的比较 护理质量考核计算方法按照《广西壮族自治区人民医院各级护理人员质量考核标准及记分表》的要求进行,以每月护理部组织的三级质量控制检查反馈的评分为准,分数为0~100分。评分反映的问题主要集中在

体现在优质护理(≥90 分为合格)、护理安全(≥95 分为合格)、消毒隔离(≥95 分为合格)、病区管理(≥90 分为合格)、护理文书书写(≥95 分为合格)5 个方面。

1.3.2 实施绩效考核体系前后护士对工作的满意度比较 自制调查问卷,分别在实施绩效前及实施绩效 3 个月后发放,匿名填写,漏项、多项者作废,量表共发放 44 份,回收 44 份,有效率 100%。调查问卷共 10 个条目,设满意、基本满意、不满意三个选项。

1.3.3 实行绩效管理前后患者对护理工作的满意度比较 使用医院自制的《住院患者对护理人员工作的满意度调查表》,调查问卷共 7 个条目,每个条目设满意、基本满意、不满意三个选项。由不直接分管病人的办公班护士负责发放给当天出院的患者填写,并由患者或家属投递到护士站意见箱,每月底由两名护士开箱进行问卷统计。

1.4 统计学方法 应用 SPSS19.0 统计软件进行数据处理,计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,实施前后比较采用配对 t 检验,计数资料采用 χ^2 检验,等级资料采用秩和检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 绩效考核实施前后各项质量管理的达标情况比较 开展绩效管理后各项质量管理得分均高于开展前,差异均有统计学意义($P < 0.01$)。见表 1。

表 1 绩效考核实施前后各项质量管理的达标情况比较(分)

	优质护理	护理安全	消毒隔离	病区管理	护理文书
实施前	93.4 ± 1.56	95.2 ± 0.68	95.2 ± 0.52	93.8 ± 1.17	95 ± 0.71
实施后	96.8 ± 1.21	97.8 ± 0.82	98.3 ± 1.17	97.8 ± 1.04	98.2 ± 1.29
t	-4.126	-6.136	-6.069	-6.260	-5.270
P	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 绩效考核实施前后护士对工作的满意度比较 实施后患者对护理工作的满意度优于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 绩效考核实施前后护士对工作的满意度比较(n)

	例数	满意	基本满意	不满意
实施前	44	32	8	4
实施后	44	41	2	1

注: $Z = -2.527, P = 0.012$

2.3 绩效考核实施前后患者对护理工作的满意度比较 实施后护士对工作的满意度优于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 3。

表 3 绩效考核实施前后患者对护理工作的满意度比较(n)

	例数	满意	基本满意	不满意
实施前	406	333	52	21
实施后	418	392	19	7

注: $Z = -5.188, P = 0.000$

3 讨论

3.1 绩效管理在各项护理质量控制中具有重要作用。管理是不能模糊描述的,量化管理是第一步^[5],通过制定的量表对各项质量管理进行评价是普遍采用的形式。本研究采用自制的量表对各个质量环节进行控制,结果表明,实施绩效管理后各项护理质量的得分均有明显提高,说明绩效管理应用在护理工作中产生了较好的效果。

3.2 基于全面质量管理的绩效考核制度的实施能提高患者对护士工作的满意度,同时也能提高护士对工作的满意度。通过绩效管理进行持续的质量改进,不断地发现问题,解决问题,形成发展的良性循环。通过对护理质量的不断改进和提升,护理服务质量也得到提高。持续质量改进对提高患者对护理的满意度有积极意义^[6,7]。实施绩效考核,将薪酬分配向临床一线岗位倾斜,体现多劳多得,优劳优酬的原则^[8],护士通过良性的竞争,取得与能力相符的劳动报酬,避免了以年资、职称为分配原则的弊端,同时也能体现自身价值,提高了护士工作的积极性,这与夏芳、刘保萍^[9,10]等的研究结果一致。对护士采取分能级管理,按照工作能力定级,通过相应能级的考核完成能级的晋升,对护士产生了积极的影响,提升了护士满意率,提高了护理质量和患者满意度,这与祁克蓉等^[11]的研究结果一致。

3.3 全面质量管理与绩效管理的有效融合有助于优质护理服务质量的提升,护理学作为一门新兴学科,管理体制和理念相对滞后,确立护理管理工作中的指导方向尤为重要。1961 年,AV Feigenbaum 在《全面质量管理》一书中提出全面质量管理的思想,把质量管理看成一个完整的系统,通过“全部门、全员化、全过程”对质量进行控制。这一思想强调在工作中进行持续的质量改进,应用于护理管理中可推动护理学科的发展。绩效管理是“优质护理服务示范工程”中护理改革的重要内容,旨在建立更适合护理学科发展的管理体制,是护理学科在不断探索、不断持续质量改进过程中的产物。通过绩效与薪酬的联系,实现改善绩效的目的,是护理管理者与护士之间的共同利益^[12]。本组通过全面质量管理理念和绩效管理理念的结合,提高了患者对护士工作及护士对护理工作的满意度以及优质护理服务质量。

综上所述,绩效考核的改革是趋势,是护理事业发展过程中重要环节,将全面质量管理理念和绩效考核制度有效融合,进行持续的质量改进,不断发现问题,解决问题,深化优质服务内涵。通过绩效考

核,提高护理服务的质量,同时使护士更有归属感。

参考文献

- 1 姜小鹰. 护理管理学[M]. 上海:上海科学技术出版社,2000:118.
- 2 席淑华,周立,蒋少华,等. 持续改进服务质量的作法及效果评价[J]. 中华护理杂志,2005,40(7):533-534.
- 3 马晓伟. 在全国“优质护理服务示范工程”重点联系医院工作会议上的讲话[J]. 中国护理管理,2010,10(4):5-7.
- 4 马巧焕. 高校社区医院护理人员绩效考核体系的应用[J]. 中华护理杂志,2012(6),47(6):498-499.
- 5 Harrington HJ. 刘桂英,译. 全面改进管理:下一代绩效改进[M]. 北京:中国财政经济出版社,2002:122.
- 6 刘梅,刘林,许勤,等. 持续质量改进在股创伤患者疼痛管理中的应用[J]. 中华护理杂志,2012,47(10):872-875.
- 7 史晓宁. 护理质量持续改进对下肢动脉硬化闭塞症介入治疗患者护理质量的影响[J]. 中国临床新医学,2016,9(7):650-653.
- 8 李秀云. 深化优质护理服务 探索责任制护理绩效考核方式[J]. 中国护理管理,2010,11(10):26-27.
- 9 夏芳. 绩效考核对护士工作积极性的影响[J]. 护理研究,2015,2(11):4052-4053.
- 10 刘保萍,陈海英,李建青,等. 绩效考核与护士满意度的相关性研究[J]. 护理研究,2013,27(8):2342-2343.
- 11 祁克蓉,丁晔. 定能分级管理模式在病区护士绩效考核中的应用及其效果[J]. 解放军护理杂志,2013,30(3):58-60.
- 12 袁丽荣,郑晓俊,张玲梅,等. 护士绩效考核标准与薪酬分配方案探讨[J]. 护理研究,2014,28(8):3046-3047.

[收稿日期 2016-08-31][本文编辑 韦所苏]

护理研讨

表格式血运观察记录单在断指(肢)再植和皮瓣移植患者中的应用效果分析

曾伟兰

基金项目:防城港市科技局科研项目(编号:防科学[2014]15号)

作者单位:538001 广西,防城港市第一人民医院外科

作者简介:曾伟兰(1975-),女,大学本科,学士学位,副主任护师,研究方向:外科护理。E-mail:yhongylgs@163.com

[摘要] **目的** 评价表格式血运观察记录单在断指(肢)再植和皮瓣移植患者的应用效果。**方法** 将2013-01~2015-12在我院行断指(肢)再植和皮瓣移植手术治疗的82例患者按随机数字表法分为对照组和观察组两组,对照组40例采用传统文字记录方式对血运监测结果进行记录,观察组40例则采用自行设计的表格式血运观察记录单进行记录,比较两组患者动脉和静脉血管危象检出率、患指(肢)和皮瓣再植成功率以及患者对护理质量满意度。**结果** 以充盈试验阳性为标准,观察组静脉和动脉危象检出率均明显高于对照组($P < 0.05$)。观察组患指(肢)和皮瓣再植成功率为95.23%,对照组为92.50%,两组比较差异无统计学意义($P > 0.05$)。观察组患者对护理质量满意率100.00%,对照组为75.00%,两组比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 表格式血运观察记录单有助于指导护理人员对断指(肢)再植和皮瓣移植患者血运监测情况进行有效判定,从而预防血管危象的发生,并提高护理质量满意度。

[关键词] 表格式血运观察记录单; 断指(肢)再植; 皮瓣移植; 血运监测

[中图分类号] R 622 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1674-3806(2017)03-0276-04

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2017.03.27

断指(肢)再植和皮瓣修复是显微外科中的常见手术方式,理想的手术效果应为获得良好的动静脉吻合、建立新的血液循环,但临床实践中常出现血管危象现象,早期发现动静脉血运异常并及时处理能极大提高患指(肢)和皮瓣存活率^[1]。患指(肢)血运状况可通过观察局部颜色、温度、张力、毛细血

管充盈时间及小切口放血试验等来进行判断,以往主要依靠护理人员以文字记录方式来记录血运监测内容,主观性和随意性强,造成内容不能直观、动态地反应血运变化,且显得较为繁琐。为此我们自行设计了表格式血运观察记录单,运用于断指(肢)再植和皮瓣移植患者,表格式血运观察记录单简单、易