

## 绩效考核的优质服务模式在门诊护理管理中的观察

刘海楠, 宁会\*

包头医学院第二附属医院 内蒙古包头

**【摘要】目的** 探讨在门诊护理管理中应用基于绩效考核的优质服务模式对提高护理质量、患者满意度的作用与影响。**方法** 2023 年 5 月~2023 年 5 月期间, 随机从笔者所在医院门诊收治的患者中挑选 50 例参与课题研究。依循数字随机分组法将挑选的 50 例门诊患者分为对照组 (n=25) 与研究组 (n=25)。在门诊护理管理工作中, 对照组纳入患者予以常规护理模式, 研究组则采用基于绩效考核的优质服务模式。各项护理管理工作实施后, 就两组的护理质量评分、患者满意度评分以及不良事件发生情况进行统计分析。**结果** 采用不同的护理模式后, 经对两组所纳入患者的评分指标即护理质量、患者满意度展开评定, 研究组皆高于对照组 ( $P<0.05$ )。经对研究组所纳入患者的不良事件发生概率展开评定为 4.00%, 对照组评定结果为 24.00%, 前组低于后组 ( $P<0.05$ )。**结论** 在门诊护理管理工作中采取基于绩效考核的优质服务模式, 有助于提升整体护理质量, 改善患者对护理管理工作的满意度, 同时还能降低不良事件的发生风险, 具有较高的临床推介价值。

**【关键词】** 门诊护理管理; 绩效考核; 优质服务模式; 护理质量; 满意度

**【收稿日期】** 2024 年 12 月 1 日

**【出刊日期】** 2025 年 1 月 6 日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20250023

### Observation of the quality service model of performance appraisal in outpatient nursing management

Hainan Liu, Hui Ning\*

The Second Affiliated Hospital of Baotou Medical College, Baotou, Inner Mongolia

**【Abstract】Objective** To explore the effect and influence of applying the quality service mode based on performance appraisal in outpatient nursing management on improving nursing quality and patient satisfaction. **Methods** From May 2023 to May 2023, 50 patients admitted to the outpatient department of the author hospital were randomly selected to participate in the subject study. The selected 50 outpatients were divided into the control group (n=25) and the study group (n=25). In the outpatient nursing management work, the control group included the patients for routine nursing mode, while the research group adopted the quality service mode based on performance assessment. After the implementation of various nursing management work, the statistical analysis was conducted on the nursing quality score, patient satisfaction score and the occurrence of adverse events in the two groups. **Results** After adopting different nursing modes, the scoring indicators of the two patients, namely nursing quality and patient satisfaction, and the study group was higher than that of the control group ( $P<0.05$ ). The probability of adverse events of the patients included in the study group was 4.00%, the control group was 24.00%, and the former group was lower than the posterior group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** Adopt the quality service mode based on performance appraisal in outpatient nursing management is helpful to improve the overall nursing quality, improve patients' satisfaction with nursing management, and reduce the risk of adverse events, which has high clinical recommendation value.

**【Keywords】** Outpatient nursing management; Performance appraisal; Quality service mode; Nursing quality; Satisfaction

#### 前言

门诊工作具有人员流动性强、病种复杂多样、感

染风险较高、业务量较高、就诊周期短等特点, 再加之

门诊护理管理工作具有较高的时效性要求, 故而导致

\*通讯作者: 宁会

医院门诊长期存在护理人员队伍不稳定、组织结构不合理、人力资源明显欠缺等问题<sup>[1]</sup>。研究显示,常规护理模式早已无法满足就诊患者对于优质门诊护理服务的需求,如不能及时予以完善和更新,不仅会降低门诊护理服务质量,甚至还会给患者造成不良的就医体验<sup>[2]</sup>。基于绩效考核的优质服务模式能够将患者作为开展护理管理工作的核心,从患者角度看待问题,有助于充分调动门诊护理人员的工作积极性,营造和谐友爱的护患关系,同时还能在提升门诊护理质量方面产生重要的作用<sup>[3]</sup>。基于此,文章随机从笔者所在医院就诊患者中挑选 50 例作为研究对象,旨在总结基于绩效考核的优质服务模式在门诊护理管理中的应用效果。现报道如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

随机从笔者所在医院门诊 2023 年 5 月~2023 年 5 月期间收治的患者中挑选 50 例参与课题研究。依循数字随机分组法将挑选的 300 例门诊患者分为对照组 ( $n=150$ ) 与研究组 ( $n=25$ )。对照组:男性患者共有 12 例,女性患者 13 例;年龄以 22~80 岁为区间,平均值求取为  $(48.35 \pm 12.57)$  岁;科室分类:骨科 10 例,妇科 5 例,内科 5 例,外科 5 例。研究组:男性患者共有 13 例,女性患者 12 例;年龄以 21~83 岁为区间,平均值求取为  $(48.47 \pm 12.61)$  岁;科室分类:骨科 9 例,妇科 10 例,内科 5 例,外科 1 例。对比上述两组所呈现的基础资料,差异未发现统计学意义( $P>0.05$ )。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

优质服务模式:1) 优化门诊护理流程。为提高患者就诊速度,应当在其入院时及时给予其相应的指导,主动询问患者各项基本情况,指引其相关检查流程,辅助其完成。同时为其讲解相关注意事项,以此来提高其认知,并且还可在门诊张贴就诊流程,并通过视频循环播放常见病、并发症等健康宣教内容,便于患者了解;2) 班次调整。因外科门诊人流量相对较大,并且也有着繁杂性特点,对护理工作有着较高的要求,对此应当结合科室实际情况做好班次调整工作,在满足科室护理需求的同时确保每位护士均有充足的休息时间,在护理工作集中时间段可加派人手,以此来保证护理工作的连续性,并减轻护理人员工作压力。需注意为避免突发事件无法有效处理,因此还需要将高资历与低资历护士混合安排,同时明确责任范围,以此来规范其护理行为,确保护理工作能够在保质保量的前提下有序

开展;3) 强化护理人员培训。护理人员培训工作,内容包括理论知识以及实践操作等方面,切实提高其专业素养。同时制定相应的奖惩制度,并与个人绩效挂钩,以此来调动其工作积极性,强化其服务及责任意识,为患者提供更好的护理服务;4) 环境干预。做好门诊消毒清洁工作,保持其洁净性,并定时通风消毒,时刻处于空气流通状态,避免交叉感染,为患者提供良好的就诊环境;5) 心理疏导。护理人员还应当加强与患者的沟通交流,从中获取其心理状态,并在此基础上制定心理疏导方案可起到事半功倍的效果。同时通过分享成功案例,为其介绍医院先进技术手段的方式来帮助其树立治疗信心,减轻其焦躁不安、恐惧等负性情绪,使其能够以积极心态面对治疗。

#### 1.2.2 研究组

采用基于绩效考核的优质服务模式,具体内容包

括:  
(1) 建立绩效考核制度:制定门诊日常工作考核记录手册,由护士长按照“多劳多得、优劳优得”的原则全面考核护理人员的日常工作情况,考核内容可包含服务质量、护理技术等。要求护士长详细记录每位护理人员的护理工作情况,及时发现其工作中存在的问题及隐患。对于表现优秀者,应给予高度肯定和物质奖励;对于表现欠佳者,应通过鼓励与批评相结合的方法充分调动其工作积极性。

(2) 构建绩效考核小组:由门诊护士长负责管理小组,并带领小组护士对护理工作进行探讨,制定与之相适合的绩效考核方案,而小组成员也要对此有娴熟地掌握,并对绩效考核结果进行检查和监督,将其落实于实处。

(3) 岗位奖金考核:从不同层级出发发放岗位奖金,而绩效奖金则要在考核通过之后根据护理能力、分级和固定系数进行发放。

(4) 绩效考核内容:①根据门诊护理工作规范和流程考核护士的工作情况,并评定其对工作的态度,同时还要考核其理论知识、操作水平等,观察护理人员是否具备应对紧急情况能力。②开展门诊护理技能培训活动,并在培训结束之后考核其是否对规章制度、护理技能等内容有相应地掌握。③考核责任护士在护理过程中所呈现的仪容仪表和行为举止,观察其对工作是否持有热情和热爱的态度。④出院前,密切关注的病情以及家属的状态,并根据此做出相应的指导,即指导其保持良好的生活习惯,坚持每日锻炼,如此也可拉近护患关系,提高其对护理工作的满意度。

1.3 观察指标

各项护理管理工作实施后, 就两组的护理质量评分、满意度评分以及不良事件发生情况进行统计分析。

1.4 统计学方法

统计学分析独立完成, 操作计算机处理, 向系统“SPSS29.0 系统”输入研究数据, 计数资料以“%”、“ $\chi^2$ ”进行统计与检验, 计量资料(符合正态分布)以“ $\bar{x} \pm s$ ”、“t”进行; 软件自动得出结果, “ $p < 0.05$ ”:

统计学差异存在。

2 结果

2.1 两组护理质量评分与满意度评分比较

研究组护理质量评分及满意度数值比对照组更高, 指标对比差异有统计学意义, 如表 1。

2.2 两组不良事件发生情况比较

研究组不良事件发生率比对照组更低, 指标对比差异有统计学意义, 如表 2。

表 1 两组护理质量评分与满意度评分比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	护理质量评分	满意度评分
对照组	25	78.49±3.84	78.33±5.36
研究组	25	86.41±4.75	87.52±4.98
t	--	6.483	6.280
P	--	0.000	0.000

表 2 两组不良事件发生情况比较 (n, %)

组别	例数	意外伤害	意外跌倒	护理差错	护患纠纷	总发生
对照组	25	2 (8.00)	2 (8.00)	1 (4.00)	1 (4.00)	6 (24.00)
研究组	25	1 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.00)
$\chi^2$	--	--	--	--	--	4.153
P	--	--	--	--	--	0.042

3 讨论

伴随着社会发展速度的加快与居民生活水平的提高, 门诊不仅会对疾病症状、生活指标的改善情况予以关注, 而且还对全面提升医疗服务质量给出了更高的要求。门诊护理管理在医疗机构中扮演着至关重要的角色, 特别是在门诊部门, 其涉及进行初步诊断、治疗、护理及健康教育等关键流程<sup>[4]</sup>。该管理旨在确保获得安全、高效、便捷且舒适的护理体验<sup>[5]</sup>。面对门诊部门的高流量和复杂的病情, 护理管理需具备出色的应急处理能力和协调技能。与常规护理模式相比, 基于绩效考核的优质服务模式更具有人性化 and 个性化, 既能通过完善绩效考核制度调动护理人员的工作热情, 又能构建和谐友爱的护患关系, 进而实现全面提升门诊护理服务质量的目<sup>[6]</sup>。

此次研究结果显示: 采用不同的护理模式后, 经对两组所纳入的评分指标即护理质量、满意度展开评定, 研究组皆高于对照组 ( $P < 0.05$ )。经对研究组所纳入的不良事件发生概率展开评定为 4.00%, 对照组评定结果为 42.00%, 前组低于后组 ( $P < 0.05$ )。由此证实, 将基于绩效考核的优质服务模式应用于门诊护理管理

工作中, 可激发护理人员的工作积极性, 提升门诊护理服务的质量, 有效提高就诊满意度, 进而便于持续推进和深化护理服务工作。原因在于, 绩效考核的优质服务模式, 是一个旨在提升员工绩效、促进组织发展并优化整体服务水平的综合方案<sup>[7]</sup>。该模式强调公正、客观、全面的评估过程, 同时注重员工的参与和反馈, 以实现个人与组织目标的双赢<sup>[8]</sup>。绩效考核的优质服务模式是一个综合性的方案, 旨在通过明确的目标设定、多维度的评估指标、公正的评估过程、及时的反馈与沟通、持续的培训与发展以及激励与认可机制等关键要素, 提升员工的绩效水平和服务质量, 促进组织的长期稳定发展<sup>[9]</sup>。绩效考核管理相比之下更加科学和规范, 这种护理管理模式更加顺应当下工作人员的实际需求, 其将护理管理方法与工作人员的绩效充分结合起来, 可激发责任护士对工作的积极性和主动性, 有利于增强其在岗位上的责任意识和工作效率<sup>[10]</sup>。

综上所述, 在门诊护理管理工作中采取基于绩效考核的优质服务模式, 有助于提升整体护理质量, 改善对护理管理工作的满意度, 同时还能降低不良事件的发生风险, 具有较高的临床推介价值。

## 参考文献

- [1] 王红艳,朱平,唐军琴,等. 基于绩效考核的优质服务模式在门诊护理管理中的应用[J]. 国际护理学杂志,2020,39(15):2700-2702.
- [2] 张曼莉,吴子健,沈芳,等. 浅析广州某口腔医院护理绩效考核对提高满意度的作用[J]. 广州医科大学学报,2021,49(2):123-126.
- [3] 史汝峰,刘元彬. 分层级管理联合绩效考核制度对门诊护士综合能力及护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志,2021,40(21):3841-3844.
- [4] 李雪连,王淑艳,刘新姿. 基于绩效考核的优质服务模式对门诊护理管理水平的影响[J]. 养生大世界,2021,5(23):295-296.
- [5] 李澍君,任雅娇. 绩效考核联合岗位设置在门诊护理管理中的应用效果[J]. 现代诊断与治疗,2020,2(18):2997-2999.
- [6] 张燕,罗妙恒,曾小琳. 分层级管理结合绩效考核在口腔门诊护理管理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志,2021,6(52):122-125.
- [7] 李湘君,魏静,颜妮娜. 绩效考核管理在妇科护士管理中的运用效果评估分析[J]. 中国卫生产业,2023,20(2):68-70,74.
- [8] 卢丹,郭小琴,彭小兰. 量化积分绩效考核在门诊护理中的应用价值[J]. 中国继续医学教育,2020,12(10):183-186.
- [9] 王升梅,陈建玉,陈铭霞. "蝴蝶效应"在外科门诊护理管理中的应用[J]. 江苏卫生事业管理,2021,32(6):757-759.
- [10] 杨霞,杨俊玲,王晓洁,等. 门诊分诊护士绩效考核敏感性指标构建的质性研究[J]. 全科护理,2021,19(4):530-534.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS