

层级管理结合绩效考核在消毒供应中心护理管理中的应用效果

王 丽

自贡市第四人民医院消毒供应中心, 四川 自贡

收稿日期: 2024年7月15日; 录用日期: 2024年8月15日; 发布日期: 2024年8月26日

摘 要

目的: 评价在消毒供应中心护理管理中运用层级管理 + 绩效考核的效果, 为该科室护理管理工作提供参考。方法: 选择本院消毒供应中心的32名护理人员为研究对象, 运用信封法对其分组, 其中16例纳入对照组并采取传统护理管理措施, 其余16例纳入试验组并采取层级管理 + 绩效考核进行管理, 分析各组工作指标合格率、护理人员考核优良率、工作人员压力及应对方式、管理质量、管理效果, 研究开展时段为2022年7月~2023年7月。结果: 比较两组工作指标合格率, 试验组明显更高($P < 0.05$); 比较组间护理人员优良率, 试验组明显更高($P < 0.05$); 比较组间工作人员压力及应对方式, 试验组SOS、消极应对评分明显更低, 积极应对评分明显更高($P < 0.05$); 比较组间管理质量, 试验组评分明显更高($P < 0.05$); 比较组间管理效果, 试验组评分明显更高($P < 0.05$)。结论: 在消毒供应中心护理管理中运用层级管理+绩效考核的效果显著, 能够减轻工作人员压力, 使其积极应对消毒供应中心相关护理工作, 可促进护理人员优良率提升, 提高相关工作指标的合格率, 同时还可提高管理效果及质量, 值得临床采用、推广。

关键词

层级管理, 绩效考核, 消毒供应中心, 护理管理, 应用效果

Effectiveness of Hierarchical Management Combined with Performance Appraisal in Nursing Management of Sterilised Supply Centre

Li Wang

Central Sterile Supply Department, Zigong Fourth People's Hospital, Zigong Sichuan

Abstract

Objective: To evaluate the effect of using hierarchical management + performance appraisal in the nursing management of disinfectant supply central, and to provide reference for the nursing management of this department. **Methods:** 32 nursing staff in the disinfection supply central of our hospital were selected as research subjects and grouped by using the envelope method, in which 16 cases were included in the control group and traditional nursing management measures were adopted, and the remaining 16 cases were included in the experimental group and managed by adopting the hierarchical management performance appraisal, and the analysis of the passing rate of the work indexes, the excellent rate of the assessment of the nursing staff, the staff's stress and coping style, the quality of the management, and the management effect of each group was carried out. The study was carried out from July 2022 to July 2023. **Results:** Comparing the pass rate of work indicators between the two groups, the experimental group was significantly higher ($P < 0.05$); comparing the nursing staff excellence rate between the groups, the experimental group was significantly higher ($P < 0.05$); comparing the staff stress and coping styles between the groups, the experimental group had significantly lower scores for SOS and negative coping, and significantly higher scores for positive coping ($P < 0.05$); comparing the quality of management between the groups, the experimental group had significantly higher scores ($P < 0.05$); comparing the management effect between groups, the experimental group scored significantly higher ($P < 0.05$). **Conclusion:** The use of hierarchical management performance appraisal in the nursing management of disinfection supply central has a significant effect, can reduce the pressure of staff, so that they can actively deal with the nursing work related to disinfection supply central, can promote the improvement of nursing staff's good rate, improve the qualification rate of relevant work indexes, and at the same time, can also improve the effectiveness and quality of management, which is worthy of adoption and promotion in the clinic.

Keywords

Hierarchical Management, Performance Appraisal, Sterile Supply Centre, Nursing Management, Application Effect

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

1. 引言

医院消毒供应中心(Central Sterile Supply Department, CSSD)为医院重要工作部门之一,负责了医院所用器械的回收、清洗、消毒、灭菌等,对控制医院感染具有重要作用。研究表明,消毒供应中心工作质量与医疗、护理安全高度相关,可直接反映无菌物品质量,若管理不到位,极易增加疾病传播风险,不仅会降低疾病治疗效果,还可对医院长久发展产生阻碍。医疗技术的发展在近年来较为迅速,因手术器械不断复杂化、精细化,尤其以硬式、软式管腔器械类,精密显微器械,动力工具器械,机器人手术器械等,明显增加了消毒供应中心管理工作的难度。此外,鉴于医院消毒供应中心工作特点,护理人员经常面临着较大压力,承受高负荷、高风险的护理工作的同时还面临着待遇低、归属感薄弱等问题,存在较大的职业压力,可影响工作积极性与医护人员身心健康,故加强护理人员管理具有重要价值[1]。医院

消毒供应中心的特殊性决定了护理人员结构多层次性，故明确护理人员综合素养，针对性实施层级管理，可促进相关护理工作更好开展。绩效考核顺应了现代化护理管理的理念，目前被用于多种管理工作中，此种模式通过科学、合理分配，有效激发了护理人员的积极性、创新性，同时还可促进护理人员责任心提升，可实现更好的工作效果。本研究将我院消毒供应中心的 32 名护理人员作为研究主体，旨在探讨层级管理 + 绩效考核的管理效果，具体内容如下分析。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

研究开展时段为 2022 年 7 月~2023 年 7 月，将本院消毒供应中心的 32 名护理人员作为研究对象，运用信封法对其分组，其中 16 例纳入对照组，其余 16 例纳入试验组。对照组中男性 6 例，女性 10 例；年龄介于 26~39 岁，均龄(32.50 ± 2.71)岁；工作时长为 1~12 年，平均(6.50 ± 0.82)年。试验组中男性 5 例，女性 11 例；年龄介于 27~38 岁，均龄(32.50 ± 2.86)岁；工作时长为 1~12 年，平均(6.50 ± 0.79)年。运用 SPSS 23.0 软件分析两组资料，确认差异无价值，研究可比($P > 0.05$)。

2.2. 方法

对照组采用常规管理措施，护理人员按照科室规章制度开展器械回收、清洗、消毒等护理管理工作，定期实施质量检查，同时做好相关记录工作。

试验组采取层级管理 + 绩效考核，具体内容如下。

2.2.1. 层级管理

层级管理内容主要包括：(1) 护理人员层级分管。护理部组织专家人员进行调研，根据科室特点确定相关岗位名称，明确其性质、职责、含义等，参考医院护士能级管理制度，将护士按照学历、工作年限、工作能力、职称、工作质量确定为 N0-N3 层级。N0、N1 级护士主要职责是常规回收、清洗器械，N2 级护士主要是内容是完成各班次工作，同时处置 CSSD 常规、紧急、专科、特殊器械。N3 级护士需要具进修结业证书或者具备国家级专科资质，负责科室的管理工作及质量检查，可担任科室辅导员、一级质控员或品管圈圈长。(2) 消毒供应中心环境层级分管。严格按照物品处理流程以及消毒供应中心布局情况对环境区域进行划分，包括去污区、无菌物品存放区、检查包装与灭菌区，确定各区域组长，护士长统一管理各区域的护士。检查包装与灭菌区组长主要职责是对包装与灭菌区工作进行管理监督，严格按照医疗器械及物品情况完成包装、灭菌工作。去污区组长主要职责为指导、管理该区域的全部工作，保证医疗器械及物品可在污染限制区环境进行去污规范化处理。物品存放区组长主要职责是对该区域的无菌物品实施管理，保证存放区环境符合无菌要求，降低感染风险。质检组组长主要作用为监督质量检查工作，保证医疗器械及物品质量均满足标准要求，降低安全隐患。管理过程中护士长充分发挥监督、统筹角色，保证各层级护士严格遵守规定程序并落实工作任务，同时建立有效的沟通机制，促进消毒供应中心护理管理工作顺利、高效进行。(3) 落实层级质控网。科室护士长与质检员共同进行消毒供应中心的一级质控，主要干预内容是护士岗位管理、区域质量管理、消毒及设备管理、安全管理、护理文书质量管理，每周进行 2 次。保证在日常工作期间及时发现问题，还可保证工作内容严格按照要求执行。区域组长每日对各工作区开展质量检查，涉及包装区、去污区、无菌物品存放区，检查内容包括：器械回收准确性、确认是否执行标准预防、设备运行情况、消毒液浓度配置、数据记录完整性等，保证各环节均符合质量标准。若发现重大问题，要求第一时间上报，以便及时处理和解决，通过及时反馈、上报问题的机制，可避免潜在风险扩大或者影响正常工作。每月开展交叉检查，由消毒供应中心护士长带领 3 个下属科室护士长进行，严格按照标准进行二级质控。主要质量控制内容是护理管理质量标准、护士长管理、优质护

理服务、7S 管理、敏感指标原始数据的记录等。护士长定期对二级质控执行情况、电子录入情况进行调查。质量督导管理科与护理部开展三级质控(各季度 1 次),对科室季度工作计划与总结进行分析,检查一、二级质控有无问题,分析敏感指标变化情况以及质控工具使用情况。三级质控人员还需分析问题原因,审查整改措施执行情况以及电子记录的完整性。(4) 分级培训。消毒供应中心科护士长以护理部培训计划为指导,组织各科室护士长、骨干人员开展讨论,结合科室情况制定分层级培训计划。依据护士专业能力、工作年限、工作质量、素质、年度绩效考核结果制定分级培训内容。N0、N1 级护士操作培训包括针刺伤处理流程、清洗设备操作等,理论培训内容包括应急预案、优质护理服务、医院感染控制、法律法规等。N2、N3 级护士培训内容更为专业化,涉及专科护理、法规规范、质量管理等。鼓励各层级护士参加相关护理培训,培训后进行科室交流或提问,以增进学习效果。

2.2.2. 绩效考核

绩效考核内容主要包括:(1) 构建绩效考核小组及方案。由科护士长、骨干成员组成考核小组,共同商定绩效考核方案,确保考核小组成员代表各个关键利益相关方,具备权威性和公正性。考核方案应该包括明确的考核标准、指标和评分体系。考核方案应公平、透明,并强调多劳多得、优劳优得的原则,以激励员工积极工作。(2) 分配细则。每月开展 1 次绩效考核,其中 30% 的分数依据层级系数分配 N3 级占 2, N2 级占 1.4, N1 级占 1.2, N0 级占 0.8。不同级别的护士根据其级别所对应的系数进行评定,反映其在医院层级中的表现和贡献。剩余 70% 考核分数根据工作岗位难易程度、风险、责任程度分成 4 档,例如腔镜班占 1.6, 专科、消毒、回收、无菌班占 1.4, 下收、下送班占 1.0, 清洗、配包、核对、质检班占 1.2, 此部分考核将工作性质的不同因素纳入考量,以综合评价护士的工作表现。基于“消毒供应中心护理管理质量标准”的工作质量评价质控情况,内容涉及护士在工作中遵循标准操作程序、质量管理要求等方面的表现。考核结果与奖励、处罚机制相联系,奖励内容参考创新、临床满意度、科研、专利等,处罚参考临床投诉、差错事故等。(3) 工龄绩效制度。新入科护士在最初的阶段将获得部分绩效奖金,以鼓励他们适应新环境并提高工作表现,从入科第二个月开始算起,前半年绩效奖金依据科室护士平均绩效的 50% 进行发放。入科后 7 个月~1 年,劳务提成以原有层级系数降低 0.4 基础上进行发放,具体可根据护士绩效、表现调整,激励其持续进步。入科满 1 年后且能够独立值班,经考核胜任后在原有层级系数下降低 0.2 的基础上进行发放,全面提升工作积极性。满两年后可按照医院年终层级考核的标准进行发放,该阶段的绩效发放以护士在两年内的整体表现、成长情况作为基础,同时将其反映在医院年终考核中。

2.3. 观察指标

(1) 工作指标合格率。分析组间器械包装、清洗、无菌物品存放、灭菌合格率。(2) 工作人员优良率。通过实践场景、理论考试措施评估,总分值 >90 分判定为优,70~89 分判定为良,60~69 分为合格,<60 分为不合格。(3) 工作人员压力及应对方式。采取中文版护士压力负荷量表(SOS)评估各组管理前后的工作压力,内容涉及事件负荷、个体脆弱性,共计 30 个条目,总分值越高说明工作压力越大;采取简易应对方式问卷评估管理前后的工作压力,包括消极应对、积极应对两种情况,消极应对分值为 0~24 分,积极应对为 0~36 分。(4) 管理质量。依据科室自制量表评价管理质量,包括医疗器械管理、环境管理、风险识别、器械清洗、消毒灭菌、包装质量,分值越高表示管理质量越高。(5) 管理效果。应用科室自制量表评估管理效果,内容涉及质控管理、工作技巧、服务态度、服务意识、包装质量、供给及时度。

2.4. 统计学处理

所用数据分析包为 SPSS 23.0,对于计数资料,以卡方检验(χ^2 检验)组间差异,采取[n/(%)]表示;对

于计量资料, 以 t 检验组间差异, 采取 $\bar{x} \pm s$ 表示, 显著性水平通常为 $P < 0.05$ 。

3. 结果

3.1. 工作指标合格率分析

试验组器械清洗包装、灭菌、无菌物品存放率分别是 100.00%、100.00%、100.00%、93.75%, 对照组分别为 75.00%、75.00%、75.00%、62.50%。试验组工作指标合格率明显更高, χ^2 检验均为 4.571, P 检验为 0.032。

3.2. 工作人员优良率分析

表 1 中工作人员优良率数据显示, 试验组明显更高($P < 0.05$)。

Table 1. Analysis of staff excellence rates [n/(%)]

表 1. 工作人员优良率分析[n/(%)]

组别	优	良	合格	不合格	优良率
试验组(n = 16)	8(50.00)	4(25.00)	3(18.75)	1(6.25)	15(93.75)
对照组(n = 16)	5(31.25)	3(18.75)	2(12.50)	6(37.50)	10(62.50)
t	--	--	--	--	4.571
P	--	--	--	--	0.032

3.3. 工作人员压力及应对方式分析

表 2 中工作人员压力及应对方式数据显示, 试验组 SOS、消极应对评分明显更低, 积极应对评分明显更高($P < 0.05$)。

Table 2. Analyses of staff stress and coping styles ($\bar{x} \pm s$, scores)

表 2. 工作人员压力及应对方式分析($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	SOS		消极应对		积极应对	
	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后
试验组(n = 16)	3.87 \pm 0.73	2.18 \pm 0.38	33.62 \pm 4.18	23.18 \pm 3.16	23.28 \pm 3.27	34.62 \pm 2.74
对照组(n = 16)	3.85 \pm 0.74	2.46 \pm 0.35	33.71 \pm 4.08	25.73 \pm 3.41	23.45 \pm 3.17	32.09 \pm 2.65
t	0.076	2.167	0.061	2.193	0.149	2.654
P	0.939	0.038	0.951	0.036	0.882	0.012

3.4. 管理质量分析

表 3 中管理质量数据显示, 试验组明显更高($P < 0.05$)。

Table 3. Analysis of management quality ($\bar{x} \pm s$, points)

表 3. 管理质量分析($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	器械管理	环境管理	风险识别	器械清洗	消毒灭菌	包装质量
试验组(n = 16)	93.27 \pm 2.49	93.72 \pm 2.17	94.26 \pm 2.62	94.29 \pm 2.94	94.75 \pm 2.09	93.48 \pm 3.16
对照组(n = 16)	90.85 \pm 2.62	91.36 \pm 2.62	92.07 \pm 2.39	91.85 \pm 2.73	92.42 \pm 2.16	91.07 \pm 3.41
t	2.678	2.774	2.470	2.432	3.100	2.073
P	0.011	0.009	0.019	0.021	0.004	0.046

3.5. 管理效果评估

表 4 中管理效果数据显示, 试验组明显更高($P < 0.05$)。

Table 4. Analysis of management effects ($\bar{x} \pm s$, points)

表 4. 管理效果分析($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	质控管理	工作技巧	服务态度	服务意识	包装质量	供给及时度
试验组(n = 16)	93.44 ± 2.70	93.24 ± 2.78	94.72 ± 3.85	93.42 ± 3.07	93.74 ± 3.70	93.24 ± 2.78
对照组(n = 16)	90.83 ± 2.15	91.25 ± 2.44	92.09 ± 3.22	90.25 ± 3.18	91.23 ± 3.15	90.95 ± 2.44
t	3.024	2.233	2.096	2.868	2.066	2.476
P	0.005	0.003	0.044	0.007	0.047	0.019

4. 讨论

随着社会的不断发展和人们医疗意识的提高, 无菌观念在医疗领域中的重要性更为凸显, 不仅体现于医务人员中, 同样也反映至医疗器械。临床开展诊疗操作期间均使用了医疗器械, 而无菌物品的应用, 对降低感染风险, 保障疾病治疗效果具有重要意义[2]。医院消毒供应中心在医疗机构中扮演着至关重要的角色, 其负责管理、清洗、消毒和灭菌医疗器械和设备, 保证其安全、无菌, 直接影响医院医疗活动的安全性和质量, 故加强该科室的质量管控具有重要意义[3]。通过有效的管理措施, 可促进工作质量提升, 对全面预防院内感染、保障患者安全、提升医疗服务质量存在积极影响[4]。

本研究结果显示, 试验组经层级管理 + 绩效考核后, 大部分工作指标合格率均达到了 100.00%, 工作人员优良率高达 93.75%, 各项指标与对照组间存在统计学价值($P < 0.05$)。分析原因主要是: 层级管理下, 通过建立分级理论知识培训及实践操作, 能够保证各级工作人员获取更为准确、专业的知识, 可良好满足个人需求。层级管理方法不仅能够增加工作人员的求知欲望, 还可帮助护理人员筛选和应用所学知识, 从而促进个人进步[5]。通过分层管理, 可促使工作人员整体素质以及服务水平提升。绩效考核期间科学、公平属于重要内容, 可促使工作人员的“机械工作状态”发生改变, 推动工作流程不断优化, 可确保工作质量稳定提升[6]。本研究中对工作人员压力与应对方面, 试验组 SOS、消极应对评分低于对照组, 积极应对评分高于对照组, 且管理质量及管理效果评分均高于对照组, 两组差异存在统计学意义($P < 0.05$)。分析原因主要是: 通过层级管理和绩效考核管理, 可以强调医疗服务的质量和安全性, 使护理人员意识到自身工作的重要性, 提高对患者安全的关注和责任感。层级管理和绩效考核管理可以促使消毒供应中心工作持续改进和提高, 通过不断的评估和反馈, 发现问题并及时纠正, 确保工作质量的稳步提升, 本文中试验组管理质量及管理效果评分均高于对照组, 充分说明了这一结论[7]。通过层级管理结构, 问题可以被及时发现、分析和解决, 确保工作流程的顺畅和问题的快速解决, 减少工作中的延误和失误。通过绩效考核, 可激励护理人员不断学习和提升自身的专业水平, 提高整体素质和综合能力, 适应工作的需求, 绩效考核、层级管理可有效激发护理人员的积极性和工作动力, 使其更加努力地工作, 追求更高的工作标准和绩效目标。且层级管理与工作人员的工作能力、学历、职称密切相关, 绩效考核分值同样与个人表现、层级相关, 二者联合后有助于形成良好的工作氛围, 可全面提升消毒供应中心管理效果与质量[8]。

综上所述, 在消毒供应中心护理管理中运用层级管理 + 绩效考核的效果显著, 能够减轻工作人员压力, 使其积极应对消毒供应中心相关护理工作, 可促进护理人员优良率提升, 提高相关工作指标的合格率, 同时还可提高管理效果及质量, 值得临床采用、推广。

参考文献

- [1] 丁智林. 7S 管理模式的护理管理方法在消毒供应中心管理中的应用[J]. 贵州医药, 2023, 47(11): 1848-1849.
- [2] 吴屿, 陆娟娟, 邵洁. 前瞻性护理管理理念在消毒供应中心管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29(22): 162-164.
- [3] 张琦, 黄茜, 张雯雯. 消毒供应中心管理中应用全程质控管理模式对医疗器械合格率的影响[J]. 江西医药, 2023, 58(05): 617-619.
- [4] 黄君剑, 黄丽丽, 赖爱珍. 思维导图联合监督管理模式在消毒供应中心管理中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(23): 162-166.
- [5] 雷红艳. 层级管理联合绩效考核在消毒供应中心护理管理中的应用分析[J]. 智慧健康, 2022, 8(35): 248-251+256.
- [6] 贾永梅, 张辉. 层级管理结合绩效考核在消毒供应中心护理管理中的应用[J]. 中国护理管理, 2021, 21(10): 1460-1463.
- [7] 何欣荣. 细节护理模式在消毒供应中心管理外来植入器械中的应用[J]. 中外医学研究, 2020, 18(12): 103-105.
- [8] 李晓霞, 顾瞻. 层级管理模式在消毒供应中心护理管理中的应用观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(A5): 242+248.