

# 护理人员对基于RBRVS和DRGs的 护理绩效考核模式满意度现状调查

黄海霞 方贵蓉<sup>▲</sup> 刘阳 干珍霖 刘娟娟 张云  
三六三医院护理部,四川成都 611700

[摘要] 目的 调查三六三医院护理人员对护理单元绩效考核模式改革后的满意度,为完善医院护理单元绩效考核模式提供依据。方法 采用方便抽样法,于2022年9月1—30日采用护理人员绩效考核满意度调查表,对三六三医院的606名护理人员进行调查,分析护理人员对绩效考核模式满意度的状况。结果 不同工龄、不同学历、不同职称、不同岗位层级护理人员在对医院绩效考核制度的了解程度方面的满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),其余维度差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。结论 不同工龄、不同学历、不同职称、不同岗位层级护理人员对医院绩效考核制度的了解程度方面的满意度较低,管理者应建立完善、科学合理、公平公正的护理绩效考核模式,调动护理人员的工作积极性,提升护理人员的工作满意度和幸福感。

[关键词] 护理人员;以资源消耗为基础的相对价值比率;疾病诊断相关分组;绩效;满意度

[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 2095-0616(2024)07-0154-04

DOI:10.20116/j.issn2095-0616.2024.07.35

## A survey on the satisfaction status of nursing staff with nursing performance assessment models based on RBRVS and DRGs

HUANG Haixia FANG Guirong LIU Yang GAN Zhenji LIU Juanjuan ZHANG Yun  
Nursing Department of 363 Hospital, Sichuan, Chengdu 611700, China

[Abstract] **Objective** To investigate the satisfaction of nursing staff in 363 Hospital with the reformed performance assessment model of nursing units, and to provide a basis for improving the performance assessment model of hospital nursing units. **Methods** Using the convenience sampling method, a survey was conducted on 606 nursing staff from 363 Hospital from September 1 to 30, 2022 with a nursing staff performance assessment satisfaction questionnaire. The satisfaction status of nursing staff with the performance assessment model was analyzed. **Results** There was statistically significant difference in the satisfaction level of nursing staff with different service years, education levels, professional titles, and job levels in understanding the hospital performance assessment system ( $P < 0.05$ ), while there was no statistically significant difference in other dimensions ( $P > 0.05$ ). **Conclusion** Nursing staff with different service years, education levels, professional titles, and job levels have lower satisfaction in understanding the hospital performance assessment system. Therefore, managers should establish a comprehensive, scientific, reasonable, fair, and just nursing performance assessment model, mobilize the work enthusiasm of the nursing staff and enhance their job satisfaction and happiness.

[Key words] Nursing staff; Resource based relative value scale; Diagnosis related groups; Performance; Satisfaction

护理绩效是根据护士在工作中完成的工作量、护理质量、劳动奉献和成本消耗给与基本工资以外的薪酬<sup>[1]</sup>。医院对绩效发放关系到护理人员的利益,公平的绩效考核模式能降低护理人员离职率,减少护理人员之间的冲突,提高工作效率,改善服务质量<sup>[2-3]</sup>。因

[基金项目] 四川省卫生健康委员会科研课题项目(19PJ064)。

<sup>▲</sup>通讯作者

此,医院需要做好护理人员的管理工作,制订科学合理的绩效考核方案<sup>[4-6]</sup>。《全国护理事业发展规划(2021—2025年)》指出,医疗机构实施基于护理岗位的护士人力配置、培训、考核等,有利于逐步实现护士同岗同薪同待遇,多劳多得,优绩优酬,充分调动护士积极性<sup>[7]</sup>。近年来,将疾病诊断相关分组(diagnosis related groups, DRGs)和以资源消耗为基础的相对价值比率(resource based relative value

scale, RBRVS) 结合运用于医院绩效管理能够更好地体现绩效管理的公平公正<sup>[8-12]</sup>。研究表明<sup>[13]</sup>, 公立医院在充分分析自身经营的情况下, 基于 RBRVS 工作量奖励结合 DRGs 指标建立适用于本医院的绩效考核模式是可行的。三六三医院(本院)于 2021 年 7 月实施基于 RBRVS 和 DRGs 的护理单元分层绩效考核模式。为了解目前本院护理单元绩效考核模式的效果, 于 2022 年 9 月调查分析本院护士对基于 RBRVS 和 DRGs 的护理单元绩效考核模式的满意度。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

采用方便抽样法, 于 2022 年 9 月 1—30 日抽取本院护士为研究对象。纳入标准: ①本院工作, 取得护士执业资格证书; ②本院工作年限  $\geq 0.5$  年; ③研究对象知情同意, 自愿参与。排除标准: 进修护士、规培护士及取得护士职业资格证书不足 0.5 年者。抽样调查涉及麻醉手术中心、重症医学科等 24 个科室。

### 1.2 方法

护理单元绩效考核模式运行一年后, 调查护理人员的认知度和满意度等。以问卷星形式进行, 采用自行设计的护理人员绩效考核满意度调查问卷, 包括对医院绩效考核制度的了解程度、绩效考核体系等 7 个维度。该问卷总的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.901, 各维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数在 0.527 ~ 0.894; 各个维度的内容效度为 0.91 ~ 1, 所有条目的平均效度值为 0.93。

### 1.3 观察指标及评价标准

评价不同工龄、不同学历、不同职称、不同岗位层级的护理人员对护理单元绩效考核模式的满意度。采用 Likert 5 级评分法, 分为很满意 5 分、满意 4 分、一般 3 分、不满意 2 分、很不满意 1 分。

### 1.4 统计学处理

使用 SPSS 26.0 统计学软件进行数据处理。计量资料进行正态性检验, 符合正态分布的计量资料用均数  $\pm$  标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示, 组间比较采用单因素方差检验; 不符合正态分布的计量资料用  $[M(P_{25}, P_{75})]$  表示, 组间比较采用 Kruskal-Wallis  $H$  检验。计数资料用  $[n(\%)]$  表示, 采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 不同特征对医院绩效考核制度的了解程度满意度

本研究调查的护理人员有 606 名, 回收有效问卷 606 份。抽样护理人员工龄  $< 1$  年有 24 名, 占比 3.96%; 1 ~  $< 5$  年 226 名, 占比 37.29%; 5 ~  $< 10$

年 127 名, 占比 20.96%; 10 ~  $< 20$  年 184 名, 占比 30.36%; 20 年及以上 45 名, 占比 7.43%。不同工龄、不同学历、不同职称、不同岗位层级护理人员对医院绩效考核制度的了解程度方面的满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ ), 其余维度差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。见表 1。

表1 不同特征对医院绩效考核制度的了解程度满意度

| 项目         | 人数<br>[ <i>n</i> (%) ] | 满意度 [分,<br><i>M</i> ( <i>P</i> <sub>25</sub> , <i>P</i> <sub>75</sub> ) ] | <i>H</i> 值 | <i>P</i> 值 |
|------------|------------------------|---|------------|------------|
| 工龄 (年)     |                        |   | 9.948      | 0.041      |
| <1         | 24 (3.96)              | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 1 ~ <5     | 226 (37.29)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 5 ~ <10    | 127 (20.96)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 10 ~ <20   | 184 (30.36)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| $\geq 20$  | 45 (7.43)              | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 学历         |                        |   | 9.414      | 0.024      |
| 大专         | 141 (23.27)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 本科         | 463 (76.40)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 研究生        | 2 (0.33)               | 5.00 (5.00, 5.00)   |            |            |
| 职称         |                        |   | 10.328     | 0.016      |
| 护士         | 128 (21.12)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 护师         | 285 (47.03)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 主管护师       | 179 (29.54)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| 副主任 / 主任护师 | 14 (2.31)              | 5.00 (5.00, 5.00)   |            |            |
| 岗位层级       |                        |   | 15.625     | 0.004      |
| N0         | 79 (13.04)             | 4.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| N1         | 160 (26.40)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| N2         | 210 (34.68)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| N3         | 138 (22.77)            | 5.00 (4.00, 5.00)   |            |            |
| N4         | 19 (3.14)              | 5.00 (5.00, 5.00)   |            |            |

### 2.2 不同特征对不同维度的满意度

不同工龄、不同学历、不同职称、不同岗位层级护理人员对不同维度的满意度差异无统计学意义( $P > 0.05$ ), 但工龄  $\geq 10$  年、研究生学历、副主任 / 主任护师和 N2 级人员相比较其他工龄、学历、职称、层级人员满意度得分较低。见表 2。

### 2.3 对绩效考核模式新指标应用的满意度

现阶段绩效考核模式新指标主要包括 CMI 值(病例组合指数)、护理床日数、操作执行点数, 护理人员对绩效考核模式新指标应用的满意度均达 83% 以上。见表 3。

## 3 讨论

### 3.1 不同特征人员对绩效考核制度的了解存在差异

目前, 基于 DRGs 和 RBRVS 的绩效管理模式下较好地实现了多劳多得、优劳优得, 有效地调动医务人员的工作积极性, 符合国家政策对公立医院绩效改革

表2 不同特征对不同维度的满意度[分,  $M(P_{25}, P_{75})$ ]

| 项目         | 绩效考核体系            | 绩效考核新指标           | 绩效考核过程及参与         | 绩效考核结果应用          | 绩效考核目标实现          | 绩效考核评价            |
|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 工龄(年)      |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| <1         | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 1 ~ <5     | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 5 ~ <10    | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 10 ~ <20   | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) |
| ≥ 20       | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (3.50, 5.00) |
| H 值        | 2.891             | 3.770             | 1.539             | 1.214             | 5.435             | 4.964             |
| P 值        | 0.576             | 0.438             | 0.820             | 0.876             | 0.245             | 0.291             |
| 学历         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 大专         | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 本科         | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 研究生        | 3.00 (3.00, 3.00) | 3.50 (3.00, 4.00) | 4.00 (4.00, 4.00) | 4.00 (4.00, 4.00) | 4.00 (4.00, 4.00) | 3.50 (3.00, 4.00) |
| H 值        | 1.480             | 3.561             | 1.323             | 0.205             | 4.132             | 3.848             |
| P 值        | 0.687             | 0.313             | 0.724             | 0.977             | 0.248             | 0.278             |
| 职称         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 护士         | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 护师         | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| 主管护师       | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) |
| 副主任 / 主任护师 | 4.00 (3.75, 5.00) | 4.00 (3.75, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (3.75, 5.00) |
| H 值        | 1.974             | 3.059             | 1.878             | 0.327             | 3.627             | 3.739             |
| P 值        | 0.578             | 0.383             | 0.598             | 0.955             | 0.305             | 0.291             |
| 岗位层级       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| N0         | 4.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| N1         | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| N2         | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.50 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) |
| N3         | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.50 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) | 4.00 (4.00, 5.00) |
| N4         | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) | 5.00 (4.00, 5.00) |
| H 值        | 4.740             | 3.595             | 4.354             | 3.194             | 4.130             | 5.434             |
| P 值        | 0.315             | 0.464             | 0.360             | 0.526             | 0.389             | 0.246             |

表3 对现阶段绩效考核模式新指标应用的满意度[n (%)]

| 项目            | 很不满意     | 不满意      | 一般         | 满意          | 很满意         | 总满意         |
|---------------|----------|----------|------------|-------------|-------------|-------------|
| CMI 值(病例组合指数) | 2 (0.33) | 9 (1.49) | 87 (14.36) | 218 (35.97) | 290 (47.85) | 508 (83.82) |
| 护理床日数         | 2 (0.33) | 6 (0.99) | 81 (13.37) | 221 (36.74) | 296 (48.84) | 517 (85.58) |
| 操作执行点数        | 1 (0.17) | 6 (0.99) | 77 (12.71) | 223 (36.80) | 299 (49.34) | 522 (86.14) |

的要求<sup>[14-16]</sup>。本研究中,不同工龄、不同学历、不同职称以及不同岗位层级护理人员对医院绩效考核制度的了解程度方面的满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ ), N0 级人员得分较低,可能原因为 N0 级人员参加工作时间短,临床经验不足<sup>[17]</sup>,对绩效考核制度了解不全。因此,在公立医院绩效考核模式改革过程中,应不断优化绩效考核模式,促进护理人员服务水平和效率的提升。

### 3.2 不同特征护理人员对不同维度的满意度

工龄 ≥ 10 年、研究生学历、副主任 / 主任护师和 N2 级人员相比较其他学历、职称、层级人员满意

度得分低,但差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。工龄 ≥ 10 年人员满意度得分较其他年龄低,与李晓星等<sup>[18]</sup>的研究结果一致,可能原因为 ≥ 10 年工龄、N2 级的护理人员正处在事业上升时期,除承担繁重的临床工作,还承担一定的家庭责任等方面的压力。高学历护理人员满意度相对低,可能原因为高学历人员对自己的各方面要求更高,工作后与他人比较降低了期望值。高级职称护理人员是医院医疗事业的中坚力量,承担了较重大的任务和责任,随着工作时间延长,期望值增加,认为付出和绩效不匹配<sup>[19]</sup>。医院应当给

予一定的重视,选择绩效考核模式时要充分分析自身具体情况,做好具体分析,随时进行动态调整,在大数据、物联网等信息技术快速发展的时代,大力推进护理信息化建设,进一步推行多劳多得、优劳优得,调动护理人员的工作积极性,提高患者满意度的同时提升护理人员的工作满意度和幸福感<sup>[20]</sup>。

综上所述,基于DRGs和RBRVS的绩效考核模式较符合我国目前提倡的薪酬改革大趋势,并受国内外较多医院和学者的青睐,本院采用的基于RBRVS和DRGs的护理单元分层绩效考核模式是可行的,但还需要进一步建立完善、科学合理、公平公正的护理绩效考核模式,以促进医院高质量发展。本研究的局限性在于仅对本院护理人员进行基于DRGs和RBRVS的绩效考核模式满意度调查,样本代表性不强,调查结果仅分析了护理人员对绩效考核模式的满意度现状,未进行影响因素、相关性方面的分析。后期还需要开展护理人员对绩效考核模式满意度与离职意愿等方面的相关性研究,探讨影响绩效考核模式的因素,扩大研究样本量,使调查结果更具代表性。

#### [参考文献]

- [1] 姜小鹰,李继平.护理管理理论与实践[M].北京:人民卫生出版社,2018:215-218.
- [2] Bindels E, Boerebach B, Scheepers R, et al.Designing a system for performance appraisal: balancing physicians' accountability and professional development[J].BMC Health Serv Res, 2021, 21(1): 800.
- [3] 张京利,王力红,马文晖,等.构建动态绩效考核指标体系持续提升医院感染管理水平[J].中华医院感染学杂志,2016,26(18):4245-4247.
- [4] 赵丽丽,梅迎雪,李振军.基于平衡计分卡的临床护理人员绩效考核指标的构建[J].中国实用护理杂志,2017,33(12):946-952.
- [5] Chin W, Guo YL, Hung YJ, et al.Workplace justice and intention to leave the nursing profession[J].Nurs Ethics, 2019, 26(1): 307-319.
- [6] Madlabana CZ, Petersen I.Performance management in primary healthcare: Nurses' experiences[J].Curationis, 2020, 43(1): e1-e11.
- [7] 国家卫生健康委员会.全国护理事业发展规划(2021-2025年)[J].中国护理管理,2022,22(6):801-804.
- [8] 殷人易.DRGs应用于医院管理的问题及缺陷探讨[J].中国医院管理,2019,39(3):60-61.
- [9] 龚颖.基于RBRVS的绩效管理模式下DRGs应用问题的探讨[J].财经界,2020(10):84-85.
- [10] Ma Y, Wang W.The impact of diagnosis related group payment on the performance of public hospitals[J].Am J Transl Res, 2021, 13(6): 6796-6801.
- [11] Águila RA, Muñoz DM, Sepúlveda SV.Implementation of diagnosis related groups methodology in a university hospital[J].Rev Med Chil, 2019, 147: 1518-1526.
- [12] 陈洁,庞博,张小忍,等.以RBRVS为基础的绩效评价方法在某医院的应用探讨[J].中华医院管理杂志,2018,34(9):765-769.
- [13] 卢芳芳,胡琳琤.公立医院绩效管理模式的改革演变分析——基于RBRVS和DRGs相结合的绩效管理方案的构建[J].财会学习,2022,324(7):122-125.
- [14] 胡荣.新医改背景下基于RBRVS模式的公立医院绩效改革研究[J].商讯,2022,286(24):147-150.
- [15] 李慧博,郭彬,苏勇,等.基于RBRVS和DRGs的公立医院绩点制绩效改革公平性探讨[J].现代医院,2018,18(5):649-652.
- [16] 孟文佳,孟伟,高海东,等.基于RBRVS和DRGS的绩效薪酬改革及公平性评价[J].医院管理论坛,2018,35(10):13-14,17.
- [17] 贺斌,段蕾,詹玲利.护士心理资本、社会支持与工作倦怠关系研究[J].中国职业医学,2017,44(1):70-74.
- [18] 李晓星,史新华,冯萍.新疆某三级甲等医院护士工作绩效满意度调查[J].护理学报,2014,21(24):40-42.
- [19] 杨雪利,阮灵肖,陈美宏.护士精神薪酬满意度与其工作绩效的相关性研究[J].护理管理杂志,2014,14(11):764-766.
- [20] 李鑫,熊莉娟,何嘉,等.疾病诊断相关分组在护理管理中的应用进展[J].中华护理杂志,2020,55(4):636-640.

(收稿日期:2023-07-13)