· 调查报告与分析 ·

不同特征乡镇卫生院人员绩效考核效果分析*

付亚群[1,2],张敏敏[1],刘晓云[1]

摘 要:目的 了解不同考核结果运用方式(考核结果与收入挂钩、考核结果反馈给个人、考核结果进行全院公示、考核结果与晋升挂钩)在不同特征(年龄、学历、人员类型)卫生人员中的作用效果(考核满意度和工作绩效)的差异。**方法** 采用多阶段抽样法,对山东、安徽、陕西 3 省 45 所乡镇卫生院所有在岗卫生人员(共 805 人)进行横断面问卷调查,运用多水平 logistic 回归模型分析不同类型群体绩效考核结果运用方式的效果差异。**结果** 770 名调查对象中,77.5% 的调查对象表示绩效考核结果与个人收入挂钩,58.7% 的人反映考核结果可以反馈到个人;72.2% 的人员对绩效考核政策不满意;在工作绩效方面,自评具有高任务绩效的人员比例最高(68.9%),其次是高学习绩效(60.5%),具有高关系绩效的人员比例最低(53.6%);医技人员相比于护士,当绩效考核结果进行公示时对考核满意度较高(β = 1.48);防保人员相比于护士,当绩效考核结果反馈到个人时任务绩效较高(β = 1.02);>35 岁的卫生人员相对于≤35 岁的卫生人员,在考核结果与晋升挂钩时关系绩效较低(β = −0.62)。**结论** 不同特征人群中绩效考核的效果存在差异。在医技人员中运用公示制度、在防保人员中实施反馈制度时效果较好;考核结果与晋升挂钩时年轻人员关系绩效较高。

关键词:绩效考核;满意度;工作绩效;交互作用
中图分类号:R 192 **文献标志码**:A **文章编号**:1001-0580(2017)09-1390-04 DOI:10.11847/zgggws2017-33-09-24

Effects of performance appraisal among health workers in township health centers: a heterogeneity analysis

FU Ya-qun*, ZHANG Min-min, LIU Xiao-yun (*China Center for Health Development Studies, Peking University, Beijing* 100191, China)

Abstract: Objective To examine effects of four performance appraisal (PA) patterns (linkage of PA to individual's income, feedback of PA to individuals, publicity of PA, and linkage of PA results to career promotion) on job satisfaction and work performance among township health workers with different personal characteristics. **Methods** Multi-stage sampling process was applied in study population selection and a cross-sectional questionnaire survey was conducted among 805 health workers in 45 township health centers in Shandong, Anhui, and Shanxi province. Multi-level logistic regression was used to examine the variation in PA effects among different groups of health workers. **Results** Of the 770 participants with eligible response, 77.5% reported the linkage of PA to their income; 58.7% reported the feedback of PA to individuals; and 72.2% reported the dissatisfaction to PA policy. In terms of the proportion of the participants with self-reported high job performance, the highest ratio (68.9%) was for task performance, followed by the ratio for learning performance (60.5%) and the lowest ratio (53.6%) was for contextual performance. The medical technicians were more satisfied to PA than the nurses at the public announcement of PA results (β = 1.48); the task performance was higher among prevention and health care workers than among the nurses when receiving the feedback of PA (β = 1.02); the health workers aged over 35 years had a lower contextual performance compared to those younger than 35 when the PA was linked to career promotion (β = −0.62). **Conclusion** The effects of PA are different among township health workers with various characteristics. Better outcomes could be resulted from the PA with public announcement among medical technicians and that with feedback to individuals among prevention and health care workers and a higher task performance could be achieved by the implementation of PA with linkage to career promotion among young health workers.

Key words: performance appraisal; satisfaction; work performance; interaction effect

作为卫生服务的直接提供者,卫生人员是提高卫生服务质量、改善卫生服务可及性的重要因素。新医改以来,我国基层医疗卫生机构广泛推行绩效考核,目的是运用绩效考核的结果激励卫生人员,从而提高人员的满意度和绩效水平,最终改善卫生服务的质量。研究发现,不同考核结果运用方式(考核结果与收入挂钩、反馈给个人、进行全院公示、与晋升挂钩)会对卫生人员的满意度和工作绩效(任务绩效、关系绩效、学习绩效)产生不同影响[1]。此外,有研究表明绩效考核的作用效果在不同特征人群中存在差异[2]。为此,本研究于 2013 年 8 月在山东、安徽、陕西 3 个省对 45 所卫生院当日在岗人员 805 人进

* **基金项目**: 第五次国家卫生服务调查农村基层卫生组织建设评估
作者单位: 1. 北京大学中国卫生发展研究中心,北京 100191; 2. 北京大学公共卫生学院
作者简介: 付亚群(1989-),女,山东济南人,硕士在读,研究方向:卫生人力资源。
通讯作者: 刘晓云,E-mail:xiaoyunliu@pku.edu.cn
数字出版日期:2016-9-6 15:01
数字出版网址:http://kns.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20160906.1501.048.html

行问卷调查(有效调查 770 人),旨在了解不同的考核结果运用方式在不同特征(年龄、学历、类型)卫生人员中的作用效果。现将结果报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 采用多阶段抽样法,根据社会经济情况和地理位置,在山东、安徽、陕西 3 个省各抽取 3 个县(市),每个县(市)抽取 5 所乡镇卫生院,共 45 所乡镇卫生院,对所有当日在岗人员进行问卷调查。本次调查共发放问卷 805 份,回收有效问卷 803 份,有效率 99.8%,其中能反映绩效考核制度的问卷 770 份。

1.2 方法 调查采用自填式问卷,在调查开始前对全部调查员进行统一培训。问卷内容包括:(1)绩效考核结果的 4 种运用方式(考核结果与收入挂钩、反馈给个人、进行全院公示、与晋升挂钩),均为二分类变量(1 = 是,0 = 否)。(2)卫生人员对绩效考核制度的满意度,为二分类变量(1 = 满意,0 = 不满意)。(3)本研究通过任务绩效、关系绩效、学习绩效 3 个维度对工作绩效进行测量[3-4]。工作绩效的评估采用李克特[5]7 点计分法,1 表示最低,7 表示最高,得分越高表示绩效水平越高,本研究将≥6 分归纳为"高绩效"(1 = 高绩效,0 = 其他)。对量表的信度分析显示 3 个维度的 Cronbach α 系数分别为 0.805、0.714 和 0.842,量表效度良好(KMO = 0.892)。(4)受调查人员的基本特征和社会人口学因素等。

1.3 统计分析 采用 Stata 13.0 软件进行多水平 logistic 回归模型分析,分析绩效考核结果的运用方式与考核满意度、工作绩效的关系,同时对混杂因素进行控制。其中,4 种运用方式及各混杂因素作为第 1 水平变量、卫生院信息作为第 2 水平变量、省份信息作为第 3 水平变量;在多水平模型中分别逐一加入卫生人员基本特征与考核结果运用方式的交互项,分析考核结果运用方式与卫生人员基本特征之间的交互作用。

2 结 果

2.1 卫生人员基本情况 770 名调查对象中女性 500 人(65.4%);>35 岁 406 人(53.1%);大专及以上学历 454 人(59.0%);卫生人员中有编制的 607 人(79.8%);医生 229 人(29.7%),护士 160 人(20.8%),防保 178 人(23.1%),医技 203 人(26.4%)。

2.2 绩效考核结果的运用情况及其效果(表 1) 分析 3 个省乡镇卫生院卫生人员绩效考核结果运用情况后发现,77.5% 的调查对象表示他们的绩效考核结果与个人收入挂钩,超过半数的人员(58.7%)反映考核结果可以反馈到个人;但是,将考核结果进行公示或将考核结果与晋升挂钩的比例较低。对卫生人员的考核满意度进行分析后发现,多数人员对绩效考核政策不满意(72.2%)。在工作绩效方面,自评具有高任务绩效的人员比例最高(68.9%),其次是高学习绩效(60.5%),具有高关系绩效的人员比例最低(53.6%)。

表 1 3 个省卫生院绩效考核的结果运用情况及效果

指标	是		否	
	人数	构成比(%)	人数	构成比(%)
绩效考核的结果运用方式				
考核与收入挂钩	593	77.5	172	22.5
考核反馈到个人	450	58.7	317	41.3
考核全院公示	327	42.7	439	57.3
考核与晋升挂钩	339	44.5	423	55.5
绩效考核实施效果				
对绩效考核感到满意	214	27.8	556	72.2
高任务绩效	528	68.9	238	31.1
高关系绩效	407	53.6	353	46.4
高学习绩效	464	60.5	303	39.5

2.3 多水平 logistic 回归分析(表 2) 将 4 种绩效考核结果的运用方式、人员类型、学历、年龄、性别、编制、职称、月收入、所在卫生院、省份纳入回归模型。logistic 回归结果显示,把绩效考核结果与收入挂钩可以提高卫生人员对绩效考核的满意度(β = 0.76),但是会明显降低任务绩效(β = −0.49)和关系绩效(β = −0.41);反馈考核结果可以显著提高卫生人员对绩效考核的满意度(β = 0.97),但是对工作绩效没有明显效果;将考核结果进行全院公示可以提高满意度(β = 0.81),促进任务绩效(β = 0.58)和学习绩效(β = 0.46);把考核结果与职称晋升挂钩可以提高满意度(β = 0.73)。

表 2 绩效考核结果运用方式对考核满意度和工作绩效的影响

自变量	参照组	绩效考核满意度		任务绩效		关系绩效		学习绩效	
		β	95% *CI*	β	95% *CI*	β	95% *CI*	β	95% *CI*
与收入挂钩	未实施	0.76[a]	0.14 ~ 1.38	−0.49[a]	−0.94 ~ −0.03	−0.41[a]	−0.81 ~ −0.01	−0.02	−0.43 ~ 0.39
进行反馈	无反馈	0.97[a]	0.44 ~ 1.50	−0.25	−0.68 ~ 0.18	0.25	−0.15 ~ 0.64	−0.14	−0.54 ~ 0.26
进行公示	无公示	0.81[a]	0.36 ~ 1.25	0.58[a]	0.15 ~ 1.00	0.27	−0.11 ~ 0.66	0.46[a]	0.07 ~ 0.86
与晋升挂钩	未挂钩	0.73[a]	0.31 ~ 1.15	0.17	−0.20 ~ 0.56	0.01	−0.35 ~ 0.36	0.10	−0.26 ~ 0.46

注:a P < 0.05。

2.4 不同人群中考核效果分析(表 3) 在多水平 logistic 回归模型中分别加入人员基本特征(年龄、学历、人员类型)与 4 种绩效考核结果运用方式的交互项,分析交互作用项对绩效考核满意度和工作绩效的作用效果。模型对人员类型、学历、年龄、性别、有无编制、职称、月收入、所在卫生院、省份的混杂作用均进行了控制,其中人员类型以护士为对照组,年龄以≤35 岁为对照组,学历以中专及以下对照组。结果显示,学历与 4 种考核结果运用方式的交互作用项均无统计学意义,年龄、人员类型与考核结果运用方式的部分交互项具有统计学意义。模型 1:公示考核结果与医技人员交互作用项有意义,即医技人员相对于护理人员,当公示绩效考核结果时满意度高(β = 1.48)。模型 2:反馈与防保人员的交互作用项有意义,即防保人员相比于护理人员,当绩效考核结果反馈到个人时任务绩效较高(β = 1.02)。模型 3:考核结果和晋升挂钩与年龄的交互作用项有意义,即 >35 岁的卫生人员相对于≤35 岁的人员,当考核结果与晋升挂钩时关系绩效较低(β = −0.62)。

表 3 交互作用项对绩效考核满意度和工作绩效的影响

自变量	对照组	绩效考核满意度模型 1		任务绩效模型 2		关系绩效模型 3	
		β	95% *CI*	β	95% *CI*	β	95% *CI*
与收入挂钩	未实施	0.83[a]	0.20 ~ 1.45	−0.50[a]	−0.95 ~ −0.05	−0.43[a]	−0.83 ~ −0.03
进行反馈	无反馈	0.94[a]	0.41 ~ 1.47	−0.96[a]	−1.72 ~ −0.21	0.26	−0.13 ~ 0.66
进行公示	无公示	0.12	−0.72 ~ 0.96	0.52[a]	0.09 ~ 0.95	0.28	−0.10 ~ 0.67
与晋升挂钩	未挂钩	0.70[a]	0.27 ~ 1.12	0.18	−0.21 ~ 0.57	0.33	−0.14 ~ 0.81
与晋升挂钩 × >35 岁						−0.62[a]	−1.24 ~ −0.00
反馈 × 医生				0.92	−0.04 ~ 1.88		
反馈 × 防保				1.02[a]	0.01 ~ 2.03		
反馈 × 医技				0.96	−0.03 ~ 1.94		
公示 × 医生		0.57	−0.53 ~ 1.66				
公示 × 医技		0.75	−0.43 ~ 1.92				
公示 × 医技		1.48[a]	0.31 ~ 2.65				

注:a P <0.05;无数据处代表该交互作用项未纳入模型。

3 讨 论

公示制度可以是通过选拔高绩效卫生人员、鼓励相互竞争、促进同事之间相互学习的方式,最终提高绩效水平[6]。本研究显示,医技人员相比于护理人员,实施公示制度时的满意度高。原因可能是基层医疗卫生机构人员对工作意义的负面认知较多[7],公示制度可以帮助处于辅助地位的医技人员深入了解自身工作的意义和价值[8],因此满意度会提高。与之相反,护理工作量大、技术性低,因此护理人员离职意愿强烈、满意度较低[5]。

反馈制度可以使被考核人员有机会了解自身表现、有针对性地通过自主学习的方式提高自身绩效水平[9]。防保人员相比于护理人员,在考核结果进行反馈时任务绩效高。原因包括:第一,由于我国传统文化中集体意识较强,因此针对个人工作实施反馈时,任务绩效的水平会显著降低[10]。我国护士短缺、工作量大、对团队协作的要求高,因此反馈制度的副作用更加明显。第二,实施公共卫生服务均等化之后,针对公共卫生服务的考核指标明确、考核方式简单易行,因此防保人员工作积极性增加,工作绩效显著提高。

目前有关晋升对工作绩效影响的研究较少,部分观点认为晋升与工作绩效正相关[11];也有研究认为当绩效考核对晋升的影响程度小、或不与晋升挂钩时,会产生“去激励”的作用,会降低绩效水平[12]。本研究结果显示,当绩效考核结果与晋升挂钩时,≤35 岁的卫生人员会表现出更高的关系绩效。年纪大的员工更看重内在激励,因此职称晋升对年长人员的吸引力较低[13]。基层医疗卫生机构职称晋升的主要标准由县卫生局统一制定,包含学历、工作年限等指标。并且较低的学历水平可以在一定程度上通过较长的工作年限进行弥补,因此年长卫生人员的晋升机会高于年轻人员。当把绩效考核的结果作为职称晋升的参考指标时,年轻人员的晋升机会增加,所以他们更加认同这种晋升方式的合理性,更乐意提高个人努力、促进同事关系。

本研究提出以下建议:第一,鼓励基层医疗卫生机构对绩效考核的结果进行公示。第二,推荐使用积极反馈的方式,调动基层卫生人员的工作积极性。第三,建议基层医疗卫生机构综合考虑卫生人员的类型和年龄,有针对性地设计和运用绩效考核的结果,从而提高卫生人员的满意度和工作绩效水平。

中国公共卫生 CPH

参考文献

[1] 付亚群,赵世超,张敏敏,等. 基层医疗卫生人员绩效考核结果运用方式研究[J]. 中国卫生政策研究,2016,9(3):46 - 52.
[2] 张富华,赵丽颖,周宇琼,等. 北京市社区卫生服务机构人员满意度及其影响因素分析[J]. 中国全科医学,2014,17(16):1841 - 1843.
[3] Borman WC, Motowidlo SJ. Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research[J]. Human Performance, 1997, 10(2): 99 - 109.
[4] 韩翼,廖建桥,龙立荣. 雇员工作绩效结构模型构建与实证研究[J]. 管理科学学报,2007,10(5):62 - 77.
[5] 赵世超,赵洋,孟庆跃. 乡镇卫生院卫生技术人员职业倦怠和工作绩效现状及其关系研究[J]. 中国初级卫生保健,2015,29(7):21 - 22.
[6] Werner RM, Asch DA. The unintended consequences of publicly reporting quality information[J]. JAMA, 2005, 293(10): 1239 - 1244.
[7] 赵世超,孟庆跃,付亚群,等. 乡镇卫生院卫生技术人员组织承诺及影响因素分析[J]. 中国公共卫生,2015,31(3):346 - 348.
[8] Strachan DL, Källander K, Nakirunda M, et al. Using theory and formative research to design interventions to improve community health worker motivation, retention and performance in Mozambique and Uganda[J]. Human Resources for Health, 2015, 13(1): 25.
[9] Robinson SA, Larsen DE. The relative influence of the community and the health system on work performance: a case study of community health workers in Colombia[J]. Social Science and Medicine, 1990, 30(10): 1041 - 1048.
[10] Bailey JR, Chen CC, Dou S. Conceptions of self and performance-related feedback in the US, Japan and China[J]. Journal of International Business Studies, 1997: 605 - 625.
[11] Robles-Garcia M, Dierssen-Sotos T, Martinez-Ochoa E, et al. Variables related to job satisfaction. Cross-sectional study using the European Foundation for Quality Management [EFQM] model[J]. Gac Sanit, 2005, 19(2): 127 - 34.
[12] Mathauer I, Imhoff I. Health worker motivation in Africa: the role of non-financial incentives and human resource management tools[J]. Human resources for health, 2006, 4(1): 24.
[13] 刘莹,廖建桥. 员工年龄对工作绩效的影响探析[J]. 外国经济与管理,2006,28(5):39 - 44.

收稿日期: 2016-04-05 (张翠编辑 吴少慧校对)

· 调查报告与分析 ·

菌阳结核病患者 1494 例临床分析

徐光艳,李青,周凛梅,陈玲,李娜娜,张建勇

摘 要:目的 分析 1 494 例结核菌培养阳性结核病患者临床资料,为结核病的预防和控制提供参考依据。**方法** 收集 2012 年 1 月—2015 年 12 月遵义医学院附属医院门诊和住院所有 4 486 例送检结核菌培养患者中确诊的 1 494 例菌阳结核病患者临床病例资料进行分析。**结果** 1 494 例菌阳结核病患者中,男性占 59.6%,女性占 40.4%;≤18 岁占 8.9%,19 ~ 35 岁占 20.6%,36 ~ 60 岁占 36.1%、>60 岁占 34.4%;居住在城镇占 42.8%,农村占 57.2%。送检的标本中痰液、支气管镜刷检物或灌洗液、经皮肺穿刺物、尿液、创面分泌物及脓肿/包块/淋巴结穿刺物、心包积液、脑脊液、腹水、胸膜组织和胸水的阳性检出率分别为 42.2%、46.3%、47.6%、24.3%、37.2%、33.3%、20.1%、8.7%、26.2%、9.6%,总阳性检出率为 33.3%。1 494 例菌阳结核病患者中,初治者占 77.9%,复治者占 22.1%;不同特征菌阳结核病患者比较,不同性别、年龄和居住地菌阳结核病患者初治复治分布差异均有统计学意义(均 $P < 0.01$);初治者中耐多药患者占 0.52%,低于复治者中的 12.12%,差异有统计学意义($\chi^2 = 116.05$, $P < 0.01$)。**结论** 菌阳结核病患者男性多于女性,中老年患者高于中青年患者,农村高于城镇;初治结核病患者较复治患者多,复治患者耐多药比例较初治患者高。

关键词:菌阳结核病;临床分析;标本;初治;复治
中图分类号:R 52 **文献标志码**:A **文章编号**:1001-0580(2017)09-1393-03 DOI:10.11847/zgggws2017-33-09-25

Characteristics of 1494 bacterium positive tuberculosis patients: a clinical analysis

XU Guang-yan, LI Qing, ZHOU Lin-mei, et al (*Number* 2 *Department of Respiratory*, *Affiliated Hospital*, *Zunyi Medical College*, *Zunyi*, *Guizhou Province* 563003, China)

Abstract: Objective To analyze clinical characteristics of 1 494 tuberculosis patients with positive *Mycobacterium* culture results and to provide references for tuberculosis treatment and prevention. **Methods** We extracted and analyzed medical records of 1 494 bacterium positive tuberculosis patients from 4 486 out- and in-patients with *Mycobacterium* culture for specimens conducted at Affiliated Hospital of Zunyi Medical University from January 2011 through December 2015. **Results** Of the 1 494 patients, 77.9% were initial treatment patients and 22.1% were retreatment patients; 59.6% were male and 40.4% were female; 8.9%, 20.6%, 36.1%, and 34.4% were aged ≤18, 19 - 35, 36 - 60, and ≥60 years, respectively; and 42.8% were urban or town residents and 57.2% were rural residents. The overall *Mycobacterium* positive rate for specimens of the patients was 33.3%, with the positive rate of 42.2% for phlegm samples,

作者单位: 遵义医学院附属医院呼吸二科,贵州 遵义 563003
作者简介: 徐光艳(1981 -),女,贵州瓮安人,副主任医师,本科,研究方向:肺血管疾病和肺部肿瘤。
通讯作者: 张建勇,E-mail:zjy9453@ sina. com