

层级管理模式在健康管理中心护理管理中的应用效果研究

美丽巴·阿布力米提

新疆喀什地区第二人民医院健康管理中心 新疆喀什

【摘要】目的 分析在健康管理中心中采取层级管理模式的重要应用价值。方法 研究对象为 20 名健康管理中心工作人员,所有工作人员均采用层级管理模式,对比管理前后的综合效果,研究起止时间为 2022 年 1 月-2022 年 12 月。结果 管理后较管理前工作人员对管理工作的满意度显著更高;管理后较管理前工作人员的知识掌握情况、对话交谈能力、随机应变能力、护理管理能力、安全防护能力显著更高;管理后较管理前风险事件发生情况、潜在隐患与护患纠纷发生率均明显降低;上述指标对比均有统计学意义($P < 0.05$)。结论 在健康管理中的护理管理工作中,落实层级管理模式的应用价值更高,可提高工作人员的综合管理能力,显著控制护患纠纷事件的发生,为患者提供高质量服务。

【关键词】层级管理模式; 护理管理; 健康管理中心; 专业能力

【收稿日期】2023 年 5 月 14 日

【出刊日期】2023 年 6 月 21 日

【DOI】10.12208/j.jacn.20230243

Research on the application effect of hierarchical management mode in nursing management of health management centers

Meliba Abulimiti

Health Management Center of the Second People's Hospital of Kashgar Region, Kashgar, Xinjiang

【Abstract】 **Objective** To analyze the application value of the hierarchical management model in the health management center. **Methods** The subjects of this study were 20 health management center workers, all of whom adopted hierarchical management mode. The comprehensive effect before and after management was compared. The study was conducted between January 2022 and December 2022. **Results** After management, the satisfaction of the staff was significantly higher than that before management. After management, the staff's knowledge, dialogue ability, adaptability, nursing management ability and safety protection ability were significantly higher than those before management. The incidence of risk events, potential hazards and nurse-patient disputes decreased significantly after management compared with before management. The above indexes were statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** In the nursing management of health management, the application value of the hierarchical management model is higher, which can improve the comprehensive management ability of staff, significantly control the occurrence of nursery-patient disputes, and provide high-quality services for patients.

【Keywords】 Hierarchical management mode; Nursing management; Health Management Center; Professional competence

卫生服务中心是从事卫生服务的机构,主要承担卫生服务的组织,计划,协调,指导,督导,培训和评估等工作。所以,这里的患者数量很多,疾病种类也很多,原因也很复杂,如果没有对其进行有效的管理,就容易出现交叉感染、医患纠纷等不良事件,从而影响到医院的服务质量^[1]。近年来,健康检查的需求越来越大,人们对健康检查的要求也越来越高,他们不但要为患者提供一个舒适的检查环境,还要保证

患者对检查范围的满意,这对医院健康管理中心的工作人员的工作效率和质量都提出了更高的要求^[2]。护理人员是影响医疗质量的关键因素,通过加强护理管理,能有效地提升护理人员的工作质量。故本次研究将微创血肿清除术与开颅血肿清除术治疗健康管理中心的疗效展开对比分析,以期为临床手术方案的选择提供参考,最终积极影响健康管理中心预后质量,现做如下报告:

1 资料和方法

1.1 一般资料

研究对象为 20 名健康管理中心工作人员，所有工作人员均采取层级管理模式，研究起止时间为 2022 年 1 月-2022 年 12 月。其中男 6 例（30.00%），女 14 例（70.00%）；年龄 25-46 岁，均值（32.34±4.16）岁；工作年限 2—20 年，均值（6.89±3.65）年；其中主管护师 2 例，护师 6 例，护士 12 例。

1.2 方法

所有工作人员均采取层级管理模式：

（1）优化岗位设置：健康管理中心应当综合评估医务人员的综合实力，根据具体的专业能力，完善基础分析，并根据具体的工作内容完善岗位设置，确保工作人员的工作能力，能够支撑岗位工作的开展，以此提高健康管理中心的综合管理效果，提升工作效率。

（2）完善管理制度：管理人员需要综合分析管理不良事件，积极总结引发不良事件的具体因素，围绕着具体因素制定个性化改进策略，并对管理制度进行不断完善，确保医务人员能够将管理制度作为依据严格执行。优化岗位责任制度，针对各个岗位设立相应的管理责任机制，确保能够为患者提供个性化服务，保障患者对护理服务工作的满意度。优化奖惩机制，追责不良事件的责任源，适当进行处罚，提高工作人员对管理工作的重视程度，提高综合服务水平。

（3）加强业务培养：针对不同岗位的医务人员组织开展不同的培训活动，并根据医护人员的专业等级采取相应的培训方法，比如基础医务人员需要熟悉了解院内的健康管理环境，掌握各项规章制度，熟悉工作内容。初级医务人员则要注重增强对话交流能力与综合业务水平，确保能够快速开展各项护理服务。高级医务人员需要提高其专业能力，定期开展深造学习活动，提高综合管理服务质量。

（4）定期组织考核：定期组织开展考核活动，考核通过者需要掌握相关注意事项，根据岗位情况，对服务工作进行完善与优化；如果考核未通过，则要继续加强培训，提高工作人员的专业水平，确保服务质

量达标。

1.3 指标观察

（1）护理管理满意度

采用自制管理工作满意度调查问卷，评估工作人员对层级管理模式的满意度，并分为非常满意、基本满意、不满意。

（2）医务人员工作能力

评估与对比工作人员管理前后的知识掌握情况、对话交谈能力、随机应变能力、护理管理能力、安全防护能力，满分 25 分，分数越高，代表工作人员到岗工作能力越高。

（3）不良事件发生率

统计管理前与管理后发生风险事件发生情况、潜在隐患事件与护患纠纷事件的发生情况，计算发生率并对比。

1.4 统计学分析

SPSS 25.0 版本软件处理数据，变量资料以“t”计算，定性数据用 χ^2 核实，分别以 $(\bar{x} \pm s)$ 与 (%) 表示， $P < 0.05$ 为统计学意义。

2 结果

2.1 工作人员管理满意度对比

工作人员管理后护理满意度较管理前相比显著更高，对比均存在明显差异 ($P < 0.05$)，见表 1。

2.2 医务人员工作能力对比

管理后较管理前医务人员的知识掌握情况、对话交谈能力、随机应变能力、护理管理能力、安全防护能力评分更高，对比有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 2。

2.3 不良事件发生率对比

管理后较管理前风险事件、潜在隐患事件与护患纠纷事件的发生率更低，对比有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 3。

3 讨论

医疗保健中心是医疗机构的一部分，可协助居民建立良好的生活习惯，以达到防治疾病、提高生活品质的目的。随着社会经济的发展，医疗机构对医疗机构提供的医疗服务也有了更高的要求。

表 1 工作人员管理满意度对比 (n, %)

分组	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度
管理前	20	8	6	6	14 (70.00)
管理后	20	15	4	1	19 (95.00)
χ^2					4.329
P					0.037

表 2 医务人员工作能力评分对比 ($\bar{X} \pm s$)

组别	例数	知识掌握情况	对话交谈	随机应变	护理管理	安全防护
管理前	20	20.41±1.25	21.16±1.82	20.61±1.31	21.52±1.34	20.94±1.72
管理后	20	23.92±1.36	23.64±2.23	23.59±1.46	23.67±1.36	23.77±1.21
t	-	8.498	3.853	6.794	5.036	6.018
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

表 3 不良事件发生率对比[n (%)]

组别	例数	风险事件	潜在隐患事件	护患纠纷事件
管理前	20	5 (25.00)	6 (30.00)	4 (26.67)
管理后	20	0 (0.00)	1 (5.00)	0 (0.00)
χ^2	-	5.714	4.329	4.444
P	-	0.017	0.037	0.035

近年来,进行健康检查的人越来越多。随着体检中心的人流量不断增大,相应地,护士的工作量也在不断增大。如果护理人员对其进行的管理不得当,就很可能造成失误、风险事件的发生,以及护患纠纷的增加,从而对体检中心的医疗服务质量造成了很大的影响。在现代管理理论的指导下,医学护理管理理论也在不断地进步^[3]。若要为体检者提供更舒适、更高水平的护理服务,以满足体检者更高的护理需求,就必须要有更高的护理素质和更高的护理技能。所以,在医院体格检查中,必须加强对体格检查的科学性、规范性和系统性的优化管理,才能更好地提升检查质量^[4]。

在医疗卫生机构中,传统的护理管理已无法适应医疗卫生机构对医疗卫生服务的高品质、高标准的需求。层级管理是一种比较理想的管理方法,它的主要方法是将医务人员分为不同的等级,根据医务人员的等级来对岗位进行合理的分配,从而保证工作的效率。在体检中心的护理管理中,层级管理模式具体包含了以下几个方面,分别是:成立层级护理管理小组、实施责任制度、培训考核以及安排排班。通过建立层级护理管理小组,可以让管理框架变得更明确,对管理过程进行优化,从而更好地进行管理,实施责任制度能够加强责任意识,促进护理工作的落实,提升护理工作的质量^[5]。通过强化医务人员的专业素质,对不同等级的医务人员进行有差异的培训,对基础的医务人员,主要是为了让他们对工作环境和规章制度有更多的了解,对初级的医务人员,主要是为了提高他们的对话交谈能力和综合业务能力,对中级的医务人员,

主要是为了提高他们的应急处理能力,而对高级的医务人员,则是为了让他们能够定期进修,学习管理新理念。对不合格的医护人员进行再培训,达到合格的医护人员才能继续为患者服务,从而提高患者的医疗质量^[6]。

本次研究分析了在健康管理中心护理管理中落实层级管理模式的价值,结果发现管理后较管理前工作人员对管理工作的满意度显著更高;管理后较管理前工作人员的知识掌握情况、对话交谈能力、随机应变能力、护理管理能力、安全防护能力显著更高;管理后较管理前风险事件发生情况、潜在隐患与护患纠纷发生率均明显降低($P < 0.05$),说明在健康管理中心落实层级管理模式,能够保障医务人员工作能力的全面提升,为患者提供高质量的护理服务,提高工作效率,获取患者的认可,值得临床推广采纳。

综上所述,在健康管理中心加强层级管理,能够提高全体医务人员的专业能力,强化医务人员的责任意识,使其不断丰富自身专业知识,加强对业务技能的掌握为患者提供更高质量的护理服务指导,获取患者的认可,以此提升健康管理中心工作效率,实现最终的管理目标。

参考文献

[1] 苏川川,于燕华,杜鹃.层级管理模式在护理管理中的应用分析[J].临床研究,2023,31(6):184-186.
 [2] 贺玲,杨艳,李艳,陈思,姚莉.健康管理中心护理标准化服务模式的应用效果[J].现代医药卫生,2023,39(4): 701-704.

- [3] 石福荣.PDCA 循环法在健康管理中心护理质量持续改进中的应用效果分析[J].航空航天医学杂志,2022,33(12): 1478-1480.
- [4] 白雪莲.体检中心健康管理实施 PDCA 模式对体检者身心健康的影响[J].中国社区医师,2022,38(28):127-129.
- [5] 江腊梅,汪力,周芑,范颖,唐雪莲,肖建平,胥春梅.区域监督模式对健康管理中心体检及服务质量的影響[J].河北医药,2022,44(15):2330-2332.
- [6] 黄冬清,罗颖华,陈丽平.多学科协作健康管理模式在健康管理中心中的应用[J].中国临床护理,2022,14(7): 408-411.

版权声明: ©2023 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