

分层管理在护理人力资源管理中的作用

高 英

山东省威海市立医院 山东威海

【摘要】目的 分析在护理人力资源管理时采取分层管理的应用效果。**方法** 研究时间为 2021 年 6 月-2022 年 6 月, 共计纳入护理人员 50 名作为研究对象, 从 2021 年 6 月起将此 50 名护理人员进行分层管理, 分层依据为护理人员的工作年限、学历、个人能力以及职称等, 对实施分层管理前后护理人员的护理质量考核成绩以及患者、医生对护理人员的满意度进行比较。**结果** 实施分层管理后护理人员的护理质量考核成绩比实施前高, 且实施分层管理后患者以及医生对护理人员的满意度评分均比实施前高 ($P < 0.05$)。**结论** 在护理人力资源管理过程中实施分层管理可提高护理人员的护理质量, 同时可提高患者以及医生对护理人员的满意度。

【关键词】 分层管理; 护理; 人力资源管理

【收稿日期】 2023 年 2 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 4 月 10 日 DOI: 10.12208/j.jmm.202300073

The role of hierarchical management in nursing human resource management

Ying Gao

Shandong Weihai Municipal Hospital Shandong Weihai

【Abstract】Objective To analyze the application effect of stratified management in nursing human resource management. **Methods** study time for June 2021-June 2022, a total of 50 nursing staff as a research object, since June 2021 the 50 nursing staff layered management, layered basis for the working years of nurses, education, personal ability and title, before and after the implementation of hierarchical management nursing quality assessment performance and patients and doctors compare the satisfaction of nursing staff. **Results** And the nursing quality assessment score of nursing staff was higher than before the implementation, and the satisfaction scores of patients and doctors were higher than before the implementation ($P < 0.05$). **Conclusion** The stratified management in the process of nursing human resource management can improve the quality of nursing staff and improve the satisfaction of patients and doctors with nursing staff.

【Key words】 Stratified management; nursing; human resource management

当前, 护理事业得到了蓬勃发展, 护理的理念以及护理工作的性质、护理工作的范畴也发生了巨大的变化^[1], 护理人力资源缺乏已成为当前护理管理中的主要问题。由于当下患者的病情越来越复杂, 各项医疗技术也在不断更新迭代, 如何使各层级护理人员的职能发挥最大化, 并对护理人员做到合理配置, 已成为了当前护理管理者亟需解决的问题。近几年, 各级医院都逐步对护理人员采取了分层级管理, 以其通过此种管理办法来提高护理人力资源的利用率、提高患者以及医生对护理人员的满意度^[2]。我院在 2021 年 6 月起将分层管理应用在护理人力资源管理过程中来并取得了比较满意的应用效果。现总结如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

1.1 一般资料研究时间为 2021 年 6 月-2022 年 6 月, 共抽取 50 名护理人员作为研究对象, 护理人员年龄区间为 21-42 岁, 平均 (31.56±4.45) 岁, 其中男性护理人员 2 名, 其余均为女性, 受教育程度: 中专、专科、本科护理人员依次有 7 名、29 名和 14 名, 参与护理工作时间: 0-22 年, 平均 (11.05±4.76) 年, 职称: 护士、护师以及主管护师依次有 25 名、16 名和 9 名。所有研究对象对本次研究内容均知情同意。

1.2 方法

1.2.1 各层级护理人员的岗位职责及分层条件: NO

级,为实习期护士,岗位职责是在责任护士的指导下完成一些低技术性或非技术性的护理操作;N1级,需具备护士执业资格,工作时间不足3年,岗位职责是在上级护士的指导下完成基础护理及生活护理,需要熟知护理理论知识以及相关规章制度,并且掌握基础护理操作技能;N2级,需要具备初级护师资格证,具有3到6年的临床护理经验,需要N1级护士的基础上具备独立操作各种设备仪器的能力,同时负责对N0级N1级护士的培训;N3级,需要具备6年以上的临床护理经验,并取得中级主管护师资格,除具备N2级护士的护理能力以外还需要具备护理教学能力、解决专科护理工作中疑难问题的能力以及组织、协调能力,可独立指导下级护士完成相关护理工作;N4级,持有中级主管护师资格证至少6年以上时间,精通本学科基本理论以及专科理论和相关的专业技能,能够在突发事件中以及对急危重症患者的救治中发挥重要作用,主要负责对各级护士的工作质量评估以及考核等工作。

1.2.2 对护理人员实施扁平化管理,科学排班:(一)扁平化管理认为指在组织决策层和操作层之间间隔的层级越少管理的效果越好,能够在最大程度上将组织决策权延伸到最底层,有利用提高企业管理效率^[3]。在医院护理人力资源管理过程中引入扁平化管理就是通过建立扁平化管理体制来对护理行政层级进行精简以提高护理人力资源的管理效率。采取扁平化责任包干制^[4],采取责任包干到个人的管理办法,即护士需对其负责的患者负全责,只要是患者的合理需求即是其护理任务,以此为患者提供连续性的护理服务。各层级护士除了负责自己所分管患者的护理工作以外,上层级护士还需要对下层级护士的护理工作进行指导。(二)科学排班,遵循“忙时人不少,闲时人不多,以患者为中心”的排班原则对护士进行合理排班^[5],以做到充分利用人力资源,避免出现护士忙闲不均的情况。根据患者的数量以及病情的轻重程度对护士进行合理安排,在护理工作量较大以及出现突发/紧急情况时需要及时增加护理人员数量,并且要保障每班护理人员中包含各层级护士,以便充分满足不同患者的护理需求,同时也避免了不必要的人力资源浪费,比如可避免由高层级护士进行低层级护理操作的情况发生。此外,还需要简化交接班流程以减轻护士工作压力,采取APN 8小时连续排班模式,在遵循上述排班原则的基础上要

充分考虑到护士个人的意愿以及临床的实际需求。

1.2.3 按层级对护士进行培训,针对不同层级护士的业务能力进行不同内容、不同节奏的培训,高层级护士每季度培训1次即可,其余层级护士则需要每月培训1次,高层级护士的培训由护理部统一组织进行,其余层级护士的培训则由科室内部组织进行;高层级护士的培训以集中授课的形式为主,科室内部的培训可采取现场指导、集中授课等多元化的培训方式,主要内容包括疾病知识、对患者的心理干预技巧、生活护理内容、饮食以及用药指导、相关检查以及注意事项等。

1.2.4 成立院、科两级质量监管小组,院质量监管小组每个月进行一次质量检查,科室内质量监管小组每周进行一次检查,以便及时发现护理中存在的问题,并及时予以指导。

1.3 观察指标

1.3.1 对比实施分层管理前后护理人员的考核成绩。考核项目包括基础护理、对规章制度的执行情况、健康教育能力等5个维度,各维度满分均为20分,总分为100分,得分越高代表护理人员的工作质量越好。

1.3.2 对比实施分层管理前后患者及医生对护理人员的满意度。分别于实施分层管理前后各抽取80例患者,并抽取20名医生对护理人员的满意度进行评价,满意度问卷调查表均以100分为满分,得分越高代表患者或医生对护理人员的满意度越好。

1.4 统计学方法

研究数据均用SPSS24.0统计学软件包进行处理,护理人员考核成绩、患者及医生对护理人员的满意度评分均用($\bar{x}\pm s$)描述,组间经t检验, $P<0.05$ 时代表差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比实施分层管理前后护理人员的考核成绩。

实施分层管理前护理人员的考核成绩为(76.59±5.49)分,实施分层管理后护理人员的考核成绩为(92.62±3.28)分,实施分层管理后护理人员的考核成绩更高($P<0.001$, $t=17.724$)。

2.2 对比实施分层管理前后患者及医生对护理人员的满意度。

实施分层管理后患者及医生对护理人员的满意度评分均比实施分层管理前高($P<0.05$),见表1:

表 1 对比实施分层管理前后患者及医生对护理人员的满意度[($\bar{x}\pm s$), 分]

时间	患者满意度 (n=80)	医生满意度 (n=20)
实施前	81.52±3.75	82.38±3.45
实施后	94.46±2.21	95.07±2.53
t	26.589	13.228
P	<0.001	<0.001

3 讨论

3.1 分层管理能够提高护理人力资源管理的合理性

分层级管理是按照护理人员的护理经验和水平,以及对相关专业知识的掌握情况进行科学的分层^[6],并对不同层级护理人员的岗位职责进行了明确划分,这样即可使高层级护理人员的作用得以充分发挥,又可使低层级护理人员更加明确努力的方向和奋斗的目标,能够激发护理人员的工作热情^[6]。

3.2 分层管理有利于对不同层级护理人员的管理和培训

分层级管理并不是简单的将护理人员进行等级划分,而是通过分层对各个层级的护理人员进行具有针对性的管理以及培训。分层管理的内涵是将护理人员安排到其能胜任的岗位中去,不同能力的护理人员负责不同病情的患者,这样才能使每位患者均得到最为优质的护理服务,也能够充分体现出不同层级护理人员的价值。这也有利于提升护理人员自身的职业认同感,有利于护理团队的稳定^[7]。而且分层管理过程中,上一层级护理人员除了负责自身护理任务以外,还负责对下一层级护理人员的指导或培训工作,这样也可使各层级护理人员间的关系更为密切^[8]。护理工作是一项需要终身学习的工作,只有持续的学习才能够为患者提供更为优质的护理服务,而分层管理后,可针对不同层级护理人员进行符合其业务水平的培训,能够使护理人员的业务能力尽快得到提升。避免了以往统一培训,高层级护理人员反复学习一些基础知识,进步缓慢的问题,也避免了低层级护理人员无法理解和掌握高层级培训内容的问题。

3.3 分层管理有利于提升患者以及医生的满意度

分层管理后,每位患者均有固定的护理人员为其提供护理服务,有利于与患者间建立起良好的关系,

同时护理人员对患者的病情了解的也更为全面,能够及时向医生反馈患者的相信信息,因此可提高患者及医生对护理人员的满意度。

综上所述,分层管理用于护理人力资源管理中可提高护理人员的工作质量以及患者、医生对护理人员的满意度,具有较高应用价值。

参考文献

- [1] 何光琴. 缓解缺人,护理人力分层的三大猜想[J]. 医师在线,2019,9(33):11-12.
- [2] 上官少兰,伍晓莹. 医院护理人力资源短缺原因与应对策略[J]. 中医药管理杂志,2021,29(16):118-120.
- [3] 王莹. 分层次目标激励在临床护士岗位管理中的应用[J]. 人力资源,2021,487(10):106-107.
- [4] 方春琴. 改良分层管理在心内科护理人力资源管理中的应用[J]. 家有孕宝,2021,3(3):291.
- [5] 陈小燕,贾晓雁,殷晓方. 改良分层管理在心内科护理人力资源管理中的应用[J]. 护理与康复,2020,19(10):79-81.
- [6] 陆金平. 护士分层管理模式在临床护理管理模式中应用对护理质量的提升价值[J]. 实用医技杂志,2018,25(8):932-934.
- [7] 叶志英. 分层管理在护理人力资源管理中效果分析[J]. 家庭医药·就医选药,2021,(2):310.
- [8] 李平阁. 护士分层模式在护理人力资源管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2018,24(15):121-123.

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。

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



OPEN ACCESS