

层级管理模式在体检中心护理管理中的应用

高子浓

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010

【摘要】目的：分析体检中心护理管理中采取层级管理模式的效果。方法 抽取2020年1月-2022年期间入我院行健康体检的受检者200名及20名护理人员为研究对象。其中2020年1月-2020年12月期间未采取层级管理模式的100名健康体检的受检者及20名护理人员设为参考组。2021年1月-2022年1月期间采取层级管理模式的100名健康体检的受检者及20名护理人员设为实验组，两组护理人员均为同一批。对施行前后的效果进行比较。**结果**：实验组体检效果、管理质量、护理人员技能水平及受检者满意度均优于参考组（ $P < 0.05$ ）。**结论**：体检中心护理管理中采取层级管理模式可提高体检效果，提升护理质量，有助于加强护理人员的技能水平，同时可提高受检者的满意度。

【关键词】：层级管理模式；体检中心；护理管理；体检效果；管理质量；技能水平；满意度

Application of Hierarchical Management Model in Nursing Management of Physical Examination Centers

Zinong Gao

The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University Chongqing 400010

Abstract: Objective: To analyze the effectiveness of adopting a hierarchical management model in nursing management of physical examination centers. Method: 200 subjects and 20 nursing staff who underwent physical examinations in our hospital from January 2020 to 2022 were selected as the research subjects. Among them, 100 health examination subjects and 20 nursing staff who did not adopt a hierarchical management model between January 2020 and December 2020 were set as the reference group. From January 2021 to January 2022, 100 health examination subjects and 20 nursing staff who adopted a hierarchical management model were assigned to the experimental group, and both groups of nursing staff were in the same batch. Compare the effects before and after implementation. Result: The physical examination effect, management quality, nursing staff skill level, and patient satisfaction of the experimental group were better than those of the reference group ($P < 0.05$). Conclusion: Adopting a hierarchical management model in nursing management of physical examination centers can improve the effectiveness of physical examinations, improve nursing quality, strengthen the skill level of nursing staff, and improve the satisfaction of patients.

Keywords: Hierarchical management mode; Medical examination center; Nursing management; Physical examination results; Management quality; Skill level; Satisfaction

体检护理工作呈现多元性、受检者复杂性、体检项目多样，技术熟练重要性急，应急反应及时性等^[1]。由体检护理工作上述特点可见，护理工作质量在体检中心服务质量中占有举足轻重的地位，怎样强化体检中心的护理管理，提升护理工作质量，为受检者提供高质量的护理服务是一个值得重视的问题。提高护理质量应采取有效的管理方法，层级管理模式属于具有科学性的管理方法，其产生的效果已经得到了临床实践证明，能够在护理人员管理过程中得到合理配置，调动护理人员工作积极性以及主动性等方面，可促进整体护理服务质量的提升^[2]。为此，抽取2020年1月-2022年期间入我院行健康体检的受检者200名及20名护理人员为研究对象。分析体检中心护理管理中采取层级管理模式的效果。结果详见下文。

1 资料与方法

1.1 基础资料

抽取2020年1月-2022年期间入我院行健康体检的受检者200名及20名护理人员为研究对象。其中2020年1月-2020年12月期间未采取层级管理模式的100名健康

体检的受检者及20名护理人员设为参考组。2021年1月-2022年1月期间采取层级管理模式的100名健康体检的受检者及20名护理人员设为实验组，两组护理人员均为同一批。在受检者中，实验组男、女例数分别为56例、44例，年龄21-67岁，均值范围（45.43±2.32）岁。参考组男、女例数分别为52例、48例，年龄22-64岁，均值范围（45.65±2.54）岁。在护理人员中，实验组均为女性，年龄22-35岁，均值范围（27.65±2.12）岁，文化水平中，大专11名，本科及以上9名。参考组均为女性，年龄21-34岁，均值范围（27.54±2.54）岁，文化水平中，大专12名，本科及以上8名。两组受检者及护理人员资料比较差异较小（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

参考组未采取层级管理模式，实验组采取层级管理模式，方法如下：

（1）合理设置岗位：首先按照层级管理模式和职称分布情况将全部护理人员划分为高级护士（N4级）中级护士（N3级）、初级护士（N2级）和基础护士（N1级）。按照体检中心岗位需要，以一名N4级护理人员为体检中心护

士长，其他 3 个级别护理人员按以老带新梯次凸显、取长补短的原则将其优化组合为前台、中心采血室及导医 3 个护理组，每组各由一名 N3 级护理人员担任组长，并配数名 N1~N3 级护理人员。通过因人设岗，把适合人才安排到适合的岗位。

(2) 明确岗位职责：结合体检中心护理工作实际情况，对前台、中心采血室及导医 3 个护理小组岗位职责予以明确。①前台护理小组负责体检咨询服务工作，需要做到对受检者热情招待，帮助其快速挑选个性化体检套餐，告知其体检时间及检前须知等。体检结束时为受检者及时取得结果报告，存疑应随时和终检医生进行交流，以保证报告的正确分发；在规定时间内开展电话回访、提醒等服务。②中心采血室护理小组负责受检者采血工作，需要实现采血前掌握受检者的身体状况，明确其有无存在紧、空腹及身体不适等情况；开展恰当宣教，明确采血目的、注意事项及配合方法等；采血时对受检者应多加注意，转移其注意力，操作人员要手法娴熟、快速，保证一次完成。在采血之后要及时询问受检者有无不适感，并对其注意事项进行及时的指导。③导医护理小组承担疏导候诊的受检者，合理组织查体，给受检者一个舒适查体环境，并针对行动不便、身患残疾和重要受检者采取“一对一”全流程陪护服务，让受检者尽享家庭式的服务。

(3) 建立培训、考核制度：护士长结合中心护理工作实际，制订不同级别护理人员培训方案，建立了科学合理的考核制度。其中 N4 级护理人员以参加举办的护士长培训为主，同时外出进修学习，了解和掌握了先进健康管理、护理管理理念和方法，促进健康体检护理管理和人员管理水平的提高。N3 级护理人员以促使其掌握健康体检知识和操作技能为目的，其可独立应对工作中存在的问题，并完成意外事件应急处理；有一定护理教学与管理能力，对低年资护理人员进行辅导，担负科室护理人员、实习护理人员的教学任务，并与护士长共同进行护理管理。N2 级护理人员以加强沟通能力、综合业务能力、操作技能熟练，且可独立完成健康体检的护理，能对意外事件进行抢救配合与护理，能协同完成护理管理为目标。N1 级护理人员培训的目标为能够平稳渡过护生向护士转型时期，熟悉医院工作环境，具有护理人员良好形象与行为表现，培养护理人员牢固的专科护理知识与技能，可胜任专科护理。培训方式主要以在职培训为主。每季度考核 1 次，采取专科护理理论、操作技能考核及受检者满意度进行考核，考核成绩列入绩效体制，并结合绩效工资分配，晋级晋职和评先评优等，做到奖优罚劣。

(4) 弹性排班制：按照体检工作量及工作规律，提前 1 周进行工作布置、机动布置工作及人力；按照受检者的需要，灵活地安排体检时间，合理排班；在抽血高峰时增派护理人员。每天早晨抽血基本结束后，留下 1 名护理人员继续抽血，剩余护理人员测量血压，并整理体检表、备齐外出物品并跟踪体检报告等。下午集中对体检表进行整理和核对，争取发挥工作最高效能。

1.3 效果标准

1.3.1 体检效果

对两组受检者的体检效果予以比较，其中可见受检时

间、体检效率。其中体检效率采取自制的评价表进行了解，分数越高，则体检效率越高。

1.3.2 管理质量

对两组管理质量进行评价，采取自制管理质量评价表进行评价。分数越高，则管理质量越高。

1.3.3 理论及技能水平

对两组护理人员的理论及技能水平予以考核，每项分数为 50 分，分数越高，则理论及技能水平越高。

1.3.4 满意度

对两组受检者的满意度采取自制满意度问卷表进行了解。计算方法：（非常满意 + 一般满意）/ 总例数 × 100%。

1.4 统计学方法

研究所得到的数据均采用 SPSS23.0 软件进行处理。（ $\bar{x} \pm s$ ）用于表示计量资料，用 t 检验；（%）用于表示计数资料，用（ χ^2 ）检验。当所计算出的 $P < 0.05$ 时则提示进行对比的对象之间存在显著差异。

2 结果

2.1 两组体检效果情况

表 1 显示，实验组体检效果优于参考组（ $P < 0.05$ ）。

表 1 两组体检效果情况（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	受检时间(min)	体检效率(分)
实验组	100	56.54±3.43	8.76±1.32
参考组	100	72.32±2.35	6.53±1.45
t	-	37.952	11.372
P	-	0.001	0.001

2.2 两组管理质量比较分析

实验组管理质量（95.43±2.32）分，参考组管理质量（78.76±2.76）分。t 检验值：管理质量（ $t=46.234, P=0.001$ ）。实验组管理质量高于参考组（ $P < 0.05$ ）。

2.3 两组理论及技能水平

实验组护理人员理论成绩（46.54±2.32）分，技能水平（48.76±1.24）分；参考组护理人员理论成绩（36.54±2.13）分，技能水平（37.65±2.54）分。t 检验值：理论成绩（ $t=31.751, P=0.001$ ），技能水平（ $t=39.812, P=0.001$ ）。实验组理论成绩、技能水平高于参考组（ $P < 0.05$ ）。

2.4 两组受检者满意度情况

实验组受检者满意度为 96.00%（96/100）：非常满意例数为 74 例，占比为 74.00%，一般满意例数为 22 例，占比为 22.00%，不满意例数为 4 例，占比为 4.00%。参考组受检者满意度为 75.00%（75/100）：非常满意例数为 56 例，占比为 56.00%，一般满意例数为 19 例，占比为 19.00%，不满意例数为 25 例，占比为 25.00%。 χ^2 检验值：（ $\chi^2=17.786, P=0.001$ ）。实验组受检者满意度高于参考组（ $P < 0.05$ ）。

3 讨论

健康体检中心属于医院重要且特殊的部门，护理人员属于服务于受检者的主要人员，在健康体检中心护理中，具有多元性、受检者复杂性、体检项目多样性等。从而容易出现不良事件而影响体检效果与护理质量^[1]。

分层级管理模式是指以“以人为本”思想为指导，经过精细识别管理对象发展层级，运用层次管理手段与方法达到护理资源优化管理目的，近几年在临床上逐渐得到广

泛应用^[4]。此次研究中,在体检中心护理管理中采取层级管理模式,本次研究结果显示,实验组体检效果优于参考组($P < 0.05$)。提示采取层级管理模式能够缩短受检者的体检时间,提升检验效率。实验组管理质量高于参考组($P < 0.05$)。提示采取层级管理模式能提升管理质量。实验组理论成绩、技能水平高于参考组($P < 0.05$)。表明采取层级管理模式可提升护理人员的理论成绩、技能水平。实验组受检者满意度为96.00%,参考组受检者满意度为75.00%,实验组受检者满意度高于参考组($P < 0.05$)。提示采取层级管理模式可提升受检者的满意度。笔者分析认为,层级管理模式以持续改进体检流程质量控制环节为手段,搞好护理人员和体检者及医生间配合、科室间配合及提高工作效率,从而将程序化、科学化反映到体检护理管理中。行层级管理时,重视体检流程管理,对前台、中心采血室及导医3个重要护理岗位采取优化组合科学地安排,使3个互为联系的环节都由一个具有较强能力和素质的护理小组来承担,确保体检过程顺利^[5]。尤其通过给体检者采取家庭温馨式及个性化护理服务,对特殊体检者采取“一对一”全流程陪护,能够获得受检者的全力合作,确保体检流程更流畅,提升体检护理管理水平^[5]。体检效果优劣受到护理人员技能高低的影响,因此制订不同级别护理人员培训方案,建立了科学合理的考核制度,提升不同级别护理人员的技能掌握,提升体检效果^[6]。受检者满意度在健康体检中心医疗护理质量管理中占有重要地位,也是考核医疗护理质量”的一项重要指标。实施优质护理服务可提高体检人员的满意度、塑造医院品牌形象、吸引更多的受检者^[7]。本次以体检护理中优质护理服务的实施作为重点,以层级管理模式作为辅助,针对护理岗位的需求,

对人员进行合理的利用,严格岗位责任、实施温馨优质服务,加强培训考核机制、提升人员技能水平、弹性排班制等措施,在服务环节做到“无缝连接”,更好的达到优质服务目的,提升受检者的满意度^[8]。

综上所述,体检中心护理管理中采取层级管理模式可提高体检效果,提升护理质量,有助于加强护理人员的技能水平,同时可提高受检者的满意度。

参考文献:

- [1] 王美芳.层级管理模式在体检中心护理管理中的应用效果[J].中国社区医师,2021,37(03):167-168.
- [2] 吴晓琴.层级管理模式在健康管理中心护理管理中的应用分析[J].中国农村卫生,2020,12(07):28-29.
- [3] 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.
- [4] 彭丽,刘小丽.层级管理模式在体检中心护理管理中的应用效果研究[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(88):249-251.
- [5] 陈楚芳.层级管理模式在体检中心护理管理中的应用效果观察[J].黑龙江医药,2019,32(03):751-752.
- [6] 唐青,白雪.层级管理模式在健康管理中心护理管理中的应用价值分析[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(38):148.
- [7] 谢萍.层级管理模式在体检中心护理管理中的应用效果[J].医疗装备,2018,31(24):71-72.
- [8] 闫春莲.层级管理模式在健康管理中心护理管理中的应用[J].当代护士(中旬刊),2018,25(12):185-186.