

## 扁平化管理模式在肝胆外科护理中运用的临床价值探析

杨桂花, 普春丽, 王珊珊, 王秋鸿, 邹剑涛\*

昆明医科大学第二附属医院 云南昆明

**【摘要】目的** 分析在肝胆外科护理中扁平化管理模式的应用效果及价值。**方法** 研究对象共选取400例,均为本院肝胆外科收治的患者,于2021年7月-2023年7月完成选取,依据平分原则分入扁平化管理和常规护理管理的研究组、参照组,各200例,分析相关结果。**结果** 研究组管理后护理信任度、护理质量和护理满意度均高于参照组( $P < 0.05$ )。**结论** 使用扁平化管理模式进行肝胆外科护理工作,能够促进护理质量和提高,获取更高的患者信任度和满意度。

**【关键词】** 肝胆外科; 护理; 扁平化管理; 应用效果

**【收稿日期】** 2023年10月26日 **【出刊日期】** 2023年11月15日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230508

### Analysis on the clinical value of flat management mode in the nursing of hepatobiliary surgery

Guihua Yang, Chunli Pu, Shanshan Wang, QiuHong Wang, Jiantao Zou\*

The Second Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming, Yunnan

**【Abstract】Objective** To analyze the application effect and value of flat management mode in hepatobiliary surgery nursing. **Methods** A total of 400 patients were selected from the Department of Hepatobiliary Surgery in our hospital. They were selected from July 2021 to July 2023, and were divided into the study group and reference group of flat management and routine nursing management according to the principle of equalization, with 200 cases each. The relevant results were analyzed. **Results** Nursing trust, nursing quality and nursing satisfaction in the study group were higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The use of flat management mode in the nursing management of hepatobiliary surgery can promote the quality of nursing and improve patients' trust and satisfaction.

**【Keywords】** Hepatobiliary surgery; Nursing; Flat management; Application effect

### 引言

美国管理学家在上个世纪90年代提出了一种新型管理模式,即扁平化管理模式,其在管理工作中将实质权利下移作为管理的重点,确保管理权责的统一性。在临床治疗期间,护理模式的合理地选择有利于促进治疗效果的提高,对患者的康复有着积极作用,然而在护理期间使用有效且科学的管理方法有利于促进护理效果提升<sup>[1]</sup>。

就扁平化管理模式而言,其应用过程中将中间管理层减少或省略,将管理权利下移至一线护理人员,这不仅激励护理人员的潜能,还能够促进护理人员的积极性,应用到肝胆外科中,有利于对具有工作能力较强的护理进行引导,使其主动参与到对患者的护理及管理,让每一位护理人员直接进行患者的管理,从而改善了传统的管理方式,提高了管理效率<sup>[2]</sup>。本研究为了

进一步分析扁平化管理模式的应用,选择部分肝胆外科收治的患者开展对比分析试验,统计相关结果后做出如下报道。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

本研究中所选取的分析对象为肝胆外科患者,共200例,选取于2021年7月-2023年7月,并将其分为两组,各分入200例。患者的年龄下限24岁,年龄上限61岁, ( $43.29 \pm 6.78$ )岁为平均年龄,上述资料相比区别不明显( $P > 0.05$ ),有可比性。

#### 1.2 方法

参照组患者确定后,对其护理及管理期间采用常规管理方式,在实际护理中护理模式的开展,由护士长、高年资护理人员、低年资护理人员进行患者的管理,在实际护理中,与患者直接接触的为低年资护理人

\*通讯作者: 邹剑涛

员。与此同时根据低年资护理人员的职责,对其工作内容进行具体划分,例如药物治疗护理人员、办公护理人员、责任护理人员等,统一安排后,进行适当的排班,对患者护理中,根据固定班次开展护理工作。

研究组患者确定后,对其进行护理过程中,采用扁平化管理模式,首先为了促进管理效率的提高,简化处理护理管理的管理层,在实际管理中落实护士长、护理人员至患者的模式,对各个护理人员的职责进行明确,同时对排班制度进行改善,采用 APN 连续排班制度, A 班为早上 8 点至下午 17 点; P 班为下午 17 点至次日凌晨 1 点; N 班为凌晨 1 点至早上 8 点,落实连续排班制度后,为患者提供持续不断的护理服务,从而提高护理的全面性,促进护理效果提高。

### 1.3 观察指标

#### (1) 患者对护理的信任度分析

对两组患者护理后,调查其对护理的信任情况,通过五个角度进行分析,分别为患者是否尊重、患者是否有安心感、护理是否具有持续性、患者是否对未来具有信心、护理是否有权威性,采用满分 5 分的评价标准,分数越高患者信任度越高。

#### (2) 护理质量分析

护理后对两组护理质量进行评价,主要分析内容包括:护理文书、健康教育、基础护理和危重护理,各个项目总分 100 分,分数越高说明护理质量越好。

#### (3) 护理满意度分析

满意度的调查采用调查问卷的方式,发放给患者,并指导其填写,统计总得分情况,对不足 60 分的记作不满意,高于 60 分且不足 80 分的记作基本满意;高于 80 分的记作非常满意,通过基本满意和非常满意人

数计算总满意度。

### 1.4 统计学处理

$n$  (%) 为研究中计数资料,  $(\bar{x} \pm s)$  为研究中计量资料,相关资料的分析和统计,使用计算机软件 SPSS 23.0 完成,记录相关数据后,对其进行检验,计量资料和计数资料分别使用  $t$  检验和  $\chi^2$  检验。结果若有显著差异,则说明有统计学意义,用 ( $P < 0.05$ ) 表示。

## 2 结果

### 2.1 比较两组护理信任度

研究组管理后患者对护理的信任度均高于参照组,差异显著有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

### 2.2 两组护理质量评分比较

研究组管理后护理质量各项评分均高于参照组,有差异和统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

### 2.3 比较两组护理满意度

研究组护理后患者对护理的满意度高于参照组护理后患者护理满意度,差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 见表 3。

## 3 讨论

护理管理是医院管理中重要的组成部分,肝胆外科作为医院重要组成部分,其所收治的患者病情较为复杂且严重,因此增加了护理管理的难度,也是医院护理管理中高风险科室之一,想要促进肝胆外科护理管理质量和效果,就必须对该科室的管理工作进行加强,然而肝胆外科护理工作中存在一定的风险因素,所以仅采用常规护理管理方法无法起到良好的效果。因此肝胆外科需要对护理管理工作进行深入探讨,并选择合理的管理方法。

表 1 不同方法管理后比较 2 组护理信任度 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	尊重	安心	持续性	对未来的信心	护理的权威性
研究组	200	3.51 ± 0.42	3.72 ± 0.41	3.64 ± 0.33	3.73 ± 0.49	3.63 ± 0.39
参照组	200	2.99 ± 0.39	3.18 ± 0.28	3.07 ± 0.27	3.27 ± 0.38	3.01 ± 0.31
t		3.369	3.632	3.258	3.147	3.369
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 不同管理后比较两组护理质量 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	护理文书	健康教育	基础护理	危重护理
研究组	200	94.32 ± 2.12	98.71 ± 1.13	98.63 ± 1.33	99.19 ± 0.38
参照组	200	87.29 ± 2.48	91.07 ± 1.47	90.27 ± 1.77	91.07 ± 0.88
t		4.254	4.256	7.465	7.521
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 3 比较不同方法护理后两组满意度 (n/%)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	200	135	59	6	194 (97.0%)
参照组	200	76	71	53	147 (73.5%)
$\chi^2$					12.258
P 值					<0.05

就扁平化管理模式而言,其是一种新型管理方式,最早由美国管理学家提出,该管理模式在实际应用中,可省略中间管理层的管理环节,使基层操作人员的权利得到提升,以此促进管理质量的显著提高。将扁平化管理模式应用到肝胆外科护理工作中,能够促使护理人员对患者实际情况进行充分的了解,并以此为根据落实相关措施,该管理方法的落实,不仅能够促进临床护理工作效果的提高,还能够使中层以及上层管理人员对患者的病情以及实际情况进行充分的了解,有效地激发了不同层级管理工作的效果。在扁平化管理模式应用的过程中,其省略了行政管理的层次,对扁平化组织体系进行全面的构建,使其突出紧凑化和干练化的特点,促使整个管理体系实现 3 个方面的优化,既有组织体系扁平化和业务流程扁平化,又有信息扁平化<sup>[3]</sup>。该管理模式与常规护理管理模式相比,具有多种特点,具体如下:(1)扁平化管理的应用对护理人员工作积极性有调动作用,且能够对不同层级护理人员的职责进行明确。(2)对护理效果持续改进有促进作用,还能够避免中间管理层管理混乱的情况发生。

(3)有利于促进中层以及上层管理人员充分地了解临床情况和患者情况。(4)对不同层级之间护理人员的合作意识有促进作用,对不同层级护理人员职责进行明确后,可保证各个护理人员能够各司其职,从而促进护理工作开展的科学化、合理化,对科室整体护理工作效果的提升有着积极作用。另外在肝胆外科实施扁平化护理管理工作,还能够使患者对护理工作的满意度得到提升,同时促进医生满意度和护理人员满意度提高。在肝胆外科中应用该管理方法,可促进肝胆外科护理管理结构的优势,省略中间管理层,促进临床一线护理人员的主观能动性,使其充分发挥自身职责,做到全面性的护理及管理。实施扁平化管理措施后,护理人员的工作职责得到了明确,护理人员责任心有所提升,在实际护理工作中,一线护理人员不再一味地照本宣

科的开展护理工作,而且能够结合患者的具体需求主动开展护理服务,从而提高了护理服务的质量。此外,肝胆外科应用扁平化管理方法后,护理人员对患者病情了解的环节更加便利,也有利于个性护理措施的落实<sup>[4]</sup>。本研究对研究组采用扁平化管理措施,结果显示本组患者对护理的信任度高于参照组<sup>[5]</sup>,且护理质量比参照组高,同时患者对护理的满意度也高于参照组,存在显著差异和统计学意义( $P < 0.05$ )。

综上所述,使用扁平化管理模式进行肝胆外科护理工作的管理,能够建立良好的护患管理,促进护理质量提升,获得患者更高的满意度,值得在护理管理工作中加大借鉴和推广力度。

### 参考文献

- [1] 丁琪.重点护理管理在肝胆外科护理工作中的应用分析[J].中国冶金工业医学杂志,2022,39(03):297-298.
- [2] 乔莉娟,赵当宁.分层级管理模式在肝胆外科护理人员中的应用效果[J].临床医学研究与实践,2022,7(13):168-171.
- [3] 向念念.扁平化管理模式应用在肝胆外科优质护理中的效果[J].中国卫生标准管理,2019,10(02):189-191.
- [4] 毛小英,吴婕,龚莉江.责任制护理结合 APN 排班扁平化管理模式在肝胆外科护理中的应用效果[J].中国当代医药,2018,25(28):179-181.
- [5] 董赛男.分级护理管理模式在肝胆外科护理中的应用效果[J].医药与保健, 2021, 029(004):160-161.

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