

医院基层工作人员能力提升机制的实践研究

吴忠麒

柳州市中西医结合医院，广西 柳州 545005

DOI: 10.61369/SSSD.2026040021

摘 要： 医院基层工作人员是医疗服务体系的重要基础，直接承担着基础诊疗、健康管理、医患沟通等核心任务，其能力水平直接关系到医疗服务质量、患者就医体验和医院可持续发展。基于此，本文针对医院基层工作人员能力提升展开研究，分析了当前基层工作人员能力存在的短板与不足，阐述能力提升的重要价值，并提出构建科学高效的能力提升机制的实践对策，为医院强化基层人才队伍建设、提升整体医疗服务效能提供理论参考与实践借鉴。

关 键 词： 医院基层工作人员；能力提升；培训机制；实践对策；医疗服务质量

Practical Research on the Competence Improvement Mechanism of Grassroots Staff in Hospitals

Wu Zhongqi

Liuzhou Hospital of Integrated Traditional Chinese and Western Medicine, Liuzhou, Guangxi 545005

Abstract： Grassroots staff in hospitals are an important foundation of the medical service system, directly undertaking core tasks such as basic diagnosis and treatment, health management, and doctor-patient communication. Their competence level is directly related to the quality of medical services, patients' medical experience, and the sustainable development of hospitals. Based on this, this paper conducts research on the competence improvement of grassroots hospital staff, analyzes the current shortcomings and deficiencies in their capabilities, elaborates on the important value of competence improvement, and proposes practical countermeasures for constructing a scientific and efficient competence improvement mechanism. It aims to provide theoretical reference and practical experience for hospitals to strengthen the construction of grassroots talent teams and improve the overall efficiency of medical services.

Keywords： grassroots hospital staff; competence improvement; training mechanism; practical countermeasures; medical service quality

引言

随着医药卫生体制改革的不断深化，医疗资源下沉、分级诊疗制度推进成为优化医疗服务体系的核心方向，医院基层工作人员的作用愈发凸显。医院基层工作人员涵盖基层临床医师、护士、医技人员、公共卫生人员及行政辅助人员等，他们身处医疗服务一线，直接面对广大患者的基础医疗需求，是保障医疗服务连续性、可及性的关键力量^[1]。当前，群众对优质医疗服务的需求日益增长，对基层工作人员的专业能力、服务意识、应急处置等综合素养提出了更高要求。因此，探索构建科学有效的医院基层工作人员能力提升机制，具有重要意义。

一、当前医院基层工作人员能力存在的问题

（一）专业能力参差不齐

医院基层工作人员队伍构成复杂，学历层次、专业背景差异较大，导致专业能力呈现明显的不均衡性。一方面，部分基层人员如社区卫生服务中心医护、门诊导诊、检验辅助等岗位人员，存在专业知识陈旧、操作技能不规范等问题，难以适应现代医疗技术发展和精细化服务的需求。另一方面，核心技能短板突出，

尤其是应急处置、沟通协调等关键能力缺失较为普遍。基层岗位直接面对患者各类突发情况，如门诊患者突发晕厥、过敏反应等，但部分工作人员缺乏系统的应急培训，应急响应不及时、处置流程不清晰，容易延误救治时机。

（二）职业发展动力匮乏

基层岗位工作任务繁杂、压力较大，部分工作人员长期处于重复化、机械化的工作状态，逐渐形成“安于现状”的工作心态，缺乏主动学习和自我提升的意识。一方面，多数基层人员对

职业发展规划不清晰,认为基层岗位晋升空间有限、发展前景不明朗,导致学习动力不足,不愿主动参与专业培训、技能竞赛等提升活动。另一方面,医院对基层工作人员的职业发展支持不足,缺乏完善的激励机制和成长通道,使得基层人员难以感受到学习提升带来的实际价值,进一步弱化了其学习主动性。

（三）培训体系不完善

当前多数医院的培训体系存在“重上层、轻基层”的问题,针对基层工作人员的培训机制不完善,难以有效支撑其能力提升。培训需求定位不精准,医院在开展培训前未充分调研基层岗位的实际需求,培训内容多为通用性知识,与基层工作实际脱节,如对社区卫生服务人员的培训过度侧重理论知识,忽视家庭医生签约服务、慢性病管理等实操技能的强化,导致培训效果不佳。培训方式单一固化,多以集中授课、线下讲座等传统形式为主,缺乏互动性、实操性和针对性,难以激发基层人员的参与热情,也无法有效解决基层工作中的实际问题。

二、医院基层工作人员能力提升的重要价值

（一）有利于提升医疗服务质量

基层工作人员是医疗服务流程的“第一道防线”,其专业能力直接决定医疗服务的基础质量。提升基层工作人员的专业技能、操作规范度和应急处置能力,能够有效减少诊疗过程中的差错率,提高基础诊疗、护理、医技辅助等工作的准确性和规范性。例如,强化基层医护人员的常见疾病诊疗能力和急救技能,可及时有效处置门诊、社区等场景的突发医疗情况,降低医疗风险;规范医技辅助人员的操作流程,能够保障检验、检查数据的真实性和可靠性,为临床诊断提供精准支撑^[2]。同时,基层人员沟通能力的提升,能够有效减少医患误解,构建和谐医患关系,进一步保障医疗服务的安全性和稳定性。

（二）有利于夯实医院发展根基

基层工作是医院整体工作的基础,基层工作人员能力水平直接影响医院的运营效率和发展质量。提升基层工作人员能力,能够优化基层服务流程,提高工作效率,降低运营成本,为医院核心业务的开展提供坚实保障^[3]。例如,行政后勤基层人员能力提升可优化物资采购、设备维护、患者服务等保障流程,提升医院整体运营效能;临床基层辅助人员能力提升可更好地配合核心诊疗工作,提升诊疗服务的连续性和完整性。此外,基层工作人员能力提升能够增强队伍的稳定性和凝聚力,减少人才流失,为医院的长远发展储备优质人才资源,推动医院实现高质量发展。

（三）有利于提升医疗服务可及性

当前医改政策明确提出“强化基层医疗服务能力”,推动医疗资源下沉,提升医疗服务可及性。在基层医院中,尤其是社区卫生工作者以及参与乡村义诊工作的医务人员,他们是保障医疗资源下沉及维护地区群众身体健康的重要力量,对这类群体进行技能培训能够有效提升基层医院的业务能力,并让群众在家门口就能享受到高效优质的医疗服务,因此可以防止跨区域就诊、重复就诊等情况的发生,减少患者负担^[4];同时,基层人员能力素养

的提高有利于推进家庭医生签约服务、慢病管理、健康促进等公共卫生活动的实质性开展,并提升了社会整体人群健康水平,助力“健康中国”战略的实施。

三、医院基层工作人员能力提升机制的实践对策

（一）明确基层能力发展需求,制定系统培训规划

精准定位需求是构建能力提升机制的基础。医院应建立“分层分类”的需求调研机制,结合不同基层岗位的工作特性、职责要求和发展目标,全面梳理基层工作人员的能力短板。一方面,采取问卷调查法、访谈会、岗位胜任力分析法、患者反馈等方式深入调研了解临床辅助人员、社区护士、行政辅助人员的需求并确定其在专业技术能力、操作能力、沟通协调能力和应急处置能力等方面需加强的部分^[5]。另一方面,在结合医院发展战略规划、卫生改革方针及医疗科技发展方向的基础上,制定长期的基层人员培训计划,明确各阶段培训的目标、主要内容及相关步骤;例如针对全科护士的培养,应该以家庭医生签约服务、慢性病管理、老年健康管理为主;而对于行政辅助人员,应注重其服务质量保障能力、沟通谈判能力和应急处置能力。

（二）科学设计能力培训内容,选择合适培训方式

在工作人员培训过程中,医院要结合人员的需求定位,构建出精准化且具有实操性的培训内容体系,选择合适的培训方法,这样能够提升培训效果。第一,合理设计培训内容。医院要坚持“实用性”的原则,在不同级别、不同类别的基础上将培训课件进行分类。如针对在临床一线工作的工作人员,其培训的重点为常见疾病的诊治依据、现场急救的应用、新型诊疗设备的操作、医患沟通技巧等内容。针对公共卫生方面的基层员工,则会重点向其讲解有关慢性病管理的知识,开展健康教育的方法,传染病防治方法,家庭医生签约服务的相关政策等;对从事行政管理工作的基层员工则给予相应的培训资料,包括文明用语、沟通协调、应急处理机制、优化工作流程等^[6]。另外,也增加职业道德、医事法规及医院文化等普适性培训的内容,全面提升其综合素质能力。第二,选择多元培训方式。培训方法要突破以往的单一模式,要注重设计线上线下、理论实操结合等方式,丰富基层人员的体验。比如在线下渠道进行一些实操演练、技能竞赛和师徒结对帮等活动,提升培训的互动性,让员工积极参与其中;在线上渠道设计学习平台,让基层人员在线上观看操作视频,学习行业规范等,形成碎片化学习。再比如引进情景模拟培训,运用信息技术展示模拟场景,包括突发医疗应急场景、医患沟通冲突场景等,让基层人员在模拟中学习实战经验,提升应急处置能力。医院还可以和上级医院、医学院校等进行合作,邀请相关专家进入医院开展讲座,进行技术指导等,拓宽基层人员的知识视野^[7]。

（三）促进基层内部学习交流,提高应急处置能力

构建起内部学习交流机制,能够促进工作人员的相互学习,营造良好氛围,促进其应急处置能力提升。第一,建立基层岗位内部学习交流平台。医院可以定期开展跨部门知识分享会以及技术沙龙,鼓励优秀的初级人才分享自身的工作经验、工作方法、

问题解决技巧；推行师带徒制度，选拔有能力有经验的高阶人才带领新手或者能力不足的新手，借助该方式帮助其快速成长^[8]。第二，聚焦基层工作中的高频突发情况，建立常态化应急演练机制。利用演练的形式应对院内突发事件包括病人突发疾病、火灾以及仪器故障等，明确各基层岗位在突发事件处置流程中职责分工、工作规范及配合要求，从而提升低年资人员应急处置能力与团队沟通协调能力^[9]。同时，建立危机事件案例库，收集各类危机事件案例，供基层人员学习分析，总结经验，不断改进和完善危机应对机制及方法。

（四）建立培训评估反馈机制，强化能力培训效果

为明确掌握基层人员的能力提升情况，医院要设立培训评估反馈机制，构建“全流程、多维度”的培训评估反馈机制，确保培训效果落地见效。第一，建立分层分类的评估指标体系。对基层医务人员进行培训前后效果评价，培训前后对理论知识掌握情况（考核方法为闭卷考试）、技术水平提升（考核方式为实际动手能力），工作成绩方面和其他人员对比以及患者满意度方面等。比较了训练对工作的影响；另外，也从病人回馈及同侪间的意见中评估改善的服务情形。第二，完善评估结果应用机制。将考核结果与一线职工绩效考核、晋级晋职、评优评先等挂钩，对学习

效果好、技能提升快的人员进行表彰奖励；对学习效果一般、进步缓慢的职工开展针对性辅导和二次培训，有效激发了他们的学习积极性和主动性^[10]。第三，建立常态化反馈机制。采用问卷调查及座谈会的形式在训练过程中不同阶段及结束后收集基层人员对训练科目、施教方法、师资能力等方面的意见建议，及时发现训练环节中存在的缺陷，并对制订的训练方案、训练课目、施教模式进行相应调整或修订，进而形成“需求调查－训练实施－检测反馈－调整优化”的闭环管理模式，不断提高训练效率及质量水平。

四、结语

综上所述，提升医院基层工作人员能力是夯实医院发展根基、提升医疗服务质量、响应医改政策导向的重要举措。在实际开展过程中，医院要精准定位能力发展需求，科学设计培训内容方式，促进内部学习交流，建立全流程评估反馈机制等，这样构建起科学高效的能力提升机制，不断提升基层工作人员的专业素养和综合能力，为医院发展夯实根基。随着医疗技术的不断发展，医院要持续优化能力提升机制，不断创新提升路径。

参考文献

[1] 朱涵琦. 社区医院建设对基层医疗机构服务能力的影响研究 [D]. 南京中医药大学, 2024.DOI: 10.27253/d.cnki.gnjzu.2024.000049.
[2] 巫世娟, 孙贝贝, 曹万祥. 关于加强医院基层党组织纪检委员履职能力建设的研究 [J]. 深圳中西医结合杂志, 2023, 33(21): 134-137.DOI: 10.16458/j.cnki.1007-0893.2023.21.040.
[3] 尹庄. 加强医院基层党组织能力建设研究 [J]. 现代医院管理, 2021, 19(05): 105-108.
[4] 陈文峰. 潍坊市三级医院基层护理管理者核心能力与自我效能感评估及两者相关性研究. 山东省, 潍坊市人民医院, 2020-08-07.
[5] 李少冬. 用社区医院撬动基层能力提升 [J]. 中国卫生, 2019, (07): 33-34.DOI: 10.15973/j.cnki.cn11-3708/d.2019.07.014.
[6] 吴春燕. 基层医院新入职护士核心能力培训课程构建 [D]. 苏州大学, 2019.DOI: 10.27351/d.cnki.gszhu.2019.002683.
[7] 沈艳. 基层医疗卫生服务能力的发展现状及建议 [J]. 现代国企研究, 2019, (02): 136+138.
[8] 谭辉, 马倩, 张国秀, 等. 医联体内推进基层医院健康教育服务能力的实践与思考 [J]. 中国卫生产业, 2018, 15(36): 81-82.DOI: 10.16659/j.cnki.1672-5654.2018.36.081.
[9] 郑辉波. 基层医院党建工作与政工干部能力建设的思考 [J]. 青春岁月, 2018, (05): 153.
[10] 冯耀清, 任贵强, 景彩虹, 等. 三甲医院基层护理管理者科研能力调查分析 [J]. 教育教学论坛, 2017, (21): 86-88.