

责任制管理在医院外勤服务中心实施中的效果 及减少安全隐患的影响研究

阿丝古丽·巴克

新疆阿克苏地区第一人民医院 新疆阿克苏

【摘要】本研究讨论责任制管理对于医院外勤服务中心执行情况的影响，尤其是它对于提高运营效率，加强员工责任感和降低安全隐患等方面具有深远意义。通过对责任制管理核心原理及医院外勤服务中心中具体运用情况进行分析，研究并揭示责任制对于优化工作流程，提升任务执行效率及强化员工安全意识等具有重要意义。研究表明责任制管理既能有效地提高医院外勤服务中心整体运营效能，又能为降低安全隐患提供高效管理保障，促使员工在完成任务过程中更自觉遵守安全规范、减少风险发生几率。

【关键词】责任制管理；医院外勤服务中心；运营效率；员工责任感；安全隐患

【收稿日期】2025 年 5 月 14 日

【出刊日期】2025 年 6 月 18 日

【DOI】10.12208/j.sdr.20250059

Research on the effect of responsibility management in the implementation of hospital field service centers and the impact of reducing unsafe hazards

Bake Asiguli

Aksu district first People's Hospital, Akesu, Xinjiang

【Abstract】 This study discusses the impact of responsibility management on the implementation of hospital field service centers, especially its profound significance in improving operational efficiency, strengthening employee responsibility, and reducing safety hazards. By analyzing the core principles of responsibility management and its specific application in hospital field service centers, this study reveals the significant importance of responsibility system in optimizing workflow, improving task execution efficiency, and strengthening employee safety awareness. Research has shown that accountability management can effectively improve the overall operational efficiency of hospital field service centers, and provide efficient management guarantees for reducing safety hazards, encouraging employees to more consciously abide by safety regulations and reduce the probability of risk occurrence in the process of completing tasks.

【Keywords】 Accountability management; Hospital Field Service Center; Operational efficiency; Employee sense of responsibility; Potential safety hazard

引言

伴随着社会经济的飞速发展，医院外勤服务中心对于各个科室特别是对人员实施有较高依赖性的服务环节发挥着越来越重要的作用，因此如何提升管理效率、保证安全操作，已成为管理者急需解决的关键问题。责任制管理这一有效管理模式已经在各个领域中得到广泛运用，并且在医院外勤服务中

心管理实践中也逐渐得到推广。但在实践中推行责任制管理还面临着许多挑战，特别是医院外勤服务中心这一具有高度运行复杂性和任务多样性的环境。本研究目的在于深入探究医院外勤服务中心责任制管理实施成效，评价其在安全隐患管理中所发挥的作用，以期有关实践工作提供理论支持与操作指导。

作者简介：阿丝古丽·巴克（1972-）女，新疆阿克苏市，维吾尔族，大学专科，副主任护理师，富护士长，研究方向：责任制管理在本院外勤服务中心实施中的效果及减少安全隐患的影响研究，主要从事外勤服务中心的管理工作。

1 责任制管理的理论基础与发展

1.1 责任制管理的概念与核心内容

责任制管理是一种以权责明确、权责对等为主线的组织管理模式，通过将管理目标层层分解至个人或岗位，形成自上而下的责任链条，对任务完成进行闭环控制。这种管理方式的核心在于通过制度化形式增强岗位责任意识，建立责任驱动型的运作逻辑，并在制度设计中实现激励与约束的动态平衡。责任制管理主要包括责任目标明确、责任主体设置、责任过程监督和责任结果评价四个维度，缺一不可，否则会削弱管理效能^[1]。此管理体系下责任不仅是行为规范的基础，也是绩效核心指标，具有很强的导向性和规范性。与传统职能分工模式相比，责任制管理更强调任务结果与个人行为之间的连接，明确“做什么”和“由谁来做”，增强员工完成任务的主动性和自我监督意识。

1.2 责任制管理的历史演变与发展趋势

责任制管理演变历程与管理思想发展轨迹紧密相关，萌芽阶段更多地表现为军队和行政这样高度等级化的组织，用刚性纪律来维持组织秩序，伴随着工业化进程，现代医院越来越需组织效率和人员协同，责任制也逐渐从制度工具向管理理念演变，注重组织架构上责任链条和流程闭环的构建。在 20 世纪中期随着目标管理（MBO）理念的诞生，西方的管理体系为责任制管理提供坚实的理论基础。责任制管理发展主要表现为三大趋势：以精细化管理为背景，将责任划分引向深入，层层落实至岗位和个人，横向协同和纵向驱动相结合；以数字技术为支撑，持续优化责任追踪和结果评估手段，大数据和人工智能为责任监测提供技术支持，使责任落实更透明、更实时；多从组织文化层面上讲，责任管理从制度约束到价值认同都是医院文化中不可忽视的内容^[2]。这些趋势标志着责任制管理已不仅是一种制度安排，更是一种贯穿组织运行、员工行为与战略导向的综合性管理机制，它的发展轨迹对今后医院治理模式的演变还会继续产生深远的影响。

1.3 责任制管理在现代医院管理中的重要性

在医院组织结构越来越扁平化，运营模式越来越灵活化的时代背景下，责任制管理因具有结构清晰性和目标导向性强等特点而成为现代医院管理必不可少的核心机制。与过去主要依赖于流程规定或

职位描述的管理模式相比，责任制管理更注重“成果--行动--主体”的三维互动，确保每个组织目标都有明确的责任主体来执行，有效地解决管理的盲点和执行上的问题^[3]。责任制管理还表现出建构组织信任、优化组织沟通结构和塑造高效执行文化所无法代替的功能。一是明确责任链能让信息传递路径更明晰，促进指令传达和反馈效率提高，减少组织内部协调成本；二是责任结果可量化特性推动绩效管理更公正和透明，有利于建构以结果为导向的激励机制；三是管理者推进责任落实时，不再只担负指挥职能，而是要更加注重资源配置和支持服务，以形成“责权利”合一的管理生态。责任制的引入也给组织文化建设指明方向，使责任意识在员工价值观念体系中占据核心要素，并深层次地影响着整个组织的行为。

2 医院外勤服务中心实施责任制管理的现状与挑战

2.1 医院外勤服务中心的管理模式现状

医院外勤服务中心是医院运营中的重要环节，管理模式通常表现出高度动态性和区域性。在业务需求多样化和医患服务范围日益扩大的背景下，传统层级管理模式渐渐显露出响应缓慢和信息流转不畅，继而衍生出对更灵活，更精细化管理方式要求。目前医院外勤服务中心多采取基于职能的管理结构，凭借清晰的职责划分和任务分配来落实人员工作常规化，标准化及流程化。伴随着数字化转型步伐加快，更多医院外勤服务中心开始尝试引进信息化工具来实现决策过程的数据驱动，在一定程度上增强信息透明度，提高资源配置效率。传统的管理模式在面对快速变化的市场需求时，往往缺乏足够的适应性和灵活性，未能在结构上有效解决“责任分散”与“任务冲突”之间的矛盾^[4]。该管理模式存在的不足不仅使人员和任务匹配效率不高，而且还会降低整个服务响应时效性和安全管理有效性。

2.2 责任制管理在医院外勤服务中心实施中的主要挑战

责任制管理旨在提升本院外勤服务中心的运营效率和服务质量，但在推行过程中面临不少挑战。实行责任制要求每个岗位或人员在明确责任的基础上，对自己的行为和成果负全责，这对组织内部协调性提出高要求。因外勤服务中心的工作人员通常

在不同地域和岗位间流动,任务完成往往涉及多方协作和资源共享。责任制的有效性依赖于完善的绩效考核体系和结果反馈机制,但许多外勤服务中心的绩效评估体系尚不健全,员工行为常常无法与责任匹配的激励或处罚机制对接,缺乏足够的动力支撑,降低落实责任的热情。外勤服务中心的工作内容通常具有不确定性和复杂性,许多不可控因素影响任务落实效果,导致责任制考核难以量化,进一步增加落实的难度。责任制管理的成功实施不仅依赖于制度框架,还需要深入研究并解决执行中的各种问题和挑战。

2.3 医院外勤服务中心管理中责任制实施的困难与应对策略

推行责任制管理给医院外勤服务中心带来许多困难,特别是人员流动性强和管理跨度宽的问题。外勤服务中心的岗位通常临时性强、流动性大,导致责任心的培养和管理难度较大。一方面职工在短时间内难以充分理解并适应责任制的工作要求和考核标准;另一方面因外勤服务工作的特殊性,很多职位的工作目标不清晰或易变化,导致职责定义和落实复杂化。为应对这些挑战中心应注重责任目标的量化和可追溯性,利用信息技术手段实时监测和评价任务进展与责任结果。信息技术不仅能提高数据处理效率,还能减少人为干预和操作失误,确保职责履行与绩效挂钩。加强内部沟通机制和反馈体系也是解决管理难题的关键。管理层应定期考核责任落实情况,及时发现和解决责任分配上的问题,确保工作有序推进达到预期效果^[5]。

3 责任制管理在医院外勤服务中心实施中的效果分析

3.1 责任制管理对医院外勤服务中心运营效率的提升作用

在管理体系结构日益优化、职能定位日趋明确的时代背景下,责任制管理对提高医院外勤服务中心总体运营效率表现出明显的组织引导力和任务驱动性,它的核心是具体目标和岗位职责的高度耦合,实现任务链条的紧密连接和执行环节的畅通和效率。通过重新梳理人员职能、作业流程和资源配置等,责任制管理有利于减少多头管理和冗余操作,促进作业标准化和流程统一,在保证服务质量一致性的同时最大程度地压缩非生产性时间,提高响应速度

和顾客满意度^[6]。在资源使用和任务匹配上,责任制管理督促管理者准确分配各个职位的职责边界和资源投入效能,以减少组织的内耗和重复投入,并且促使各职能部门间产生协同关系,而不是功能重叠。流程透明性和执行可控性得到加强,还进一步提高任务执行可预期性和整体运营稳定性。当组织建立起责任路径和绩效反馈机制时,既能有效地发现运营瓶颈,又能实时介入并优化关键环节,使得运营系统具有更强的自我调节和风险抵御能力。

3.2 责任制管理对员工责任感与工作态度的影响

责任制管理是一种激励员工主体意识和行为自律的制度,其实施效果不仅体现在组织效率上,还深刻影响员工责任认知的内化和职业态度的变化。清晰的责任界限和结果导向使每个员工明确自己工作的责任和期望结果,表现出高度的主动性、自觉性和持续性。这种机制打破传统依赖外部监督的管理模式,使员工行为更多地转向自我约束和目标驱动。责任制导向的绩效评价机制也为员工职业行为提供良性反馈路径,不仅增强组织对个人价值的认可,还促使员工在长期工作中形成稳定的职业伦理和价值期望。在此过程中管理者角色从传统的控制者转变为责任文化的塑造者,通过目标设定、过程辅导和成果反馈,引导员工尊重和认可岗位职责^[7]。特别是在外勤服务中心这一高度弹性和不确定性的工作环境中,责任制管理为员工提供行为规范和心理支持,帮助他们在面对突发任务或复杂情境时,依据制度准则进行稳定判断和规范,提高团队执行力和组织忠诚度。

3.3 责任制管理对减少不安全隐患的有效性分析

在外勤服务中心这种高度依赖人员操作和现场应变的环境中,不安全隐患常由责任模糊、流程断裂和监督薄弱等多因素交织而成。责任制管理的提出实际上是对这些风险因素的系统化应对,其逻辑基础是通过压实职责和信息可追溯性,建立涵盖任务全过程的安全保障制度。责任制推动安全管理从宏观制度导向转向微观行为约束,将安全责任分解到每个岗位和具体操作中,提高风险识别能力,促使员工始终对作业规范和安全操作保持高度敏感,减少因疏忽或执行偏差带来的隐患。在执行层面责任制与安全绩效评估建立稳定联动机制,安全事件的处理不再是被动的管理干预,而是纳入常态化监

控和考核体系,明确责任路径简化事故归因并精准追责,增强操作警觉性^[8]。尤其在多人协同、工具交接或复杂场地作业中,责任制规范任务边界和操作节点,规避责任空缺和职责交叉带来的风险。管理层定期审查责任落实情况,强化制度落实的严肃性,并形成风险预警和持续改进的闭环机制,进一步提高组织安全管理水平,打造可持续演化的安全文化基础。

4 结论

医院外勤服务中心推行责任制管理显示出积极作用,尤其对促进运营效率和强化员工责任感成效显著,明确责任划分和任务目标,切实促进工作流程规范化、协调性,使中心整体运行效率达到最优。责任制管理对强化职工责任意识和促进职工工作态度也起着关键作用,尤其是当他们面临纷繁复杂的工作任务,员工能更加有意识地完成任务,减少任务冲突和遗漏。责任制管理在减少不安全隐患方面也发挥重要作用,通过责任追溯和监督机制的引入,确保安全操作规范得以严格执行,并有效遏制风险事件的发生。

参考文献

- [1] 毛秀莲,沙立民,雷粤华.责任制管理在本院外勤服务中心实施中的探讨[J].现代护理,2025,11(21):2.
- [2] 弓玉红,张月明,周卫.提升医疗辅助服务水平促进优质护理服务可持续发展[J].护理研究,2023,027(017):1777-1778.
- [3] 陈富友.推行"阳光执法"改革道路交通事故处理工作[J].现代交通管理,2019,07:4-5.
- [4] 魏露青.浅析儿科开展优质护理服务研究初探[J].健康周刊,2017,000(031):84.
- [5] 高健,周文华,华小雪,等.封闭式管理模式在急诊抢救室的应用[J].中华现代护理杂志,2014(3):344-345.
- [6] 柳群丽,刘雪梅,陈立新."优质护理示范工程"在肿瘤放疗科的实践与体会[J].中国医药指南,2022,10(24):2.
- [7] 王晓玲,廖惠璇,林少虹,等.浅析推广优质护理服务之人力资源管理[J].国际医药卫生导报,2022,18(8):3.
- [8] 王国贤.沙县农行实行奖惩分明的收贷责任制[J].福建金融,2018,(10):1.

版权声明:©2025 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