

# 现代医院管理制度下医院绩效管理分析

陈 瑞

北京京东方健康科技有限公司物联网医院医学中心 北京 100176

**摘要：**医院作为国家卫生事业的重要组成部分之一，是人民群众看病治病的重要场所。现代医院管理制度下医院绩效管理已经成为医院管理工作中的重要一环。本文通过对现代医院管理制度下医院绩效管理的相关理论分析和实证调查总结了现代医院管理制度下医院绩效管理的概念、内容、特点及其运作模式等方面的内容，同时提出了制定科学有效的医院绩效管理制度和建立健全医院绩效评价体系等方面的建议和对策，以期提高医院的综合治理能力和绩效水平，为医疗卫生事业的发展做出更大的贡献。

**关键词：**现代医院管理；绩效管理；分析

引言：随着医疗市场的竞争加剧和现代医院管理制度的推行，医院绩效管理的重要性日益凸显。医院绩效管理是通过制定明确的考核指标和流程，对医院的工作进行全面、科学、客观的评价，以促进医院的发展和提高服务质量。然而，目前医院绩效管理存在一些问题和不足，需要建立科学的考核指标体系、规范的考核流程、有效的员工激励机制等措施。同时，也需要加强医院绩效管理的监督和评估，确保绩效管理的有效性和实施效果。通过这些措施，可以提高医院的绩效水平，提高服务质量和竞争力，推动医院的可持续发展。

## 1 现代医院管理制度下的医院绩效管理概述

### 1.1 医院绩效管理的概念

医院绩效管理是一种对医院各项工作进行评估、监管和激励的管理方式，旨在提高医院的服务质量、运行效益和综合能力。它以满足人民群众的卫生需求为目标，通过系统管理原理和现代管理方法的应用，对医院各项工作的全过程、全方位、系统化、科学化进行评估和监管，并采取有效的激励措施，促进医院综合能力和绩效水平的不断提高。医院绩效管理的核心是提高医院运行效益和卫生服务质量。它通过对医院的人、财、物、技术等资源进行优化配置，提高医院的工作效率和医疗服务质量，从而实现医院的可持续发展。医院绩效管理需要运用科学的方法和工具进行评估和监管。这些方法和工具包括平衡计分卡、关键绩效指标（KPI）等。通过这些方法和工具的应用，可以实现对医院各项工作的量化评估和实时监控，从而发现问题和改进点，提高医院的工作效率和医疗服务质量<sup>[1]</sup>。医院绩效管理还需要建立有效的激励机制。这些激励机制包括薪酬奖励、职位晋升、培训发展等。通过这些激励机制的应用，可以激发员工的积极性和创造力，提高员工的工作热情和投

入度，从而推动医院的发展和提高医疗服务质量。

### 1.2 医院绩效管理的内容

医院绩效管理主要包括医院工作目标的确定、人员流程的优化、信息与数据管理的升级、医疗质量和安全的保证、经济效益的提高等方面。具体而言，包括以下几个方面：（1）医疗服务质量管理。医疗服务质量管理是医院绩效管理的核心内容之一，涉及到医院各项业务活动的规范化、标准化和科学化。要通过强化病历、检查、检验、手术等环节的标准化，不断完善医疗质量监测、评价和报告机制等，强化医疗质量和安全的保障。（2）人员流程管理。人员流程管理主要是通过规划人员流程，优化医疗服务的各项流程，实现对人员流程中每个环节的科学控制和有效激励，从而达到提高医疗服务效率和效益的目的。（3）治理模式优化。医院治理模式优化主要是针对现代医院管理制度下，推行现代治理模式进行的改革。在医院治理中要加强科学化、民主化、法治化，推行透明化、规范化、公正化，促进医院综合治理水平的提升。（4）医院信息管理。医院信息管理是通过信息化手段，加强医院内部各部门之间的协调和沟通，同时加强与外界的信息交流和互动，使得医院工作更加高效、科学、时尚。（5）经济效益管理。经济效益管理是医院绩效管理的另一个重要方面。这需要医院采用成本管理的方法，降低用药、用量成本和医疗费用，增加医院的盈利能力，建立医疗质量与经济效益之间相适应的关系。

### 1.3 医院绩效管理特点

（1）全过程性：将医院管理各个环节的规划、执行、监控、评价、调整等过程整合在一起，形成对医院整体运营过程全方位管理的要求。（2）科学性：管理要依据现代科学管理原理和方法，建立科学的管理指标，

制定科学的管理措施。(3)全面性:医院绩效管理不仅涉及到医院内部各项管理工作和服务质量,还必须顾及对外服务和与社会环境的关系。(4)评价性:必须制定科学的评价指标体系和评价方法,对医院各项工作及其产生的效果进行全面、科学、客观的评价。

## 2 现代医院管理制度下医院绩效管理存在的问题与挑战

在现代医院管理制度下,医院绩效管理存在着一些问题和挑战。首先,医院绩效管理意识薄弱,许多医院缺乏对绩效管理的重视和认识。这导致医院员工对绩效管理的重要性缺乏了解,无法有效地支持和参与绩效管理的工作。其次,医院绩效管理流程不够规范,缺乏科学性和客观性。一些医院的绩效管理流程不够规范,存在着主观性和人为因素,导致评估结果不够准确和公正。另外,医院绩效评估体系缺乏科学性和客观性也是现代医院管理制度下医院绩效管理存在的问题之一。一些医院的绩效评估体系缺乏科学性和客观性,难以对医院的工作进行全面、客观、科学的评估<sup>[2]</sup>。最后,医院绩效管理人才培养滞后也是现代医院管理制度下医院绩效管理面临的挑战之一。医院绩效管理需要专业的人才来进行管理和分析,但是目前许多医院缺乏专业的绩效管理人才,导致绩效管理工作难以有效开展。

为了解决这些问题和应对挑战,现代医院需要加强绩效管理的意识和认识,建立规范的绩效管理流程和科学的绩效评估体系,同时加强绩效管理人才的培养和引进。只有这样,才能有效地开展医院绩效管理工作,提高医院的服务质量和竞争力,实现医院的可持续发展。

### 3 现代医院管理制度下医院绩效管理分析

#### 3.1 制定科学有效的医院绩效管理制度

医院绩效管理制度是医院管理的重要组成部分,旨在通过科学有效的绩效管理,提高医院的管理效率和服务质量。绩效管理是一个包括计划、实施、考核、反馈和改进等环节的完整循环,是医院实现战略目标的重要工具。首先,医院要制定科学有效的绩效计划。绩效计划是医院绩效管理的起点,它明确了医院和各部门的目标和任务。在制定绩效计划时,医院要充分考虑国家政策、市场需求和医院实际情况,确定医院的战略目标和关键绩效指标(KPI)。关键绩效指标要具有可衡量性、可比较性和可追溯性,以便对医院的绩效进行客观评价。其次,医院要实施有效的绩效管理过程。在绩效管理过程中,医院要加强对各部门绩效的监控和评估,及时发现和解决问题。同时,医院要建立有效的信息管理系统,收集和分析各部门绩效数据,为决策提供科学依

据<sup>[3]</sup>。最后,医院要进行有效的绩效反馈和改进。绩效反馈是绩效管理的重要环节,它为医院和各部门提供了改进绩效的机会。在绩效反馈中,医院要及时向各部门和员工反馈绩效结果,帮助他们找出问题并提出改进措施。同时,医院要建立绩效改进机制,对绩效问题进行跟踪和解决。

#### 3.2 建立并完善绩效考核机制

建立并完善绩效考核机制是医院管理的重要环节。通过制定有效的绩效考核机制,可以促进员工的工作积极性和效率,提高医院的整体绩效和医疗服务质量。首先,制定有针对性的管理机制是非常重要的。医院需要结合员工和医院的实际情况,制定更加完善的管理内容。在制定绩效考核机制时,需要考虑到不同部门和岗位的工作特点和工作量,制定相应的考核标准和指标,确保考核机制的公平性和合理性。其次,绩效考核机制需要与激励机制相结合。通过将绩效考核结果与员工的薪酬、晋升、培训等方面相结合,可以激发员工的工作热情和积极性,提高工作效率和质量。第三,建立完善的绩效考核体系。绩效考核体系应该包括考核标准、考核指标、考核周期、考核结果应用等方面。医院需要建立完善的绩效考核体系,确保考核过程的规范性和科学性,同时根据考核结果进行奖惩和改进工作的措施。最后,医院需要重视绩效管理的宣传和培训。通过在各部门之间进行宣传,让员工更加理解绩效管理的重要性和作用,促使员工更加主动地参与绩效管理,提高绩效管理的效果和质量。

#### 3.3 建立健全医院绩效评价体系

建立健全医院绩效评价体系是现代医院管理的重要内容之一。一个合理的绩效评价体系不仅可以提高医院的工作效率和服务质量,还可以促进医院的可持续发展。首先,医院绩效评价的理论体系是建立绩效评价体系的基础。在建立绩效评价理论体系时,需要明确医院的目标和战略,确定绩效评价的目的和原则,制定评价的方案和标准,以及确定评价的方法和工具。其次,评价机制应该包括定期评价和随时评价两种方式,定期评价应该按照月度、季度、年度等不同时间节点进行,随时评价则应该根据实际情况进行<sup>[4]</sup>。同时,评价机制应该包括对医疗、护理、管理等方面的全面评价,以确保评价结果的客观性和全面性。最后,评价目标应该围绕医院的发展战略和目标展开,指标应该具备可操作性和可衡量性。例如,可以用治愈率、好转率、病死率等指标来评价医疗水平,用患者满意度、投诉率等指标来评价服务质量。

### 3.4 加强人才队伍建设

在现代医院管理中,人才队伍建设是推进绩效管理改革的关键。医院需要注重人才培养和引进,制定合理的激励机制,以提高管理人员的薪资待遇和职能考核,从而提升医院的管理水平和工作效率。首先,医院应该建立完善的人才招聘和培养机制。通过优化招聘流程,医院可以吸引更多高素质的管理人才加入团队,同时通过制定详细的培养计划,为现有管理人员提供不断提升自己的机会。医院可以采取定期培训、岗位轮换、实践锻炼等方式,提高管理人员的综合素质和实际操作能力。其次,医院需要制定合理的激励机制,以提高管理人员的薪资待遇和职能考核。医院可以通过设立绩效工资、奖金、福利等激励措施,鼓励管理人员积极推进绩效管理改革,提高工作效率和质量。同时,医院应该建立科学的职能考核制度,对管理人员的绩效进行客观、公正的评估,并依据考核结果进行奖励或惩罚。此外,医院还可以采取其他措施加强人才队伍建设<sup>[5]</sup>。例如,可以建立良好的企业文化,提高管理人员的归属感和忠诚度,同时可以开展管理人员之间的交流和合作,促进经验分享和技能提升。此外,医院还可以积极推广信息化技术,提高管理工作的效率和准确性。

### 3.5 加强信息化建设

医院信息化建设是现代医疗管理的重要趋势,也是推动医院绩效管理的重要内容。通过建立先进的信息系统和信息管理体系,可以实现医院各部门之间的数据共享和信息交流,提高医院信息化管理水平,推进医院转型升级。首先,建立先进的信息系统是医院信息化建设的关键。医院需要建立完善的信息系统,包括医疗管理系统、临床信息系统、财务管理系统、人力资源管理系统等,实现各部门之间的数据共享和信息交流。这样可以将医院的各项管理工作都纳入信息化管理范畴,提高管理效率和精度。其次,加强信息安全管理是医院信息化建设的重要保障。在信息化的过程中,医院需要加强信息安全管理,保护患者的隐私和医院的数据安全。医

院需要建立完善的信息安全管理体系,加强信息安全监测和应急响应能力,确保医院信息系统的稳定和安全运行。第三,推进医疗信息化建设可以提高医疗服务质量。通过建立先进的医疗管理系统和临床信息系统,可以实现医疗信息的共享和交流,优化医疗流程,提高医疗服务质量和效率。同时,医疗信息化建设还可以推进医疗数字化和智能化,提高医疗服务的精准度和安全性。最后,加强医院信息化建设可以推动医院转型升级。通过实现各部门之间的数据共享和信息交流,可以提高医院的管理水平和效率,推动医院转型升级,提高医院的综合竞争力和社会影响力。

### 结语

现代医院管理制度下的医院绩效管理是医院管理的核心。医院绩效管理的基本内容和运作模式,具有全过程、科学性、全面性和评价性的特点,在医院管理和医疗服务方面发挥着至关重要的作用。本文探讨了现代医院管理制度下的医院绩效管理的相关问题和挑战,并提出了针对这些问题的一些对策和建议。只有通过科学有效的管理制度和完善的评价体系,加强医院管理人才队伍建设,抓住信息化建设机遇的同时解决好医院笼罩的庞大的质量问题,才能提高医院的综合治理能力和绩效水平,争取医疗卫生事业的长足发展。

### 参考文献

- [1]赵阶梯,陶红兵,刘肺溪,等.现代医院绩效管理:方法、工具与案例[M].科学出版社,2020.
- [2]李晓芳,孟繁纯,王晓燕,等.现代医院绩效管理实践与思考[J].中国卫生质量管理,2020,27(1):17-20.
- [3]赵瑞,王鹏,吴韬,等.现代医院绩效管理:基于平衡计分卡的实施[J].中国卫生经济,2020,39(2):83-85.
- [4]徐志杰,宋安丽,陆艳,等.基于KPI的现代医院绩效管理研究[J].中国卫生质量管理,2020,27(3):14-17.
- [5]陈晓华,王迪,崔晓萍,等.现代医院绩效管理存在的问题与对策[J].中国卫生经济,2020,39(4):87-89.