

# 人本管理在医院人力资源管理中的运用

高 谨 崔海燕

齐鲁医药学院, 中国·山东 淄博 255300

**【摘要】**人力资源部门是医院中的主要组成部分,发挥着管理医院人员的重要职能。新时代人本管理理念已成为管理的核心内容,为各领域发展指明思路。医疗机构在此背景下应把人本功能管理理念纳入其中,以优化人力资源科门管理方法,从而提高管理水平,让人本管理模式成为人力资源管理的原动力。本章将重点研究把人力资源管理融入人本管理模式中的新方法。

**【关键词】**人本管理; 医院人力资源管理; 运用

## Application of Humanistic Management in Hospital Human Resource Management

Gao Jin, Cui Haiyan

Qilu Medical College, Zibo, Shandong, China 255300

[Abstract] The human resources department is the main part of the hospital and plays an important role in managing hospital personnel. The concept of people-oriented management in the new era has become the core content of management, pointing out ideas for the development of various fields. In this context, medical institutions should incorporate the concept of people-oriented function management into them to optimize the management methods of human resources departments, thereby improving the management level, and making the human-oriented management model the driving force of human resources management. This chapter will focus on the new methods of integrating human resource management into the people-oriented management model.

[Key words] people-oriented management; hospital human resource management; application

### 1 人本管理的概述

人本管理工作在医疗临床中的概念:人本管理工作是指在医院开放式病区管理工作中,从人角度来剖析提问,以他人核心,并根据患者的基本状况来进行解决问题的管理工作方式。以病人的特点为核心实施管理,以病人的爱好和兴趣为切合点,采用表彰与奖励的方法为主要手段,全面掌握病人的兴趣,全面调整病人的管理工作积极性,给病人创造出温暖、愉快、和谐、积极的管理工作环境氛围,让大多数的患者从内心感受到医护人员对自己是充满关爱的感觉,使孩子用心去的协助医护人员做好各种医疗服务与护理工作,并以此实现医生与病人的和谐相处、让患者病情得以迅速恢复坚持以员工利益为先的管理观念,并积极引入公司医院文化的管理价值观,同时全面顾及到公司内部员工的基本要求,通过使用这些方法,公司员工已经对我院公司内部管理情况和工作内容都有了比较深入的了解与掌握。通过运用现代化发展方式,高效提高了人力资源管理质量,促进了内部管理人才效率的提高,并使人本化价值观充满在所有工作当中,高效提高了整个工作质量,并促进医院的整体综合力量稳步增强<sup>[1]</sup>。

### 2 人力资源管理的特点

#### 2.1 人力资源的生物性

人首先是一个生存体。人力资源产生在人体中,是所有生存的“活”用资源,并同人的自身生态学特点互相联系。人的最基本的生态学特点需要同时具有某些生态学性的特点<sup>[2]</sup>。在实际工作中,首先要认识人的自然界属性,并按照人的自然界属性和生物学特点进行合乎人性的实际工作。因为人力资源属于人类本身所独有,所以具有不可毁灭特点。这也是人力资本医院管理最基本的点。

#### 2.2 人力资源的时限性

期间性劳动力是指,人力资源的产生和运用都要受到其生活周期的直接影响。而作为生物学总体的个人,其生命是有生活周期的,每个人都要经过儿童期、幼年期、少男少女期、中老年期和老龄期。其中产生劳务力量的时候又是生命循环中的最后阶段,

而在不同阶段时候各种资源的可利用程度又不一样。所以,对人力资源的开发和管理应当注重人力资源的时效性特点,做到及时开辟、高效运用、讲究时效,从而最大限度地提高了人力资源的产量,并拉长了其作用的时间段。

#### 2.3 人力资源的再生性

人力资源的发展具有可再生能力,它必须通过人的再制造和劳工的再制造,经过人总体内个体的不断变化和“劳工消耗——劳工制造——劳工再次消耗——劳工再次制造”的过程,才能完成。在这种意思上来讲,人力资源要做到积极补偿、积极变革、不断发展,这就需要人力资源的研发和医院管理者注重终生教学,搞好后期的培训和发展<sup>[3]</sup>。

#### 2.4 人力资源的能动性

能动性也是人力资本区别于其他资源的根本所在。其他资源在被开发的过程中,完全处在相对被动的地位;而人力资本则不同,它在被开发的过程中,具有自由思想和情感,可以对自己活动做出选择,也可以自主学习和自由地选择职业,但更为重要的是人力资本可以充分发挥主观能动性,有目的、自觉地运用其他资源开展经济生产,从而促进了社会和国民经济的发展。

#### 2.5 人力资源的生产商与消费者的角色二重性

人力资源既是政府投资的结果,也能创造社会财富;或者说,它既是生产商,也是消费者,具有角色二重性。人力资源的投入主要来自于个人与社区二方面,涉及教育训练、医疗保健等。而人力资本品质的好坏,则完全取决于投入的程度。人力资源投入是一项消费,而且这项消费也是必要的、先于人力资源的收益<sup>[4]</sup>。

### 3 当前公办卫生院人力资源工作中遇到的主要问题

#### 3.1 人力资源战略意识不强

虽然部分医院已经建立了与人本管理有关的规章制度,但其目的只是为应对上级检查,而医务人员却还不能将其加以具体落实;而不少医院则更侧重于对医护人员服务能力的训练,对其学习能力和职业道德等的培训以及重视还不够。

#### 3.2 绩效考核系统不够完善

现代人力资本管理效能的提升离不开对各种绩效工具的全面使用,而绩效系统则是通过现代网络信息化手段进一步发展的又一个绩效工具,它能够通过工作人员平时业绩做出较为科学合理的评判。

### 3.3 人才管理战略缺位或不合理

当前,部分医院依然面临着更加突出的人才管理策略问题,突出表现策略匮乏或所提出的策略缺乏合理。有些医院在人员管理方面还没有标准化,也不能建立相应的人员管理制度战略,长此以往下去对医院人员管理也将带来不利影响。

## 4 分析目前大部分医院在人力资源管理中存在不同问题的原因成因

### 4.1 医院管理者对人力资源管理的重要性了解并不全面

在人力资源的投入方面,对人员的专业知识与技能培养方面的投入严重不足,而且医院并不注重于对人员的培训工作。他觉得,对医务人员的培训工作是一项战线太长的事情,给医院投资没有提供即时的效益,对人力资源方面的投入也还没有比医院基本建设投资所产生的效益多得快。也是只注重了短时期内的绩效而忽视了培训产生的长久绩效,这就是医院人力资本管控的巨大弊病。医院运营健康发展的最主要支持原因是医院人力资本管理工作的科学性,医院对医院人力资本管理工作的有效效果将直接负面影响到医院在同服务行业中的竞争性,而唯有对医院人力资本管理效果的好才能够促进医护的管理工作积极性,从而提高绩效,也能够为医院带来巨大的社区效益。所以,医疗人才的管理应该以医疗的可持续发展为目的,建立起适应医疗人员招聘与培养的配套机制。

### 4.2 医院的招聘选拔机制缺乏规范性和一定的科学性

该院的医疗技术和服务要求以及在同医疗服务行业中的争夺首先是决定该院内总体的人才培养,而医师也只有满足了一定的人力要求才能正常的服务,所以该院的长远蓬勃发展也离不开优秀的医护成为蓬勃发展的重要推动力和源头。人才的吸引也需要一个科学合理的人才选拔激励机制,但是如果人才选拔激励机制不合理不仅会在人才吸引的流程中加大医院的投入难度,还无法吸引到适合的或者亟需的人才。所以,合理的招聘必须提前制订合理的招聘规划,必须及时对医院的工作做出科学合理的分析以便招聘到合格的人员。在实际中,许多医院的人力资源管理部门并未针对该院的实际情况制定合理的人员招聘机制,而是仅仅采取了借鉴与其他医院相似的招聘形式进行对自身医院的人员招聘,这些方法既无法保证招募到合格的人员,而且还会导致该医院内部分科室人员的不足以及部分科室人员的过剩,从而导致了该院内医务人员分配的不合理性。其次是,一些中小型医院为了急于录用人员就会出台某些要求过低的考核制度,甚至编制的招聘要求和流程都没有科学性和计划性,这样也导致了录用的人才队伍效率低下。相反的是,政府制定的招聘流程往往较为繁琐或拖的时间过长,这也会导致工作人员的大量流失。最主要的原因是由于医院并没有专门的新人员培养制度,所以对于刚招进来的新人员并没有给予合理的招聘与培养规划,这也使的新人无法迅速地适应工作环境与内容。医院内也没有对老职工的定时培养和考核,从而造成了老职工的懒惰和不认真工作的心态,也导致了医院内职工的总体综合素养不一致,使医疗的整体服务水平与发展条件相对落后。上述常见的人力资源管理情况都会严重制约了医疗人员的招聘,以及医疗的发展。

## 5 人本管理模式在医院人力资源管理中的运用

### 5.1 态度礼仪培训

为提升医院护士人员的技术水平,更有效地缩小就医距离,需对组织成员开展健康良性工作态度与有关医疗服务礼貌的训练,以形成正确的医疗服务理念,医生在对待患者时应面带笑意,言谈得体,注重医护的美好形体,并不厌其烦地尊重每一个患者,使患者的疑问得以解决、病痛得以减轻、紧张心情得以解除。同样,优秀的团队服务工作也可以让住院患者感受到温馨与愉悦。

### 5.2 鼓励学习

医学的提高也需要持续的学习和与时俱进,因此,在加强院内训练的同时,还必须引导和帮助组织员工更加重视个人的学习,以弥补短板,并引导成员们进行持续教育学习。不断的提升个人的知识素质与服务能力,从而提高了整个的护理水准。

### 5.3 榜样力量

古言:“其身正,不令而行;其身不正,虽令不从。”因此身为医院专业护士长,就应要个要求自己,以身作则,进而塑造优秀的管理者形象,为整个医院专业护士队伍提供不竭的榜样动力。身为管理人员,其职责之一则是培育队伍文化精神,营造自信自强的队伍人文风貌,从而形成奋发主动前进的队伍文化。因此,医院专业护士长应当强化自学,培养终身自学的优秀习性。提高自己专业素质,增强自身的整体综合素养。主动拓宽自学途径,并主动和医院专业护士工作者分享经验。在实际工作过程中,积极开展一线辅导,传授医院专业护士工作者技术。同时坚持平等、正义、开放的各项原则,不偏不倚,求真严谨,最终引领团队形成正确的工作风尚。

### 5.4 在管理过程中严格遵循人本管理理念

医院的可继续健康发展必定需要现代性的管理宗旨作引导与保证,把人本管理宗旨纳入到医学运作过程中,对于医院的可继续运作而言缺一不可。强调以人为本理念,必须提高对员工生存状态的关心程度,给员工创造一种良好的劳动环境,要营造民主和睦的环境,公正对待各种职位的员工,不但应让员工得到较高的薪资待遇保障,而且还应适度增加补助、奖金等薪资待遇保障,使公司管理工作中多一点重视员工,让其在生活物质需要与精神要求中获得双重满足。

### 5.5 加强人本管理文化构建

医院文化的建设,对其长期发展而言具有巨大的作用,人本管理文化的建设能有助于员工提高其整体综合思想道德素养,并促使其产生心理或情感上的共振,从而提高员工对医院的思想文化社会认同感,使人才能够长期地留于医院,从而为医院的壮大作出积极的贡献,由此可见,加强对医院人本管理文化的建设是非常有必要性的。因此,可以从以下几个方面着手:一、管理人员必须给员工创造一种良好的工作环境,从而使医院永远保存着充沛的发展动力。第二、管理人员应该定期进行一些文教社会活动,使员工的思想认知和整体素质得以提高,从而帮助其在平时工作生活中保持着轻松的心情和积极乐观的态度,为医院的发展与扩大打下了坚实的人才基础。第三、应该在院内定期举办一些文娛休闲社会活动,使员工互相中间加强了解与沟通,增强院内关系的和谐性,从而减少了人际矛盾的出现机率。

## 6 结束语

综上所述,人本管理理念在医院人力资源管理者中的运用是当前医学蓬勃发展的新趋向,对实现现代医学的持续健康发展有着重大深远影响。医药管理者还需要着眼未来发展,把人本管理宗旨及时导入医药人力资本经营管理中,经过培养优秀的医药工作者,进行对员工个人综合能力的提升,并形成相应的奖赏管理机制,从而促进职员工作具有积极感,对医院管理的模式产生认同性,以便更规模化发展服务,更加适应现代医药的质量安全管理要求。

### 参考文献:

- [1]符臻臻.人本管理在医院人力资源管理中的运用[J].经济师,2021(8):277-278,284.
- [2]江灼巧,农圣.人本管理在医院人力资源管理中的运用[J].中国医院管理,2016,36(12):46-47.
- [3]伏晓琳.人本管理在医院人力资源管理中的运用[J].人力资源,2020(14):64-65.
- [4]高娜.人本管理在医院人力资源管理中的运用[J].经济研究导刊,2019(3):118,130.

作者简介:高谨(1988.08—)女,汉族,籍贯:山东省济南市,职称:讲师,硕士研究生,研究方向:人力资源管理。