

绩效考核视角下医院精细化运营管理的实践

钱晓龙

北医疗健康集团邢台总医院，运营管理部 河北邢台 054000

【摘要】在当前医疗改革的大背景下，医院面临着日益激烈的市场竞争和不断变化的患者需求，如何实现精细化运营管理，提升医院的核心竞争力，已成为亟待解决的问题。本文旨在从绩效考核的视角出发，深入探讨医院精细化运营管理的实践路径。通过构建科学合理的绩效考核体系，将医院的战略目标转化为具体的考核指标，引导医院各部门和人员以绩效为导向，不断优化管理流程，提升服务质量。

【关键词】绩效考核；医院管理；精细化运营

一、引言

传统的粗放式管理模式已难以适应现代医院的发展需求，实现精细化运营管理成为提升医院竞争力的关键所在。绩效考核作为医院管理的重要手段，对于优化资源配置、提升服务效率和质量具有至关重要的作用。通过构建科学合理的绩效考核体系，能够激发医院员工的工作积极性，促进各部门之间的协作与沟通，推动医院整体运营水平的提升。

二、医院绩效考核体系构建

构建医院绩效考核体系是一项系统工程，其涉及到医院管理的方方面面。首先，科学性是绩效考核体系设计的核心。在构建考核体系时，必须遵循医院管理的客观规律，采用科学的方法和手段，确保考核指标的选择、权重分配以及考核方法的运用都符合医院的实际情况和发展需求。

其次，公正性是绩效考核体系得以顺利实施的关键。公正的考核体系能够保障医院内部的公平和正义，激发员工的工作积极性和创造力。在设定考核指标时，要充分考虑各部门和员工的实际情况，确保指标具有普遍性和可比性。

此外，可操作性是绩效考核体系得以有效执行的重要保障。一个好的考核体系不仅要科学合理、公正公平，还要具有可操作性，能够方便医院管理者和员工进行实际操作。因此，在构建考核体系时，要注重实用性和便捷性，确保考核指标易于理解和操作，考核流程简洁明了。

考核指标设定应紧密围绕医院的战略目标，结合医院的实际情况和发展需求，设定具体、可衡量的考核指标。这些指标要全面反映医院运营管理的各个方面，包括医疗质量、服务效率、成本控制、患者满意度等。

考核流程与方法，应根据医院的实际情况和员工的实际需求来制定。考核周期应根据医院的运营特点和员工的工作性质来合理设置，既要保证考核的及时性，又要避免过于频繁的考核给员工带来过大的压力。考

核程序应该清晰明了，确保每个员工都能够了解并遵循考核流程。在评价方法上，可以采用定量与定性相结合的方法，通过数据分析和员工反馈等多种方式，全面客观地评价员工的工作绩效^[1]。

三、医院精细化运营管理的实施策略

在推动医院精细化运营管理的实践中，实施一系列切实有效的策略至关重要。首先，流程优化是提升医院服务效率与质量的核心策略。通过深入分析现有的医疗流程，能够发现其中存在的瓶颈和低效环节，进而进行有针对性的优化。这包括但不限于优化患者就诊流程、提高手术室的利用效率、加强各部门之间的沟通与协作等。通过流程优化，医院能够减少不必要的等待时间和资源浪费，提高患者的满意度和就医体验。

其次，成本控制是医院精细化运营管理的另一重要方面。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益增长，医院的运营成本也在不断攀升。因此，实施精细化成本管理，降低运营成本，成为医院实现可持续发展的必然选择。医院可以通过精细化的预算管理、采购管理、库存管理等方式，控制各项成本支出，提高资源利用效率^[2]。

此外，质量改进是医院精细化运营管理的永恒主题。医疗服务质量直接关系到患者的生命安全和健康，因此，建立质量管理体系，持续改进医疗服务质量，是医院管理的重中之重。医院可以通过制定严格的质量标准和操作规程，加强质量监控和评估，及时发现和解决医疗服务中存在的问题。

最后，人力资源管理是医院精细化运营管理不可或缺的一环。加强员工培训与激励，提升员工绩效，是医院实现精细化运营管理的关键。医院可以通过制定完善的培训计划，提高员工的专业技能和职业素养；同时，还可以建立科学的激励机制，激发员工的工作积极性和创造力，为医院的运营管理提供有力的人才保障。

四、绩效考核与医院精细化运营管理的融合实践

1 绩效考核在流程优化中的应用

绩效考核作为医院管理的重要手段，其本质在于通过科学、公正、可操作的考核方式，对医院各部门和员工的工作绩效进行全面、客观的评估。在流程优化方面，绩效考核可以发挥重要作用。首先，通过对现有流程的考核和分析，可以发现其中存在的问题和不足，为流程优化提供有力的数据支持和改进方向。其次，绩效考核可以激发员工参与流程优化的积极性和创造性，通过设立合理的考核指标和奖励机制，鼓励员工提出改进意见和实施方案，推动流程的持续改进。

在实际应用中，绩效考核与流程优化的融合需要注意以下几点。首先，要确保考核指标与流程优化的目标相一致，使考核成为推动流程改进的有力工具。其次，要注重考核结果的反馈和应用，及时将考核结果反馈给相关部门和员工，引导他们根据考核结果进行流程调整和优化。此外，还要建立持续改进的机制，对优化后的流程进行定期评估和调整，确保流程始终处于最佳状态^[9]。

2 绩效考核在成本控制中的作用

绩效考核与医院精细化运营管理的融合实践，不仅有助于提升医疗服务质量，更在成本控制方面发挥着举足轻重的作用。首先，绩效考核能够精准地反映医院各项成本的构成和分布情况。通过对不同科室、不同项目的成本数据进行收集、分析和比较，医院管理者能够清晰地了解各项成本的来源和变化趋势，进而找出成本控制的关键环节和潜在风险。

其次，绩效考核数据为医院成本控制决策提供了重要的参考依据。基于考核数据的分析，医院可以制定针对性的成本控制措施，如优化采购计划、降低库存成本、提高资产使用效率等。这些措施的实施，不仅有助于降低医院运营成本，还能提升资源利用效率，实现经济效益和社会效益的双赢。

此外，绩效考核还能够激励员工积极参与成本控制工作。通过设立与成本控制相关的考核指标和奖励机制，医院可以激发员工关注成本、节约成本的积极性，养成全员参与成本控制的习惯。

3 绩效考核与质量管理的互动

绩效考核与医院精细化运营管理的融合实践中，绩效考核与质量管理之间的互动关系显得尤为重要。首先，绩效考核为质量管理提供了明确的目标和导向。通过设定与质量管理相关的考核指标，医院能够确保各项质量管理工作得到有效落实。这些指标既包括了医疗技术的规范性、服务流程的合理性，也涵盖了患者满意度的提升等多个方面，为医院质量管理提供了全面而具体的指引。

其次，绩效考核数据为质量管理提供了重要的反馈和改进依据。通过对考核数据的深入分析，医院能够发现质量管理中存在的不足和短板，进而制定针对性的改进措施。这种基于数据的决策方式，使得质量管理

更加科学、精准，有助于提升医院的整体服务质量^[4]。

此外，绩效考核还能够激发员工参与质量管理的积极性和创造性。通过设立与质量管理相关的奖励机制，医院能够激励员工主动关注质量、追求卓越，形成全员参与质量管理的良好氛围。

4 绩效考核与人力资源管理的结合

绩效考核与人力资源管理的结合，是提升医院运营效率和服务质量的关键所在。首先，绩效考核为员工提供了一个明确的努力方向和目标。通过将医院精细化管理的目标分解到各个岗位和员工，绩效考核能够确保每位员工都清楚自己的职责和使命。

其次，绩效考核与人力资源管理的结合，有助于建立公平、公正的激励机制。通过绩效考核结果的应用，医院可以更加精准地识别出优秀员工和需要改进的员工，进而给予相应的奖励或培训。这种激励机制不仅能够激发员工的工作热情，还能够促进员工之间的良性竞争和共同进步。

此外，绩效考核还能够促进医院内部沟通和协作的改善。通过定期的绩效考核和反馈，员工能够及时了解自己的工作表现和存在的问题，从而有针对性地进行改进。同时，绩效考核还能够增强员工对医院精细化管理理念的理解和认同，促进员工之间的合作与协作，共同推动医院精细化运营管理的深入实施。

五、总结

在绩效考核视角下，医院精细化运营管理的实践是一项系统而深入的工作，它涵盖了医院运营的各个环节，旨在通过科学的考核体系，推动医院管理水平的提升和服务质量的优化。通过绩效考核，不仅能够客观评估员工的工作表现，更能激发员工参与精细化管理的热情和动力。同时，绩效考核也为医院管理层提供了宝贵的决策依据，帮助其更加精准地识别问题、优化流程、降低成本，提升整体运营效率。未来，医院精细化运营管理的实践将继续深化，绩效考核也将在其中发挥更加重要的作用，为医院的持续健康发展奠定坚实基础。

参考文献：

- [1]刘学红.医院运营管理与精细化管理的实践及应用研究[J].财经界, 2023, (35): 57-59.
- [2]崔凤.公立医院精细化运营管理模式建设研究[J].财会学习, 2023, (14): 147-149.
- [3]邓荟.医院运营管理与精细化管理的实践及应用研究[J].办公室业务, 2023, (07): 90-92.
- [4]陈立华.加强公立医院的精细化运营管理模式探究[J].经济师, 2023, (02): 251-252.