

# 精细化管理在医院管理中的应用

胡森森

(厦门大学, 福建 厦门 325027)

摘要: 精细化管理在医院管理中发挥着重大作用, 实施精细化管理有助于提高医院管理水平, 改善医患关系, 构建和谐的工作氛围, 提高医疗服务水平和质量。本文就精细化管理在医院管理中的应用进行了相关的分析。

关键词: 精细化管理; 医院; 应用

DOI:10.13768/j.cnki.cn11-3793/f.2017.0922

医院的发展离不开管理, 而随着医院的快速发展, 对医院管理工作也提出了更高的要求。医院管理不仅关系到医院自身的发展, 同时也关系到病患的利益。在现代社会里, 那种传统的管理理念已经不适应医院管理工作的需要, 医院管理创新已经迫在眉睫。精细化管理作为一种全新的管理理念, 对医院管理工作而言, 应用精细化管理可以有效地以电脑医院管理工作的规范化、程序化发展, 提高医院工作效率和质量, 促进医院医疗服务水平的提高, 为医院带来更好的经济效益。

## 一、精细化管理的概述

精细化管理就是将管理责任具体化、明确化、精细化, 对管理过程中出现的问题及时处理的一种管理模式。精细化管理是一种管理理念, 体现了组织严谨、认真、精益求精思想的贯彻, 是现代社会趋向专业分工发展的必然结果, 是一种全新的管理理念。与传统管理模式相比, 精细化管理具有无可比拟的优越性。在精细化管理模式下, 管理责任得到了落实, 所有工作都有章可循, 有据可查。对于医院而言, 医院精细化管理是医院提高医疗服务质量, 获得良好经济效益的前提, 在医院管理工作中应用精细化管理, 可以让医院的战略规划有效的落地并开展实施, 提高医院的运营绩效, 增强医院管理人员的执行能力和运作水平, 提升医院医疗服务水平, 对医院的稳定发展有着重大意义。

## 二、医院管理中应用精细化管理的意义

医院管理是一项综合性的工作, 包括了人、财、物、信息等管理内容, 对于医院而言, 医院管理工作质量的高低不仅关系到医院医疗服务水平的提高, 同时更关系到广大患者的切身利益。伴随着现代医疗事业的发展, 医院管理工作也越来越重要, 医院管理是提高医院医疗服务质量的关键, 加强医院管理, 通过对医务人员、医疗设备、医院财务的有效管理, 可以提升医务人员的业务水平, 提高工作责任心和责任意识, 有效地降低医患矛盾的发生, 推动医院的良性发展。而精细化管理作为一种全新的管理理念, 在精细化管理理念下, 管理工作责任到位, 所有工作都有章可循、有据可查。利用精细化管理将医院各部门工作有序统一, 引导医院管理工作的规范化、信息化、程序化发展。对于医院管理工作而言, 精细化管理的应用有着重大意义。精细化管理的应用可以促进医院管理朝着精细化运行转变, 对医院的业务流程进行整合和再造, 用标准化、精细化的职能分工来提高医院运行质量和效率, 优化资源配置, 提高医院工作效率和医疗服务质量, 带给患者更好的医疗服务体验, 进而推动医院的发展<sup>[1-2]</sup>。

## 三、精细化管理在医院管理中的应用

### 1. 精细化管理在医院医务人员管理中的应用

在医院发展过程中, 医务人员作为医疗服务工作的主体, 医务人员业务能力、职业素质的高低都会影响到医疗服务质量。在现代社会里, 人们对自身的健康关注度越来越高, 高品质的生活对医院医疗服务工作提出了更高的要求。医护人员而作为医院医疗服务工作的直接执行者, 首要任务是提高医务人员的医疗服务水平, 带给广大群众、患者更好的医疗服务。在精细化管理理念下, 医务人员的责任得到了落实, 在责任制的约束下, 可以更好地规范医务人员

的行为, 提高医务人员的工作责任心和责任意识。同时, 在精细化管理理念下, 通过有效的激励措施, 如物质激励、精神激励, 能有效地激发医务人员的工作积极性和主动性, 促使他们主动地投入到医疗服务工作中去, 从而提高医院医疗服务质量<sup>[3]</sup>。

### 2. 以医疗质量为中心, 对医院各方面工作的质量管理

随着我国现代社会的进步与发展, 对医院管理工作要求也越来越高。医院是救死扶伤的地方, 是广大人民群众医疗保障的地方, 医院管理工作的好坏不仅关系到广大人民群众的利益, 同时也关系到医院自身的发展。医院质量的管理应当是医院各方面工作质量的中心, 医院以医疗为中心, 而医疗质量的高低则是衡量医院工作的重要指标, 是医院管理工作的重中之重, 随着医院的发展, 在医院管理中应用精细化管理, 将医院各方面的工作全部联系在一起, 形成一个管理体系, 不论是医院的诊断、治疗还是护理, 让医院全体人员、部门共同参与到管理工作来, 进而全面提高医院各项工作管理质量, 为患者提供更好地医疗服务, 提高医院医疗质量<sup>[4]</sup>。

### 3. 在医疗设备管理中的应用

医疗设备在医院医疗事业中发挥着重要的作用, 对于医疗设备而言, 在设备管理中, 应用精细化管理可以而确保医疗设备安全使用。在精细化管理模式下, 医院医疗设备的购买、签收、存储、使用都做到明确的规定。医院可以根据自己的医疗发展需要合理采购设备, 在设备使用前要做好相关核对工作, 确保设备无质量、性能问题后方可使用。在设备使用过程中, 医务人员可以按照规范化操作来科学的使用设备, 设备在使用前和使用后都需要进行检测和核对, 确保设备处于安全状态, 保证设备符合医疗服务需求。同时, 在精细化管理下, 设备可以按照规范的程序进行保管, 避免医疗设备管理混乱<sup>[5]</sup>。

### 4. 精细化管理在医院信息管理中的应用

在现代社会里, 医院每天都会产生大量的医疗相关数据信息, 这些数据不仅关系到医院医疗服务质量, 同时也关系到病患的利益。在传统的信息管理中, 容易出现数据丢失的情况, 尤其是患者医疗信息的丢失, 很容易引起医患纠纷。在精细化管理模式下, 医院信息管理得到了规范化发展。一方面, 医院可以利用信息技术实现医院的信息化管理, 通过信息化管理取代传统的管理方式, 从而提高信息管理水平; 另一方面, 在精细化管理模式下, 医院各项信息数据得到了有效的归类 and 整理, 信息管理各项工作有条不紊的进行, 医院各部门之间共用信息系统, 实现资源共享, 提高工作的效率<sup>[6]</sup>。

### 5. 促进医院管理制度的规范化、流程化

管理制度是医院各项工作开展的依据和标准, 而在精细化管理理念下, 医院管理体制会越来越规范化、流程化发展。在精细化管理模式下, 它注重的是流程化管理, 医院根据自身的实际情况来进一步优化医疗服务流程, 简化服务环节, 从而提高医疗服务质量, 缩短医疗服务流程循环周期, 节省患者的等待时间, 提升患者满意度。同时, 在精细化管理理念下, 医院本质服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化的原则, 对医院现阶段的服务标准和流程进行完善, 构建标准的医疗服务体系, 从而提高医院医疗服务质量, 提升医院的综合效益<sup>[7]</sup>。

### 6. 促进医院管理方法的优化

医院管理的核心就是质量管理, 在医院管理工作中, 管理方法科学、合理利于直接关系到管理质量。而精细化管理的应用可以提高医院管理的规范化, 促进医院管理方法的优化。在精细化管理理念下, 促使医院形成细节界定成败的思想, 从而(下转第200页)

作积极性,防止人才流失,保证监理公司的市场竞争力,为监理企业谋求更大的福利。

## 五、监理行业的信息建设

监理企业信息化建设主要包括两部分:可监理企业管理信息化和项目监理部信息化。其中,监理企业管理信息化主要包括:人力资源部、经济部、财务部、工程部等,以上各职能部门实现信息共享,提高各部门协作能力。而项目监理部信息化是创造效益的核心工作,项目监理部信息化主要包括:项目计划、项目进度、开工和停工报告、工程形象进度汇报、工程设计变更申请、监理会议记录、监理周报、月报等各方面信息,监理人员将上述各种信息数据资料输入信息平台,让参与项目管理的各部门工作人员可以及时、有效的了解工程健身现状,同时也可以通过信息共享实现部门之间的沟通与交流,一旦在项目中发现问题,立刻做出相应的解决方案。利用这种信息化管理平台,可以实现无纸化办公,且网络信息资源的共享,加快信息传递和流通,可以实现监管公司各部门间工作的沟通与交流,有助于有效整合监理企业信息资源,提高工作效率。另外,利用互联网,建立企业可以建立对外开放的创口,可以

(上接第191页)

后,需求层次也就发生了变化,人们愿意拿出更多的货币去购买商品和服务;其次,改善产业结构,因为当人们有了更高的需求层次以后,就不再满足于劳动密集型商品或者服务的需求,而是向电子科技领域靠拢。同时,民间投资水平较低是制约江西生产性服务业发展的重要因素。对于民间投资来说,规模增加并不能带来明显的经济效益,更多的是要让投资方向走上正轨。只有将合理高效的民间投资和产业结构调整结合起来,才能提高制造业的发展层次,进而拉动江西生产性服务业的发展。

第三,经济新常态下,江西要时刻认识到自身经济发展面临着诸多的复杂性。无论是从供给侧还是需求侧进行改革,江西都必须坚持稳增长、调结构的方式不动摇,努力实现服务业从劳动密集型行业向高新技术行业转型。要以供给侧结构性改革为中心焦点,以提高制造行业的供给质量为目标,通过政府改革合理配置生产要素,提高供给对需求变化的市场灵活性,进而提高产出率。

在经济新常态下,中国经济正在加速转型,江西也应该紧跟步伐,积极推进供给侧改革,激发经济发展活力。积极扩大有效投资,对关键技术和重点领域有突破的科技项目给予大力支持。打造新的增长极,加快抢占发展先机,积极利用G20杭州峰会和中国—

(上接第198页)

更好地开展管理工作。同时,精细化管理的应用可以促进粗放型管理手段向精细化管理的转变,促使医院管理人员在管理工作中抓重点,根据医院实际工作需要,坚持高标准建设、高质量落实,全面做好医院管理各项工作,提高管理工作质量<sup>[6]</sup>。

## 四、结语

综上所述,精细化管理作为一种先进的管理理念,精细化管理的应用将促进医院管理改革的发展。对于医院而言,医院管理工作的优劣决定了医院自身的发展,随着医院的发展及医院改革的深入,医院管理工作难度也越来越大,对医院管理工作要求也越来越高,在医院管理中应用精细化管理,可以引导医院各项工作进入正轨,提高医院管理质量,提升医院医疗服务质量,构建良好的医患关系,提升患者的医疗服务满意度,从而为医院带来更好的经济效益和社会效益。

## 参考文献

[1] 赵宁志,曾宏远,高茗,等.精细化管理在医院管理中的应用

加大建立企业的宣传力度,有助于提升企业形象,提升企业市场竞争力,促进监理企业的发展<sup>[4]</sup>。

总而言之,监理行业在当前国际环境下面临着许多挑战和发展机遇,为了促进监理行业的发展与进步,监理行业应该进行升级转型。由于监理行业存在人才配置不足,服务质量不好,社会环境恶劣以及恶性竞争较多等问题,但是,监理行业是一个具有强大生命力的行业,政府、企业、监理工程师应该向着同一个改革方向,共同努力,促进监理行业的蓬勃发展。

## 参考文献

- [1] 韩晓光.监理行业的改革方向和监理企业的升级转型[J].建设监理,2016,2(2):40-42.
- [2] 杨海平.监理改革方向杂谈[J].建设监理,2015,3(3):8-11.
- [3] 王斌业,纪常亮.浅谈目前国内监理行业的现状及需要改革方向[J].建筑工程技术与设计,2016,5(14):3324.
- [4] 郑煜.面向未来的监理行业,有'为'就有'位'——监理行业的改革发展与方向[J].建设监理,2016,5(5):5-8.

东盟领导人会议成果,加强与欧美发达国家、“一带一路”沿线国家合作,争取将世界级的先进制造业和现代高端服务业引进来,为江西生产性服务业的长远发展奠定坚实的基础。

## 参考文献

- [1] 李孟桃.生产性服务业的发展及其影响动因研究[D].上海交通大学,2004.
- [2] 康莉莹.我国生产性服务业发展问题研究[J].金融与经济,2009(7):17.
- [3] 张宏洲.上海市青浦区生产性服务业发展的问题和对策建议[D].华东师范大学,2009.
- [4] 方晓红.加快发展中国生产性服务业路径探析[J].经济研究导刊,2010(33):167.
- [5] 张建.美国生产性服务业发展的影响因素分析[D].大连海事大学,2013.
- [6] 周景林.湖南省生产性服务业影响因素研究[D].湘潭大学,2013.
- [7] 葛志财,周娜.江西生产性服务业发展困境及对策研究[J].现代商贸工业,2016(20):21-22.

[J].解放军医院管理杂志,2010(5):423-424.

- [2] 杨磊,郝自立,葛长青,等.精细化管理在医院管理中的实践[J].中国卫生质量管理,2010(6):114-116.
- [3] 朱新风.精细化管理在医院管理中的应用与提升[J].江苏卫生事业管理,2011(3):40-41.
- [4] 赵宁志.精细化管理在医院管理中的应用[J].江苏卫生事业管理,2009(5):31-32.
- [5] 汪恺.精细化管理在医院中的实践与应用[J].中国乡镇企业会计,2016(3):140-141.
- [6] 李桂玲.精细化管理在医院管理中的应用[J].中国卫生标准管理,2016(10):8-9.
- [7] 李婧,胡光宇.DRGs在医院精细化管理中的应用[J].中国管理信息化,2016(14):72-73.
- [8] 许玲玲.精细化管理在基层医院手术室管理中的应用[J].中医药管理杂志,2014(2):291-292.