

精细化管理在现代化医院后勤服务中的应用研究

杜米玲

广西医科大学第一附属医院后勤办公室 广西南宁 530021

〔摘要〕 伴随医疗技术进步与医院现代化建设开展, 院内后勤工作也不断朝着工种更多、技术性更强以及涉及范围更广的方向发展, 这一定程度上决定了医院的后勤管理需更加科学化与精细化。本文从精细化管理内涵、实施必要性、本院主要做法、实施效果以及体会几方面进行阐述, 为医院的后勤服务管理提供一定借鉴作用。

〔关键词〕 现代化医院; 后勤服务; 精细化管理; 体会

〔中图分类号〕 R197.32 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 2095-7165 (2020) 07-166-02

医院后勤管理是指管理者结合时代发展现状和趋势, 通过现代化管理理念、理论及方法, 依据市场经济发展规律与医院工作客观规律, 指导和领导医院的后勤团队为医院医疗、科研、教学以及预防等工作正常运行和发展, 有组织、有计划协调多方面人力、物力和财力, 发挥出最大效益, 给患者和一线医疗工作提供所需服务保障的管理活动^[1]。医院的后勤管理工作属于医院管理的一项重要内容, 而后勤服务现代化程度是一个医院现代化程度的重要体现。通过在医院后勤服务中开展精细化管理, 逐步建立起规范、科学、精细化后勤管理体系, 对全面提升医院管理及服务水平具有重要意义^[2]。本文就现代化医院后勤服务中精细化管理的作用开展分析, 内容如下:

1 精细化管理内涵及实施必要性

1.1 精细化管理内涵

精细化管理属于一类现代化的管理模式, 主要理念为利用各类管理手段及方法科学细化管理目标, 分解管理任务, 量化成指标后落实至个人手中, 并对考核与评价工作开展细化, 达到奖惩数据化与合理化。精细化管理是建立于常规管理基础之上, 同时将常规管理理念引向深入的一类基本思想与理念^[3]。注重细节、过程、基础、具体、实践以及效果是精细化管理核心思想, 要求在做事时应高度关注, 并精益求精, 争取获得最佳效果。

1.2 当前医院的后勤管理现状

医院后勤保障属于医院重要工作内容, 是医院正常运转重要基础及前提。伴随医疗体制改革深入, 医院后勤管理中问题不断显现, 例如后勤管理缺乏创新性; 后勤管理制度不够完善, 工作人员缺乏服务理念, 工作效率低下; 后勤人员学历普遍不高, 专业水平存在一定差距等。伴随医疗需求提升, 医院专业人才、投入成本和特殊仪器设备相应增加, 若无科学管理方法会造成人财物混乱, 使医院运行成本大大增加。因此, 需将科学管理理念引入, 尤其需将精细化管理引入至医院后勤管理中, 对服务流程开展进一步优化, 使后勤工作顺利进入到良性循环。

1.3 实施精细化管理必要性

医院开展精细管理能保障所有工作阶段精准、高效开展。医院后勤是医疗工作后援部队, 给前线提供服务的前提是守护好后援阵地, 提升服务质量及管理水平。在医院后勤中开展精细化管理, 能充分发挥出所有后勤人员积极性, 建立高效、快速后勤保障体系, 打造出后勤工作新局面^[4]。

2 本院后勤服务中精细化管理主要做法

2.1 完善后勤服务体系 建立标准化作业流程

(1) 对医院的规章制度进行完善, 后勤各部门需及时修订并更新后勤制度, 完善包含操作规范在内各项制度, 确保充分落实到位; (2) 对工作流程进行优化: 一是引进后勤物资供应链平台, 制定出物资领用审批流程, 做好科室后勤物资预算, 每个科室指定下单人, 设定权限, 物资领用必须由科主任或者护士长审核,

限额内物资由后勤办公室负责人审核后统一配送到科室, 限额外物资则需主管院领导审批后方可领用。二是建立后勤零星维修服务平台, 由派工-维修公司接单-现场勘察-施工-验收、反馈形成一个完整的跟踪体系, 便于实时跟进及监督, 提高时效性; (3) 后勤社会化, 将物业管理、洗涤中心、零星维修、物资供应等外包公司引入, 负责院内保洁、洗涤、零星维修、物资配送等工作, 对外包公司提出明确要求, 建立考核机制, 确定工作内容及工作时效; (4) 严格设备论证, 并对采购成本进行控制。结合市场情况, 组织科室、财务、监察以及审计等及时重新商议调整物资价格, 于保障质量的基础上尽可能减少采购成本。

2.2 加强后勤效能建设 实现有效科学成本管控

(1) 将后勤成本加入到年度经费的预算管理中, 对后勤成本核算进行全面落实, 经技术升级及日常节约, 于细节方面精益求精, 在确保医疗服务质量基础上达到成本节约; (2) 引入节能设备, 如智能化空调运行管理系统等; (3) 完善日常耗能管理, 于病区提倡关窗之后打开空调, 对中央空调的出水温度及开关时间进行适时调节, 减少能源消耗。职工食堂、营养食堂的早餐蒸汽供应应统一时间, 减少蒸汽应用, 缩短供应时长。

2.3 加强后勤部门信息化建设 促进管理水平提升

(1) 对中央空调的节能系统改造进行完善, 经收集空调系统运行参数, 对冷却、水循环以及冷冻等系统运行效率进行全自动智能控制, 从而达到在舒适度最高基础上处在一个最经济、高效运行状态。(2) 将各种信息智能系统引进, 促进工作效率提升。例如应用温控系统, 经信息化手段给后勤仓库开展全信息管控。通过条码技术, 建立固定资产电子档案, 有助于查询及管理, 促进资产清查准确度及速度提升, 完成设备档案及时更新。

3 实施效果

本院 2019 年开始应用精细化管理, 和 2018 年比较, 2019 年 1-12 月的办公用品采购降低 9.75%, 印刷品采购降低 0.54%, 水电耗材采购降低 8.20%。同时各类运行成本开支显著降低, 水费、电费和蒸汽费和 2018 年相比依次降低 4.25%、14.05%、18.68%。

4 体会

4.1 重视采取科学化管理工作 持续降本增效节约

院内后勤管理工作的环境较复杂, 存在较多突发问题, 需制定出问题的提前应对预案, 通过品管圈和 PDCA 等管理工具开展管理分析, 尤其是空调、供水供电供氧等设备运作, 医疗废物储存处置, 物流配送和食堂的食品安全管理等, 需预判出可能出现的各类风险, 提升工作效果, 使成本降低^[5]。存在的问题及隐患需开展排查分析, 对关键环节进行把控, 制定出改进计划和应急预案, 充分落实好管理目标。

4.2 重视专业人才的培养 激发人主观能动性

(下转第 168 页)

合理膳食指导,普及和提高学生的营养知识水平,提高学生的自我保健能力,促进学生正常的生长发育和健康成长。

(五) 加强龋齿病综合防治

龋齿是影响青少年健康和生长发育常见的口腔疾病。龋齿的防治工作,应首先从健康教育入手,提高学生口腔保健意识,使学生了解龋病的危害及其防治知识,培养学生良好的口腔卫生习惯,做到饭后漱口,早晚刷牙。校医应利用健康教育课或板报指导学生掌握正确的刷牙方法。

龋病的预防控制工作顺利开展的关键是取得学生家长的支持与配合。所以,在做龋病的健康教育时应要求学生将所学知识向家长传达。让学生家长意识到龋病的严重危害性以及其可预防性。

(六) 脊柱弯曲异常的预防

青少年正处于青春发育中期,身体各方面发育极为迅速,且有极强的可塑性,因此及时纠正学生不良的读书姿势,给学生配备与之身高相对应课桌椅能纠正其轻度的脊柱弯曲异常并能减少

学生脊柱弯曲异常的形成。

(七) 其他检出疾病和可疑体征的防治意见

建议有心脏疾患的学生应定期复查,预防感冒、避免参加剧烈运动。有可疑杂音的学生,应到医院进一步检查,以便得到及时确诊和治疗。

四、结束语

综上所述,学校通过学生身体素质的检测,能够有效地对其形态和机能指标的发育现状和规律及变化趋势等进行动态观察,从而为制定学校疾病预防控制相关工作提供切实依据。

[参考文献]

- [1] 李建莉. 试论学校疾病预防控制的现状及对策 [J]. 世界最新医学信息文摘. 2015(A5):326-327.
- [2] 辛维宇. 研究学校学生传染病的预防与控制措施 [J]. 中国医药指南. 2020(01):305-306.

(上接第 163 页)

具体情况制定心理干预计划,和患者有效沟通,使患者的情绪更加稳定,获得患者的充分信任,在心理护理过程中,将患者存在的心理问题及时发现与解决,减轻其心理压力,促使其治疗信心显著提高。另外,加强呼吸功能训练,可使患者的肺功能明显提高,对患者治疗效果的提升也有积极影响^[5]。

本研究显示:护理后两组 SDS 与 DSI 评分均比护理前有一定下降,且实验组护理后的下降幅度比对比组大;护理后两组患者肺功能水平均比护理前高,且实验组护理后的升高幅度比对比组大,与相关研究结果一致。

总之,支气管哮喘患者应用个体化心理护理干预,可使患者的抑郁状态与肺功能水平显著改善。

(上接第 164 页)

病号设置对应推送程序,智能化操作。

总而言之,健康教育应用在肛肠科患者中可以有效的提升其健康知识知晓合格率,减少并发症,提升患者护理满意度,整体状况更为理想。

[参考文献]

- [1] 彭祖贤. 分阶段健康教育在肛肠科护理中的实施效果分析

[参考文献]

- [1] 杨蓉,姚蕾,陈凯,等. 康复护理干预对老年支气管哮喘患者心理状态及肺功能的影响 [J]. 临床医学研究与实践, 2019, 4(9):158-160.
- [2] 迟颖弟. 分析支气管哮喘患者应用健康教育与心理护理干预对其生活质量的影响 [J]. 中国保健营养, 2019, 29(20):158-159.
- [3] 缪丽梅. 心理护理干预对支气管哮喘患者治疗的影响 [J]. 全科口腔医学杂志(电子版), 2019, 6(32):116.
- [4] 苗晒晒,李瑶瑶. 康复护理干预对老年支气管哮喘患者心理状态及肺功能影响的疗效观察 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(21):137, 140.
- [5] 高原. 老年支气管哮喘患者应用康复护理干预及其对心理状态及肺功能的影响 [J]. 中国医药指南, 2019, 17(5):239-240.

- [1]. 健康之友, 2019, (9):204-205.

- [2] 张晓慧. 分阶段健康教育在肛肠科护理中的实施效果分析 [J]. 首都食品与医药, 2018, 25(19):134.
- [3] 邹玲玲. 思维导图对肛肠科住院患者进行健康教育的分析与研究 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(22):185.
- [4] 高桂英. 分阶段健康教育应用肛肠科护理工作中的效果观察 [J]. 中国保健营养, 2020, 30(12):326.

(上接第 165 页)

目标的完成情况进行检查与评估,根据评估结果不断改善医院文书档案管理机制,提升文书档案管理工作者的专业能力与职业素养,让档案管理工作能够在熟练掌握 PDCA 理论的基础上做好医院文书档案管理工作,提升工作质量,为医院的长远发展奠定基础。

[参考文献]

- [1] 孙芳丽. 医院文书档案质量管理 PDAC 理论应用研究 [J]. 兰台内外, 2018 (4).
- [2] 林浩. 医院健康教育全面质量管理中关于 PDAC 循环管理的运用探索 [J]. 中国继续医学教育, 2018.

(上接第 166 页)

后勤工作较为复杂,需引入、储备新兴人才,医院不仅需加强自身新老人员对接,定期开展员工培训,提升员工业务水平,还需加强和其他机构之间的对接,鼓励后勤管理人才学习和交流,引进对口专业的毕业大学生,做好后勤人才储备工作^[6]。

4.3 重视后勤信息化系统完善 制定高效运行体系

医院后勤管理的现代化发展和信息技术不可分割,经信息技术对服务进行完善,落实好各项分析工作,能对后勤工作起到推动作用。经信息管理系统可及时观察到医院于水、电、气、通讯和电梯等方面存在的问题,及时派工维修,保障医院工作正常开展。

5 小结

医院的后勤工作关系到医院日常运转方方面面,同时和医务人员正常工作密不可分,是确保医院正常运转基本条件。将精细化管理充分落实到后勤管理工作中,能促进医院工作时效的提升,达到降本增效的目的,有助于提升患者满意度,进而提高医院的

整体医疗服务水平。

[参考文献]

- [1] 马斌. 创新与精细化管理在现代化医院后勤服务中的应用 [J]. 建筑工程技术与设计, 2019, 9(17):435.
- [2] 钟诚. 精细化管理在现代医院后勤管理中的应用分析 [J]. 现代企业文化, 2018, 7(32):201-202.
- [3] 赵久彬. 医院后勤管理中精细化管理的运用探析 [J]. 中国卫生产业, 2018, 15(7):66-67.
- [4] 王永学,刘聪,哈哈. 精细化管理在医院后勤管理中的应用 [J]. 中国卫生产业, 2017, 14(26):115-116.
- [5] 王芳,陈献东,杨金荣,等. 创新与精细化管理在现代化医院后勤服务中的应用 [J]. 江苏卫生事业管理, 2017, 28(4):126-128.
- [6] 李晋保. 专科医院后勤保障的精细化管理探讨 [J]. 山西医药杂志, 2015, 7(18):2179-2181.