

doi: 10.13241/j.cnki.pmb.2014.26.040

职业化培训对医院管理人员提升管理效能的重要性*

常娟¹ 易蕊¹ 夏娴¹ 郝楠¹ 郭晓东²

(1 北京军区总医院医务部 北京 100700; 2 解放军第302医院 北京 100039)

摘要:有效的管理对医院履行社会责任至关重要,医院管理人员作为管理队伍的中坚力量,需要在日常管理工作中充分运用前沿的管理理念,将管理工作制度化、规范化、信息化及人性化,及时反馈患者、医务人员的需求及满意度,提高管理效能和服务质量。因此,加强医院管理人员职业化培训就显得尤为重要。本文从教育培训、准入制度、激励机制、评价体系等方面分析现阶段职业化培训的有效做法,探讨医院管理人员职业化建设对提升医院管理效能的必要性及重要性。

关键词: 医院管理; 职业化培训; 管理效能

中图分类号: R192 **文献标识码:** A **文章编号:** 1673-6273(2014)26-5161-03

Importance of Professional Training on the Improvement of Management Efficacy for Hospital Administrative Staff*

CHANG Juan¹, YI Rui¹, XIA Xian¹, HAO Nan¹, GUO Xiao-dong²

(1 Department of medical administration, General Hospital of Beijing Military Region, Beijing, 100700, China;

2 302 Hospital of PLA, Beijing, 100039, China)

ABSTRACT: The effective management method is important for hospital to fulfill the social responsibility. As the backbone of the management team, the administrative staff should be responsible to improve the management efficiency and service quality by means of acquiring the new management concept, enhancing the management of institutionalization, establishing the standardization, performing the humanization and timely giving feedbacks and satisfaction of patients. This essay aims to analyze the effective practices in terms of the professional training, the management mechanism, the motivation regular and the evaluation system so as to improve the hospital management efficiency.

Key words: Hospital management; Professional training; Management efficacy

Chinese Library Classification (CLC): R192 **Document code:** A

Article ID: 1673-6273(2014)26-5161-03

前言

随着国家医疗、企业医药和社会医保“三医联动”的综合改革,不同种类、不同层次医院之间的竞争日益激烈,患者对医护人员的服务要求日益提高^[1,2]。医院具备社会职能和经营发展的双重属性,医院不仅要高效运转、提升经济效益,更应精益求精地履行社会赋予医院的本质公益责任,为公众提供“有效、高质、安全、价廉、便捷、为民”的医疗卫生服务^[3-5]。本研究针对医院管理人员职业化培训对提升医院管理效能和服务质量的重要性,阐述医院管理人员制度化及职业化的相关内涵,提出落实医院管理人员职业化培训的措施,积极推进医院的科学化和高效管理。

1 职业化培训的基本要求

医院管理作为医疗卫生事业管理中的一个重要组成元素,在卫生管理尤其是医疗管理中具有重要的作用^[9,10]。专职医院管理人员职业化要求涵盖工作专制化,职称序列化,能力专业

化,管理意识现代化等几方面内容^[11]。国外研究显示,推行院长职业化是发展医院管理队伍职业化的首要任务及要求,也是进行医院体制及职业化改革的必经之路^[12-14]。医院管理的重点在于以实证调查研究作为建立规章制度的基础,以实际情况为根本,探究有效的方法及可行的措施,确定发展模式及管理目标,优化医院管理人员制度等。

2 职业化培训的具体方法

2.1 开设医院管理专业学历及学位再教育

据调查,现阶段我国卫生及教育部门在专业规划及方向方面尚无医院管理专业学历教育专业及相关课程。因此,我们建议在医院设置相应医院管理学科教育,培养相关专业性医院管理人员,切实在实际工作中能够灵活运用,有效、高效、有序进行医院管理^[15,16]。通过系统的专职医院管理相关专业学历学位再教育,健全医院管理专项制度。

2.2 完善医院管理职业化培训体系

目前我国大多数医院的职业化培训体系存在培训面狭窄、

* 基金项目:国家自然科学基金青年科学基金项目(30901795)

作者简介:常娟(1981-),女,硕士研究生,研究方向:医院管理等方面研究, E-mail: laohushanshang@163.com

(收稿日期:2014-04-22 接受日期:2014-05-10)

机构混乱、方式单一、内容不符合实际需求等问题^[17],而解决这些问题就需要管理者建立完善的培训体系、培训计划及考核大纲,以实际需要为依托进行完整的课程设计。此外,我们建议各医院可主动开展国际化医院管理职业培训,借鉴国外发达国家的管理经验,总结发展规律等。

2.3 严格医院管理职业化准入制度

针对医院管理职业化考核制度及细化考核指标的缺乏,相关部门应建立健全具体章程并在全中国各层级医院管理中推行落实。在职人员按期进行职业化管理培训教育及阶段职业化管理考核,经考核合格获取任职资格。通过专人专管、专项负责、严格规范医院管理人员聘用及考核,切实确定医院中高层管理者的任职条件。

2.4 优化医院管理结构

医院管理人才应建立不同层次梯队,以高层统管、中层职能、专业技术管理及一般管理为分类,分布于医疗、护理、后勤各方向的不同层面。医院职能管理干部兼备医院政策的制定与实施监控作用,应掌握现代化的管理理论。因此,医院应提供优秀的业务提升平台,优化中层管理干部职业化结构,创新性设置专职管理职务,专人专岗,严格岗位设置及责任分工,最大效能地发挥管理职能。

2.5 构建合理有效的职业化激励政策

医院职业化管理应灵活的激发管理人员的积极性,以专业化角度启发管理者的管理方式及管理理念,最大程度发挥主观能动性。我们建议,医院应为职业化管理人员建立与技术职称相应的医院管理职称系列,细化专职管理人员的职称晋升标准及评价指标。在薪资基础上拓宽分配渠道,借鉴国际上管理人员薪酬通行制度,实行医院管理者年薪制,在经济上提高对专职管理人员的重视程度。此外,,医院应设立相应奖励,认可管理者的学术贡献及社会地位,满足其荣誉感、成就感等精神需求。

2.6 建立医院管理职业化评价体系

以往对管理人员工作的评价以传统医院绩效考核为准,从德、能、勤、绩四个方向作为终期考核指标,侧重于专业技术能力指标,不完全适用于专业职业化管理的考核。对管理人员职业化评估考核应以职业化规范管理、规划严格培训、落实薪酬分配为目的,采用计划制定、专家选择、方案实施、结果分析、结论考评及档案规范等方法,对专职医院管理队伍全面职业道德考核、工作业绩评估、职业分类、分级、分等能力考核。专职管理人员的考核应着重关注管理人员的管理协调能力及管理创造力的评估,以“临床、管理一起抓”为考核衡量标准,促使医院管理人员以医院根本利益为基准作^[18]。

3 结论

综上所述,完善医院管理人员职业化培训机制,完善的培训机制建设的跟进,才能切实确保培训工作科学化、程序化的开展。管理人员职业化的培训机制是培训工作系统化开展和科学化发展的运行系统,是培训工作持续运行与动态化管理体系^[19,20]。现阶段各层级医院积极进行模式调整,由以往的“传统化集约管理”模式向“职业化专职管理”模式过度。为保证医院平稳转变管理模型应全面加强医院管理人员职业化建设,同时培

养优秀的医院行政专员及专职管理人才、建立团结有力高效进取管理团队,大力推进医院规范化、职业化、科学化的管理进程,也是推动我国卫生事业管理水平向国际规范化接轨的有效手段^[21]。

参考文献(References)

- [1] 雷海潮. 公立医院公益性的概念与加强策略研究[J]. 中国卫生经济, 2012, 31(1): 10-12
Lei Hai-chao. Study on the Definition and Its Enhancement Options of Public-Interests Orientation of Public Hospitals[J]. Chinese Health Economics, 2012, 31(1): 10-12
- [2] 王传礼, 郭晓东, 王菲, 等. 新时期提升传染病区医院管理的有效策略[J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(1): 146-148
Wang Chuan-li, Guo Xiao-dong, Wang Fei, et al. Effective Strategy to Enhance the Management of Infectious Diseases District Hospital in New Period[J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13(1): 146-148
- [3] 马兴, 封宗超, 孙娜, 等. 新医疗改革背景下医院医疗行为改变的探讨[J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(11): 2156-2158, 2086
Ma Xing, Feng Zong-chao, Sun Na, et al. The Research of Hospital Behavior in the Context of New Health Reform [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13(11): 2156-2158, 2086
- [4] 施建飞, 郭晓东, 张昕, 等. 新形势下医院传染病疫情管理模式探讨[J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(4): 744-745
Shi Jian-fei, Guo Xiao-dong, Zhang Xin, et al. Discussion on Hospital Infectious Diseases Management Pattern under New Situation [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13(4): 744-745
- [5] 魏万宏. 国内外医院管理队伍职业化比较与分析[J]. 中国卫生事业管理, 2011, 28(2): 117-118, 134
Wei Wan-hong. Comparatively analyzing the status of hospital managers' professionalization at home and abroad [J]. Chinese Health Service Management, 2011, 28(2): 117-118, 134
- [6] 肖政, 孙颖媛, 舒涛, 等. 我国医院管理队伍结构及能力建设的演进及现状研究[J]. 重庆医学, 2013, 42(12): 1392-1394, 1409
Xiao Zheng, Sun Ying-yuan, Shu Tao, et al. Current situation and evolution of capacity building and structure of hospital management team in China[J]. Chongqing Medicine, 2013, 42(12): 1392-1394, 1409
- [7] 周虹, 刘庭芳, 董四平, 等. 医院管理职业化与高等教育的国际经验及启示[J]. 中国医药导报, 2012, 09(27): 5-6
Zhou Hong, Liu Ting-fang, Dong Si-ping, et al. International experience and inspiration about the professional management and higher education in hospital administration[J]. China Medical Herald, 2012, 09(27): 5-6
- [8] 杨坤, 李进, 郭晓东, 等. 创建研究型医院的探索与实践 [J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(16): 3161-3163
Yang Kun, Li Jin, Guo Xiao-dong, et al. The Exploration and Practice of Establishing the Research-oriented Hospitals [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13(16): 3161-3163
- [9] 樊俊芝, 刘辉. 医院门诊收费职业化管理实践探索 [J]. 中国卫生经济, 2011, 30(12): 77-78
Fan Jun-zhi, Liu Hui. Professional Management of Hospital Outpatient Charges Practice [J]. Chinese Health Economics, 2011, 30(12): 77-78

- [10] 郭德君. 对医院管理职业化几个误区的思考[J]. 医学与哲学, 2013, 34(1): 60-62
Guo De-jun. Reflection on Some Misunderstandings of the Professionalization of Hospital Administration [J]. Medicine & Philosophy, 2013, 34(1): 60-62
- [11] 刘宝刚. 浅析我国公立医院人事管理中存在的深层问题 [J]. 继续医学教育, 2011, 25(6): 1-2,10
Liu Bao-gang. Analyses the Deep Problems of Personnel Management Exist in Public Hospital [J]. Continuing Medical Education, 2011, 25(6): 1-2,10
- [12] 郑大喜. 新医改形势下推进公立医院院长职业化建设的思路探讨 [J]. 中国医院, 2011, 15(2): 28-31
Zheng Da-xi. Thought on the way to promote Professionalism of public hospitals' directors under the circumstances of new medical reform[J]. Chinese Hospitals, 2011, 15(2): 28-31
- [13] 郭德君. 医院院长职业化之我见 [J]. 中华医院管理杂志, 2013, 29 (5): 383-385
Guo De-jun. Insight on professional hospital directors [J]. Chinese Journal of Hospital Administration, 2013, 29(5): 383-385
- [14] 崔德行, 冯占春. 国外医院院长职业化发展模式及对我国的启示 [J]. 中国医院管理, 2012, 32(5): 59-60
Cui De-xing, Feng Zhan-chun. Enlightenment from Foreign Hospital Professionalization Management Mode to China[J]. Chinese Hospital Management, 2012, 32(5): 59-60
- [15] 施建飞, 郭晓东, 张昕, 等. 积极的防护意识与健全的防护体系在传染病医院内的影响与效应[J]. 现代生物医学进展, 2012, 12(34): 6756-675
Shi Jian-fei, Guo Xiao-dong, Zhang Xin, et al. Positive Sense of Protection and Sound Protection System for Infectious Diseases Hospital [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2012, 12 (34): 6756-675
- [16] 周生来. 法人治理结构体制下的现代职业化医院管理模式 [J]. 中国医院, 2012, 16(1): 23-25
Zhou Sheng-lai. Modern professional hospital management mode under corporate governance structure[J]. Chinese Hospitals, 2012, 16 (1): 23-25
- [17] 施建飞, 郭晓东, 张昕, 等. 绩效考核在传染病医院管理中的应用 [J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(1): 149-150
Shi Jian-fei, Guo Xiao-dong, Zhang Xin, et al. Study on Correlations of Performance Appraisal with Management Effectiveness in Contagious Hospital [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13 (1): 149-150
- [18] 许栋, 张玉, 王国斌, 等. 中外医院管理队伍职业化研究差异[J]. 中国医院, 2013, 13(1): 30-33
Xu Dong, Zhang Yu, Wang Guo-bin, et al. Different on hospital management professional research between China and foreign countries[J]. Chinese Hospitals, 2013, 13(1): 30-33
- [19] 李硕, 郭晓东, 吕宏宇, 等. 医院信息系统在传染病医院管理中的应用[J]. 现代生物医学进展, 2013, 13(21): 4188-4190
Li Shuo, Guo Xiao-dong, Lv Hong-yu, et al. Application of Hospital Information System in the Management of Infectious Diseases Hospital [J]. Progress in Modern Biomedicine, 2013, 13 (21): 4188-4190
- [20] 林叶青, 彭磊, 吴冰, 等. 军队医院管理者职业化现状及构想[J]. 解放军医院管理杂志, 2013, 20(5): 432-434
Lin Ye-qing, Peng Lei, Wu Bing, et al. Status and Conceive of Professionalism of Military Hospital Managers [J]. Hospital Administration Journal of Chinese People's Liberation Army, 2013, 20(5): 432-434
- [21] 李庆虹, 王传礼, 李进, 等. 加强传染病管理与医院感染管理[J]. 现代生物医学进展, 2012, 12(27): 5366-5368, 5335
Li Qing-hong, Wang Chuan-li, Li Jin, et al. Strengthen the Management of Infectious Diseases and Hospital Infection Control[J]. Progress in Modern Biomedicine, 2012, 12(27): 5366-5368, 5335

(上接第 5160 页)

- Zhang Jian-gong. Functions and implementation of four hospital administrative duty[J]. Medical Information, 2009, (12): 2667-2668
- [15] 张斌渊, 朱晓平, 李军. 行政总值班参与医院质量查房的作用探讨 [J]. 中国医院管理, 2010, (01): 25-27
Zhang Bin-yuan, Zhu Xiao-ping, Li Jun. The function discussion on the hospital administrative duty participating in the hospital quality ward rounds[J]. Chinese Hospital Management, 2010, (01): 25-27
- [16] 王迪. 浅析医院行政总值班[J]. 中国冶金工业医学杂志, 2010, (05): 567-568
Wang Di. Analysis of hospital administrative duty [J]. Chinese Medical Journal of Metallurgical Industry, 2010, (05): 567-568
- [17] 姜蓉, 季庆英, 任益炯. 医院行政值班工作的现状与对策[J]. 解放军医院管理杂志, 2010, (08): 729-730
Jiang Rong, Ji Qing-ying, Ren Yi-jiong. The present situation and countermeasures of hospital administrative duty work [J]. Hospital Administration Journal of Chinese People's Liberation Army, 2010 (08): 729-730
- [18] 杨敏. 提高医院行政总值班工作绩效的策略探讨 [J]. 中国医院, 2010, (12): 47-50
Yang Min. Strategy discussion on improving the work performance of hospital administrative duty[J]. Chinese Hospitals, 2010, (12): 47-50
- [19] 王礼泉, 董大宁, 徐又佳. 论医院行政总值班专职化[J]. 实用医学杂志, 2011, (09): 1706-1708
Wang Li-quan, Dong Da-ning, Xu You-jia. Discussion on the full-time of hospital administrative duty [J]. The Journal of Practical Medicine, 2011, (09): 1706-1708
- [20] 刘霞, 李娜. 医院行政总值班的特征和提高质效的方法探讨[J]. 中国卫生事业管理, 2013, (05): 340
Liu Jia, Li Na. Features of hospital administrative duty and method of improving the quality and efficiency[J]. Chinese Health Service Management, 2013, (05): 340