

本期关注

随着医院管理体制改革的不断深化,医院后勤管理面临着新的机遇和挑战。提高后勤工作的效率和服务质量,加强后勤队伍建设,为医院提供优质、高效、低耗的后勤服务,是医院可持续发展的重要保证。文章阐述了医院后勤管理的重要作用,分析了现阶段医院后勤管理存在的问题,并提出了医院后勤管理的相关对策。

关于医院后勤服务建设思路的探讨

漯河医学高等专科学校第二附属医院 李奎

后勤管理是医院管理的重要组成部分。后勤服务内容随着医院规模的扩大而扩大,随着医疗设备的增多而增多,随着医疗专业化水平的提升而提升。

后勤管理水平对医院医疗质量及社会效益都有着直接的影响。后勤管理模式能否不断适应医院建设发展的要求,是每个医院后勤管理人员必须深入思考的重要议题。

A 医院后勤管理的概念

医院后勤管理是医疗物资的储备与管理、具体事务管理、医疗设备的购买与维护、基建工程的管理等各项日常工作的总称。

医药卫生体制改革的需要,甚至难以走出计划经济体制框架和传统管理体制的范畴。

后勤工作具有工种多、技术性强、专业杂和涵盖范围广的特点,主要包括物资耗材供应、水电暖供应、卫生维护、环境绿化美化、职工食堂的管理、房屋修建等。

目前,医院后勤管理体系和服务模式仍然存在着后勤管理制度不完善、后勤专业人才储备不足、后勤保障过程中工作效率低下、后勤工作信息化程度低下、人员成本意识不强等问题,导致无法满足医院快速发展的需求,弊端日渐突出。

近年来,随着医药卫生体制改革的进一步深化,医院后勤服务的水平也日益提高。但是,受多方面因素的影响,医院的后勤管理工作仍然滞后于

如何解决以上问题,提升医院后勤管理水平,满足现代医疗需求?这是当前医院后勤管理者亟须解决的问题。

B 医院后勤管理的重要作用

一、是各项工作顺利开展的重要保障。

后勤管理是医院一线医疗工作提供基础性保障服务,是医院管理工作的基础,是医院正常运转的重要支持和保障系统。它直接关系到医院医疗工作的正常开展,关系到医院的建设和发展,是医院管理工作的重要组成部分。

二、有助于降低医院后勤管理成本。在传统的管理模式下,后勤管理开支巨大,浪费严重。随着后勤管

理社会化、精细化的改革,医院将一些服务交由服务优、信誉高的专业公司负责。这不仅有利于提高后勤服务的专业化水平和服务质量,还为医院节约了大量的后勤服务经费。三、是增强竞争力和吸引力的重要因素。良好的医院形象离不开精湛的医疗技术,更离不开优质的后勤服务。舒适的人文环境、优质的服务和精湛的医技、先进的设备,能为医院塑造良好的形象,提高医院的知名度,进而吸引更多的患者前来就医,提高医院的门诊量和住院率。

C 医院后勤管理存在的问题

一、管理制度不够完善。

受“重临床、轻后勤”的传统观念的影响,医院后勤管理工作还没有完全被重视。虽然医院已经结合实际情况创造出了相当丰富的后勤管理工作经验,但仍缺乏科学准确的理论指导。

二、队伍整体素质不高。

1. 后勤人员短缺。随着医院规模不断扩大,业务科室不断增加,现有的后勤人员满足不了医院快速发

展的需要。

2. 人才队伍的结构不合理。相关工作人员平均年龄大,学历低,职称低。

3. 人才引进与人才培养不到位。随着医院的发展、现代化技术的引进、设备规模的扩大,后勤工作涉及范围和知识面越来越广,现有的人力资源跟不上后勤管理专业化的发展。

4. 后勤人员的服务意识有待提

高。在市场经济条件下,用工形式多样、人员素质参差不齐,一部分人对医院后勤服务的特殊性认识不够,服务意识不强,不能适应医院后勤服务的要求等。

三、后勤管理信息化程度不高。

加强医院后勤信息化建设,对提升医务人员工作效率、改善患者就医体验具有重要作用。虽然医院在后勤管理的信息化建设方面已经起步,但受传统管理模式的影响,人员

工作效率依然低下。因此,医院应加强信息化建设,积极引进一切有利于医院发展的技术。

四、后勤管理的成本意识不强。随着医院的快速发展,各种医疗设备不断增加,随之而来的是不断增加的能耗成本。如果在后勤管理中成本意识和节约意识不强,势必会造成后勤管理成本过高和资源的浪费,这些都直接影响到医院的运营成本。

D 提高医院后勤管理水平的对策



质量管理方法)、品管圈等手段,解决后勤工作中的各种问题。

除此之外,也要根据实际情况及时修订和补充后勤管理的各项制度及学习科学的管理方法以满足医院的发展需要。

二、加强队伍建设。

一、建立健全制度机制。

完善的工作制度是医院长期顺利发展下去的重要条件。制度建设的好坏直接关系到整个医院的发展,也体现医院的管理水平。因此,要建立健全各项规章制度,使后勤管理的各项工作都有据可依。

1. 岗位责任制。定岗定责,每位工作人员要明确自己的岗位职责,防止互相推诿扯皮;制定奖惩措施,调动员工的积极性,提高工作效率。

2. 激励制度。从精神和物质两方面对员工进行鼓励支持,肯定其价值,提高员工的积极性。

3. 监督考核机制。建立轮岗制,对于特殊岗位(如采购员),实行每年轮换;建立考核制度,增加员工危机感,提高后勤服务管理水平。

同时,可采用科学化、精细化管理手段来提升管理水平,比如运用全面质量管理理念、PDCA循环(一种全面

质量管理方法)、品管圈等手段,解决后勤工作中的各种问题。临床,勤跑基层,及时为临床一线解决问题,做好医疗保障工作。

三、加强信息化建设。

医院后勤信息化发展,对于提高办公效率、降低管理成本、提高服务质量和优化医疗服务流程具有重大意义。医院要重视在信息化过程中资金和设备的投入,同时加强专业性人才的培训。

一方面,医院可加强信息化平台建设,助力后勤“一站式”服务。比如,增添基础设施报修方式,改变原来只能通过电话进行报修的单一方式,利用网络等报修手段,不仅为科室报修提供了方便,还让维修人员有了更加直观和精准的定位,提高维修效率。除此之外,通过信息化管理产生的大数据,相关人员可以及时查找工作中存在的问题,使后勤管理方式由模糊化管理向数字化管理转变,对及时发现问题和消除安全隐患都有重要的作用。

另一方面,医院可结合微信、支付宝等APP(智能手机的第三方应用程序)建设智慧医院,为患者提供便捷的就医服务(如共享轮椅、共享充电、共享陪护床、共享微波炉)、便捷的生活服务(如订餐、陪护、图书借阅)等。

四、优化精细化管理机制。

医院作为以服务为基础的公益性行业,节能减排工作的开展直接影响到医院运营成本和职工的利益。漯河医学高等专科学校第二附属医院结合实际情况,秉承精细化管理“从细节出发”的原则,开源节流,节能减排。

1. 推行医院后勤服务社会化管理,降低医院运营成本。医院后勤服务社会化管理指在社会主义市场经济条件下医疗卫生单位的后勤服务,突破自我配套的封闭模式,引进竞争机制,把内部后勤服务项目与社会上的服务行业融为一体,建立起对称合理的“责、权、利”关系。

医院后勤服务社会化管理是解决医院后勤运行高成本、低效率、低质量的必由之路。医院通过市场,选择有利于自身需求的服务,利用在社会信息、资源和服务方面的各种优势,将餐饮服务、物业管理、医疗废物管理、被服制作洗涤等交由服务优、信誉高的专业公司负责,不仅有利于提高服务质量,还减少了医院在人员和管理上的支出,达到减员增效的目的。

2. 结合医院的现状及工作特点,后勤的各项工作要注重成本核算,控制费用支出。比如,按需求计划购买后勤物资,严格控制物品库存,避免物品积压浪费;物资采购要货比三家,实行招标采购,降低成本,减少开支;完善物品领取审批制度,规范维修材料领用。

3. 建立节能组织,完善节约用水、用电的各项规章制度。运用智能化管理手段,加强中央空调、各科室水电管路、公共区域照明系统等管理,提高设备的节能效率;积极开展节约用水、用电宣传教育工作,强化医院职工勤俭节约的意识,自觉节约用水、用电,杜绝“长明灯”等现象,创建节约型医院,在不降低医疗服务质量的前提下,切实降低医院运行成本。

新乡医学院三全学院

主题教育提升办学质量和师生幸福感

□朱晓娟 王德胜

“这个窗口的饭,花5元钱就能吃饱!”近日,临近中午,新乡医学院三全学院餐厅里的一个窗口前,早早排起了长队。刚刚从窗口打完午饭的张同学告诉我们,这是学校新设立的“5元管饱套餐窗口”。这里的饭菜价格实惠,每人5元钱管吃饱。

在高校东区餐厅里,也有这样一个“特殊”的窗口,专为在岗的怀孕女职工或职工父母“私人订制”,做“妈妈餐”和“孝心餐”。

开设“特殊”就餐窗口,事情虽小,却大大提升了师生的幸福感。第二批“不忘初心、牢记使命”主题教育开展以来,新乡医学院三全学院在全面把握“守初心、担使命、找差距、抓落实”总要求的同时,既抓根本,改善教育教学,加强内涵建设,又解决广大师生的工作、学习、生活中的“关键小事”,推进主题教育工作“落实、落细、落深,见实效”。

以主题教育推动教育教学改革。新乡医学院三全学院院长胡仕坤多次深入院系、书院调研,牵头查摆专业、课程和教学问题,整改落实;修订“双院制”改革实施方案,稳步推进书院制建设;深化通识教育改革,修订完善通识教育方案,总结、凝练、提升“双院制”特色育人文化;购买优质在线课程,加大第二教学楼智慧学习场所建设投入力度,大胆革新教育教学形态,加强内涵建设。

学校发展的“强大引擎”

新乡医学院三全学院把开展主题教育当成当前最重要的政治任务,坚持为党育人、为国

育才。新乡医学院三全学院党委书记杨捷带头讲党课,组建领导小组,加强思想政治理论课改革创新,完善“三全育人”体系,加强党建工作硬件建设,壮大思政师资队伍,推动思政课创新到课;开展“思政智慧学习教室”建设,不断让爱国主义精神、共产主义信仰在青年学生心中牢牢扎根。

合、校企合作,加快转型发展,一个个校企合作项目先后落地。

学生课外的“贴身家教”

在今年11月举办的“外研社国才杯”全国英语大赛河南赛区复赛上,新乡医学院三全学院张丹彤、韩轶孜等7名学子表现突出,共获得一等奖3项、二等奖3项、三等奖2项。

优异成绩的背后,学校的“贴身家教”功不可没。比赛前一个月,大学英语第一教研室党支部积极发动党员,选派支部党员老师对选手进行一对一的专业指导,从遣词造句、篇章结构、语音语调、仪表形态等多方面提升学生水平,并采取实践练习、比赛模拟等方式,帮助学生分析大赛的特点、难点、热点,为顺利比赛奠定基础。

药学院教师利用课余时间对学生科研项目的指导,手把手教学生使用大型仪器;外语系总支党员教师充分利用中午、晚上的休息时间,为学生提供课外辅导达400余人次,教师党员参与率达100%……

点滴事件,是新乡医学院三全学院做好日常引导,加强师资队伍建设的又一个缩影。该校在保证教职工“课堂魅力”的同时,更让教职工与学生课外“零距离”。

教师身后的“实力管家”

进入11月,新乡医学院三全学院教职工办公楼的新家具陆续到位。今年暑期,该校对教师办公室进行整体大装修。开学完工后,药学院牵头成立了“党总支党员先锋志愿服务队”,发挥党员的先锋模范作用,为老师们搬办公物品,义务打扫大厅公共区域。

除了完善办公条件,该校还改善职工住宿环境,加快公租房分配进度,召开职工座谈会,并为职工配备橱柜、电磁炉、油烟机等基础设施;完善各个教学校区安保设施,加装门禁系统,在盲区增设摄像头等;增加校内共享单车数量;丰富职工业余生活,工会组织了多种形式的业余锻炼活动;财务部设置专人对接报销事宜,提升报销速度。

检验与影像学院党总支及时和总务部进行沟通,在院系

楼北楼东西两侧修建坡道,方便电动车、自行车的存放;护理学院、基础医学院党总支先后成立志愿者服务队,从搬家等日常小事入手,切实为广大教师解决实际问题;体育部为了改善教职工工作环境,为每个教研室申购了衣帽架,方便体育老师更换服装……

新乡医学院三全学院还充分利用信息技术,开通学生退学申请、休学申请、教室申请、实习单位变更申请等7项线上办事流程;增加考研自习室数量;对大学生宣讲、普及新乡市城乡居民医保政策;校领导到书院给贫困生送温暖,帮助贫困生顺利度过寒冬;机关党总支、德馨书院党总支开展“巡诊”解忧志愿服务,主动将服务学生的阵地从办公室、教室转移到学生宿舍中,实施“清单计划”动态管理机制,做到服务学生“零距离”、教育学生“零距离”。

连日来,新乡医学院三全学院紧扣学校实际情况,坚持立行立改、现查现改,加快推进民生工程,在生活的方方面面不断提升师生的归属感、幸福感。

“防艾知识进万家”答题抢号活动开始啦!



(本版图片为资料图片)

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:杨小沛
电话:(0371)85966391
投稿邮箱:343200130@qq.com
邮编:450046
地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生健康委员会8楼医药卫生报社编辑部