

精细化管理在医院后勤保障工作中的应用

王启丽, 谷凤霞, 宋旭东

宁夏回族自治区第五人民医院中西医结合医院 宁夏石嘴山

【摘要】目的 讨论及研究精细化管理在医院后勤保障工作中的应用效果。**方法** 本次研究的时间范围在 2024 年 1 月-2024 年 12 月, 其中 2024 年上半年的医院后勤保障工作为常规管理, 为对照组, 2024 年下半年为精细化管理, 为实验组, 对比两组后勤服用的响应时间、故障修复时间、临床满意度。**结果** 通过建立不同的管理模式后, 实验组响应时间缩短、故障修复时间缩短, 临床满意度更高, $p<0.05$ 。**结论** 在医院后勤保障工作中开展精细化管理, 可以缩短后勤服务的响应时间, 使得故障修复时间缩短, 临床满意度增加, 值得提倡。

【关键词】 精细化管理; 医院后勤保障; 工作; 应用

【收稿日期】 2025 年 10 月 24 日

【出刊日期】 2025 年 11 月 28 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20250575

Application of refined management in hospital logistics support

Qili Wang, Fengxia Gu, Xudong Song

Integrated Traditional Chinese and Western Medicine Hospital, The Fifth People's Hospital of Ningxia Hui Autonomous Region, Shizuishan, Ningxia

【Abstract】Objective To discuss and study the application effect of refined management in hospital logistics support. **Methods** The study period was from January to December 2024. The first half of 2024 was managed under routine management (control group), while the second half of 2024 was managed under refined management (experimental group). Response time, fault repair time, and clinical satisfaction were compared between the two groups. **Results** After establishing different management models, the experimental group showed shorter response time, shorter fault repair time, and higher clinical satisfaction ($p<0.05$). **Conclusion** Implementing refined management in hospital logistics support can shorten response time, reduce fault repair time, and increase clinical satisfaction, which is worth promoting.

【Keywords】 Refined management; Hospital logistics support; Work; Application

保障作为医院安全的重要环节, 也是医院后勤工作的重要组成, 传统的粗放式的管理模式, 不再适合医院的保障体系, 将粗放式的管理模式转变成为精细化的管理模式, 作为当前医院工作的重点^[1]。在医院建立精细化管理, 可以有效的降低医院的管理成本, 使得医务人员的工作效率以及医院的整体效益进一步提升。精细化管理作为一种新型的管理模式, 是依据优化标准和建立标准化的管理方法, 确保各项工作组织协调水平提升, 并长期运行。精细化管理模式需要建立在通用管理上, 有利于管理工作向着科学化的方向发展。将该项管理应用于医院的管理领域当中, 为后勤保障系统提供更为广阔的应用前景, 满足当前管理需求。本文通过分析在医院后勤保障工作中建立精细化管理, 分析管理效果, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究的时间范围 2024 年 1 月-2024 年 12 月, 依据是否开展精细化管理, 分成对照组和实验组, 对照组为未开展精细化管理, 时间范围 2024 年上半年; 实验组开展精细化管理, 时间范围 2024 年下半年; 管理前后医院的床位数量均在 60 张, 未生改变, 员工数量未出现明显变动, 保安 3 人, 保洁 2 人, $p>0.05$ 。

1.2 方法

对照组为常规管理, 依据电话或者在群内联络、开展人工派单的方式进行管理, 未建立精细化管理。

实验组为精细化管理, 具体包括: (1) 细化医院管理意识, 提升基层管理人员的意识水平, 在领导层面和基层管理层面入手, 为后勤保障负责人建立精细化管理模式, 对方法框架进行管理, 建立多种信息化管理方案, 制定适合医院的管理体系, 定期组织相关会议,

建立医院后勤管理形式, 强化精细化管理意识, 为后勤保障管理提供依据^[2]。(2) 建立精细化管理制度, 管理制度可以完善医院后勤管理人员的工作规范, 医院需要建立成熟且完善的后勤保障管理制度, 确保工作内容和医院各科室、各项目紧密联系, 管理人员应结合医院不同科室之间关系, 细化管理内容, 确保医院的相关得到更为优质的管理服务, 依据个人责任制, 提升后勤人员对工作的重视程度, 若出现问题, 细划分责任管理, 提升员工工作的积极性^[3]。(3) 完善成本精细化管理, 医院更关注于救死扶伤, 以患者为中心, 但同时也需要关注医院的经济效益以及社会效益, 医院应关注物质采购精细化管理, 依据相关制度, 降低采购成本, 提升采购效率, 在提交采购计划、核对汇总、了解行情、考察咨询、确定报价后、逐级完成审批并建立实际的采购策略, 同时完善成本核算精细化管理, 对相关方案进行对比, 选择质量较高的管理方案, 以实现控制成本的目的。(4) 建立标准化作业程序, 因院内相对较小, 无法实现 IT 系统, 依据现有通讯工具建立标准化报修流程, 并指定后勤管理人员收集电子工单, 并在群内通知, 结合任务类型、紧急程度统一进行分工, 开展首接负责制, 在接到派工指令时, 完善该任务的闭环管理。(5) 开展人力资源精细化管理, 梳理每位成员

的核心技能, 可以发展的技能, 依据医院运行的具体特点, 建立弹性工作优先级管理, 优先保障紧急任务迅速响应, 在非高峰时间, 灵活的调配相关人员完成院内相关工作。(6) 建立绩效激励可视化管理, 结合院内的工作情况, 确定考核方案, 将每月的工作量、响应时间等数据进行公示, 让员工可以看得付出, 激发工作的积极性。

1.3 实验指标

1.3.1 分析后勤保障事项的响应时间, 工作完成率。

1.3.2 了解后医院后勤服务满意度(满意度通过问卷调查方式, 向临床科室医护人员发放问卷, 实验组和对照组分别发放问卷 200 份和 190 份, 回收率分别为 95.5%和 96.3%)。

1.4 统计学方法

文中计量数据使用 n 表示, 检验通过 χ^2 。本文所涉及的数据均通过 SPSS21.0 软件进行统计分析, $P < 0.05$ 具有统计学意义。可以进行研究。

2 结果

2.1 实验组医院后勤服务效率更高, $p < 0.05$ 。

2.2 实施精细化管理后, 实验组临床科室对后勤服务的满意度评分达到 95 分, 显著高于对照组的 75 分 ($P < 0.05$)。

表 1 分析医院后勤服务效率 ($\bar{x} \pm s$)

效率指标	实验组	对照组	t/χ^2 值	P 值
平均响应时间 (分钟)	10 \pm 2	30 \pm 5	15.32	<0.01
平均完工时间 (分钟)	30 \pm 5	60 \pm 10	12.45	<0.01
当日完成率 (%)	92.24 \pm 3.25	75.36 \pm 4.82	10.28	<0.01
总完成率 (%)	99.70 \pm 0.25	85.24 \pm 3.56	13.67	<0.01
故障报警下降率 (%)	34.00 \pm 5.25	5.00 \pm 2.15	16.32	<0.01

3 讨论

医院精细化管理作为依据优化相关标准以及规范的方法, 确保组织协调的工作要素更为高效且准确, 为医院服务保障体系提供更为优秀的管理模式, 在管理过程中, 尽可能的减少医院保障过程中占用的资源以及成本。精细化管理作为当代管理的全新模式, 该项管理模式被应用于各个领域, 精细化管理更关注了量化考核、优化管理目标、精心打造的同时, 准确进行定位, 精细化的完成医院的后勤管理, 可以保障后勤管理人员的奖惩制度。但当前医院管理相对较为粗广, 管理效率存在一定的不足之处, 就当前管理情况来看, 精细化管理效果不理想, 受到传统管理模式的影响, 精细

化管理执行存在不足, 易出现管理不顺畅, 不利于建立精细化或者静态化发展。

3.1 精细化管理的内涵与后勤保障体系转型的关系

精细化管理源于工业生产领域, 其管理的核心为建立标准化、程序化以及数据化等相关手段, 实现不同环节精确、高效的协同管理, 将其引入到医院后勤保障系统当中, 是传统粗放式管理的变革, 传统的管理相对较为滞后, 而且责任划分也较为粗放, 资源配置效率相对较低, 无法满足当前医院高强度的、快节奏 的以及高标准的运行注, 故为满足当前管理需求, 建立全面的精细化管理体系, 满足了当前管理需求, 对比当前管理

服务效果, 实验组优于对照组, $p < 0.05$, 传统的派单管理模式平均响应时间相对更短, 而且完成时间也更长, 当日工作的完成率在 75.36%, 说明管理存在不足。

精细管理, 不再是传统的被动维修, 是一种主动服务模式, 本文通过开展精细化的管理制度、细化管理相关意识, 有效的控制相关成本, 对人力资源进行优化, 同时建立了信息化的管理平台, 实现了系统性的改进模式, 对整个管理要素进行整合, 同时服务效率以及质量进一步提升, 实现了跨越式的提升。

3.2 精细化管理在不同的环节中提升了后勤效能

管理以及制度的变革作为思想观念的改变, 通过研究可以看出, 对医院管理进行细化, 并建立完善的管理制度, 作为实施成功的关键。领导层给予足够的重视, 为变革提供了足够的资源支持, 提升了管理人员的意识水平, 有利于相关措施的有效落实, 而成熟的管理制度, 比如开展责任制管理, 规范工作流程, 确定相关责任, 减少了推诿、扯皮, 有利于后勤服务变得更有效控制。医院在追求社会效益的过程中, 也需要对运营的经济效益给予足够的关注, 比如物资采购过程的成本核算, 通过对相关流程进行规范, 比质的同时比价, 对库存进行优化, 使得医院的运营成本下降, 真正的实现了医院的节流。本研究中故障的报警下降率明显下降, 间接的显示了设备维护水平提升, 故障预防能力增加, 实现了运营成本的节约。通过建立精细化的本土化管理模式, 有效的放大了现有团队的能力边界, 提高了团队应对多样化的任务弹性, 满足当前管理需求。

本次研究尚存在一定的局限性, 日常工作依赖了人工的记录、统计, 相较于自动化的信息系统, 效率相对较高, 但易出现人工误差。而且对员工的学习能力和工作负荷提出了更高的要求, 长期来看需要关注员工的职业发展、疲劳程度, 未来需要争取上级医院体的信息化平台支持, 将本院的后勤管理嵌入到系统当中, 促进管理效率的提升。

综上所述, 精细化管理是提升医院后勤保障效能、保障医疗业务平稳高效运行的有效路径。通过系统地重构管理意识、制度流程、成本控制、人力资源和信息平台, 实现了后勤服务从响应速度到完成质量, 再到临床满意度的全面提升。

参考文献

- [1] 黄海燕.精细化管理对医院后勤保障服务能力的提高效果研究[J].中国卫生产业,2022,19(20):60-64.
- [2] 李宏康.医院后勤保障工作精细化管理中存在的相关问题及策略探析[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理,2022(4):208-210.
- [3] 付涛,徐燕,杨明霖,伍宇空.精细化管理在医院设备管理中的应用效能及改进研究[J].中国卫生产业,2022,19(17):223-226, 256.
- [4] 王钟仪,赵雪.精细化管理在医院管理中的应用效果[J].中国当代医药,2022,29(24):121-123.
- [5] 刘玲,林宁,周立涛,王菁.项目管理在推动医院空间规划精细化管理中的应用[J].中国卫生标准管理,2023, 14(6):26-29.
- [6] 刘永华.精细化管理在医院医疗设备管理中的应用价值探究[J].中国设备工程,2023(20):46-48.
- [7] 庞国富.精细化管理在医院后勤管理中的应用价值[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2023(7):12-15.
- [8] 陈丹丹.“6S”管理法在医院精细化管理中的应用[J].中国卫生标准管理,2023,14(23):69-73.
- [9] Lu J ,Su G ,Mo Y , et al. Research on the Application of 6S Management in Improving Logistics Management of Modern Traditional Chinese Medicine Hospitals[J]. American Journal of Industrial and Business Management, 2024,14(08):1062-1069.
- [10] Annelies H D V ,Frits M V ,Dirk R , et al. Identifying integration and differentiation in a Hospital's logistical system: a social network analysis of a case study.[J].BMC health services research,2020,20(1):857-857.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS