

医院医务科管理工作中的难点与对策研究

鲜 晔

成都市双流区东升社区卫生服务中心 四川 成都 610200

【摘要】: 医院医务科作为医院管理的重要部门, 在医疗服务中发挥着关键作用。然而, 在医务科的管理中, 也存在着一些难点和问题。本文以社区医院为例, 探讨了医院医务科管理工作中的难点与对策, 旨在为医院医务科的改进提供参考。本文从医务科的职责、人员管理、绩效管理等方面进行分析, 提出具体的解决办法和对策。旨在为社区医院医务科管理工作提供参考, 提升医务科管理水平, 促进医院的健康发展。

【关键词】: 医务科; 社区医院; 管理; 难点; 对策

前言

医院医务科是医院管理中至关重要的一环。医务科不仅直接涉及到医院医疗服务的质量和效益, 还承担着多项重要任务, 如医疗事故处理、医疗纠纷调解、医疗质量监控等。因此, 加强医务科的管理, 不仅关系到医院的经营和发展, 更关系到患者的生命健康和权益。社区医院是基层医疗服务的重要组成部分, 对于加强医务科管理工作, 具有重要意义。

1 医务科的职责与作用

1.1 协调医疗资源

医务科负责协调医疗资源的配置与管理, 确保医院各科室的医疗设备、药品和人力资源的合理利用。在社区医院中, 医务科要根据患者的需求和医院的实际情况, 制定合理的医疗资源配置方案。比如, 优化医疗资源配置, 借助远程医疗服务, 优质医疗资源下沉, 推进区域医疗资源整合共享, 提高医疗服务能力和水平。

1.2 组织医疗质量管理

医务科负责组织医院的医疗质量管理工作, 包括开展医疗事故报告和分析、组织临床路径管理等活动, 以提高医院的整体医疗质量。医务科可以与相关科室合作, 开展临床路径管理项目, 通过明确患者的医疗流程和诊疗标准, 提高医疗效率和治疗质量^[1]。

1.3 制定医院规章制度

医务科主导制定医院的各项规章制度, 包括临床操作规范、医疗质量管理制度等。通过规章制度的建立和执行, 医务科能够促进医院的规范化管理。医务科可以负责编制医院的临床操作规范, 明确每个工作环节的操作流程和标准, 以确保医生和护士的工作一致性和安全性。

1.4 开展医疗信息管理

医务科负责医院的医疗信息管理工作, 包括电子病历管理、医保报销数据统计等。医疗信息管理的有效开展对于提高医院的管理效率和服务质量至关重要。医务科可以推动医院的电子病历系统的建设及使用, 方便医生查阅患者的病历信息, 提高诊断准确性和治疗效果。

2 人员管理难点与对策

社区医院的医务科管理工作中, 人员管理是一个重要且具有挑战性的方面。以下是人员管理的难点及相应的对策, 具体内容如下:

2.1 人员流动频繁

由于社区医院规模较小, 职位晋升空间有限, 导致人员流动频繁的情况。这给医务科管理带来了困难, 因为频繁的人员变动可能会对工作进展和团队稳定性产生影响。其解决对策有:

(1) 建立完善的职业发展通道

社区医院可以设立多层次的职业发展通道, 为医务人员提供晋升的机会和发展空间。设立临床技术岗位、研究岗位、管理岗位等, 让医务人员感受到自身职业发展的潜力。

(2) 加强沟通与交流

定期组织员工座谈会、员工满意度调查等, 倾听医务人员的意见和建议, 及时解决他们的问题和困惑, 增强医务人员对医院的认同感和归属感。

(3) 提供持续教育培训机会

医院可以加强对医务人员的培训和学习机会, 提供进修、学术交流等途径, 帮助医务人员不断提升专业知识和技能, 增加他们的职业成长感。

2.2 人员素质参差不齐

社区医院的人员来源多样, 医务人员的专业素质和工作经验存在差异, 这给医务科管理带来了挑战。其解决对策有:

(1) 制定岗位职责和能力要求

明确每个岗位的职责范围和能力要求, 根据实际情况招聘与岗位要求相匹配的人才。同时, 加强培训和继续教育, 提高员工整体素质。

(2) 建立导师制度

为新员工分配经验丰富的导师, 通过导师的指导和辅导, 帮助新员工快速适应工作, 并提高业务水平。

(3) 建立评估机制

医院可以建立绩效评估机制, 对医务人员的工作表现进行评估。评估结果可以用来发现人员差异, 并采取相应措施推动个人成长和提升整体素质。

2.3 人际关系复杂

社区医院医务科涉及多个科室之间的协作, 人际关系错综复杂, 存在合作沟通困难、利益冲突等问题。针对人际关系复杂的对策有:

(1) 建立团队合作精神

医院可以通过举办团队建设活动、奖励团队合作等方式, 建立医务人员之间的团队合作精神。这样既可以提高

整个医务科的凝聚力,也能增强医务人员之间的相互信任和协作能力。

(2) 加强沟通培训

医院可以安排专门的沟通培训课程,帮助医务人员提高沟通技巧和表达能力。同时,通过举办团队讨论、评估和反馈等活动,让医务人员了解彼此的工作方式和需求,避免因误解和偏见而引发矛盾。

(3) 制定职业道德规范

医院可以制定一系列职业道德规范,明确医务人员应具备的行为准则和价值观。这样不仅能够规范医务人员的行为,也能提高他们在相互交往中的素质和职业形象。

(4) 营造良好的工作环境

医院可以营造良好的工作氛围,给医务人员创造一个放松、舒适的工作环境。通过团队建设活动、员工关怀等方式,让医务人员愉快地工作,缓解工作压力^[2]。

(5) 处理矛盾及时、公正

医院需要制定快速处理医务人员之间矛盾纠纷的机制,及时化解矛盾并对有关人员进行公正评估和处理。同时要坚持以事实为依据,防止个别医务人员利用权力、地位等进行报复或打压。

3 绩效管理难点与对策

医院医务科管理工作中的绩效管理是一项关键而复杂的任务。以下是绩效管理的难点以及相应的对策,以社区医院为例进行详细阐述:

3.1 绩效评估标准不明确或不合理

由于医务科涉及多个职业岗位和多项工作指标,制定科学、公正和可操作的绩效评估标准是一个难点。如果标准不明确或不合理,将影响评估结果的公正性和准确性。针对绩效评估标准不明确或不合理的问题,社区医院可以采取以下对策:

(1) 制定明确的评估标准

要确保评估标准具有科学性、客观性和可操作性。可以与医务人员一起制定评估指标,并通过定期沟通和反馈来优化和调整标准,以确保评估过程的公正性。

(2) 完善绩效评估方法

对于多项工作指标的评估,需要设计出有效的评估方法,如定量评价、质量控制等。评估方法要简单易行,便于医务人员理解和接受,同时要与实际工作紧密结合,确保评估结果的准确性和实用性。

(3) 强化绩效评估意识

通过教育和培训,加强医务人员对绩效评估的认识和理解,提高他们对评估结果的重视程度。同时,可以建立医务人员参与评估过程的机制,让医务人员充分参与到评估活动中来,提高其对绩效评估的认可度和信任度。

3.2 绩效数据收集困难

社区医院的数据管理可能不够完善,绩效数据的收集存在困难。医务人员的工作内容复杂多样,如何获取全面准确的数据是一个挑战。以下是在社区医院中解决绩效数据收集困难的对策:

(1) 设立信息系统

建立完善的信息系统来收集和存储绩效数据。通过电子病历系统、医疗设备的自动采集和数据接口的对接,实现数据的实时、准确、方便的收集。这样可以避免传统手工填写记录造成的工作量大、易出错的情况,提高数据收集的效率和准确性。

(2) 强化数据意识

加强医务人员对绩效数据的重视和意识,培养其主动汇报和记录数据的习惯。通过相关培训和教育,向医务人员普及绩效数据的重要性和相关操作方法,激发他们的积极性和责任心,促使其主动参与到数据收集工作中来。

(3) 规范数据收集流程

制定明确的数据收集标准和流程,明确责任人和时间节点,确保数据收集工作的有序进行。可以通过制定数据收集表格或模板,规范要收集的数据内容和统计方法,减少数据收集的随意性。同时,建立相应的数据质量监控机制,及时发现和纠正数据错误或异常。

3.3 绩效激励机制不足

社区医院的资源有限,提供激励机制的条件相对较差,这可能导致绩效激励不充分,难以激发医务人员的积极性和创造力。为有效解决这一难题,以下是具体对策:

(1) 制定绩效评价标准

医院可以制定符合实际的绩效评价标准,以激励医务人员工作积极性。绩效评价标准应当明确、具体、客观、可衡量,不断完善和优化,保证其公正性和权威性。

(2) 建立绩效量化考核体系

采用量化的方法对医务人员进行考核,对工作成果和绩效进行及时评估,既能反映工作质量,又能激发医务人员的积极性和创造性。这可以通过设置不同等级的绩效考核指标,并根据绩效成果给予相应的奖励或惩罚,刺激医务人员的工作积极性和责任心^[3]。

(1) 建立公正的奖惩机制

医院需要建立公正的奖惩机制,对医务人员的绩效进行精准评估,并根据其表现给予相应奖励和惩罚。医院可以通过设立绩效岗位、提高薪酬水平或给予其他激励方式,来激发医务人员的工作热情和创造性。

4 结语

医务科在社区医院管理中扮演着至关重要的角色,是医院管理中不可或缺的一个部门。然而,在实际工作中,医务科也存在着一些困难和问题。为了加强医务科的管理,提升医疗服务质量,需要从多个方面加以完善和改进。

参考文献:

- [1] 赵翰卿. 医务科在医院管理中如何发挥作用 [J]. 中国城乡企业卫生, 2022,37(12):218-220.
- [2] 江康伟, 潘妙君, 吴心悦等. 医院医务科管理工作中的难点与对策 [J]. 中国城乡企业卫生, 2021,36(02):218-220.
- [3] 林永坚, 朱秀微, 陈策等. 医院医务科管理工作中的难点与对策 [J]. 中医药管理杂志, 2019,27(16):213-214.