

精细化管理在医院后勤物业管理中的作用

程 茜

昆山市第一人民医院 江苏昆山

【摘要】目的 分析精细化管理在医院后勤物业管理中的应用效果。**方法** 以2023年1月-2023年12月为研究时段，选择本院后勤物业30名物业服务人员及医院各科室共200名医护人员作为研究对象，根据实施精细化管理前后分为对照组（2023年1月-2023年6月）与研究组（2023年7月-2023年12月）。比较实施精细化管理前后物业服务质量和医护人员满意度。**结果** 研究组与对照组之间的物业服务评分差异存在统计学意义（ $P < 0.05$ ），与对照组相比，研究组安全管理、清洁与卫生管理、医疗废物处理、设施维护、服务态度评分更高；研究组与对照组之间的医护人员满意度差异存在统计学意义（ $P < 0.05$ ），与对照组相比，研究组医护人员满意度更高。**结论** 在医院物业管理中实施精细化管理，可有效提高物业服务质量，医护人员满意度更高，医院物业管理部门可结合医院实际情况灵活应用。

【关键词】 精细化管理；医院后勤物业管理；物业服务质量；医护人员满意度

【收稿日期】 2024年5月2日

【出刊日期】 2024年6月26日

【DOI】 10.12208/j.ijmd.20240016

The role of fine management in the management of hospital logistics property

Qian Cheng

Kunshan First People's Hospital, Kunshan, Jiangsu

【Abstract】Objective To analyze the application effect of fine management in hospital logistics property management. **Methods** From January 2023 to December 2023, a total of 30 property service personnel in the logistics property of the hospital and 200 medical staff in all departments of the hospital were selected as the research objects, and were divided into the control group (2023.01-2023-06) and the study group (2023.07-2023-12) according to the implementation of refined management. The quality of property service and the satisfaction of medical staff before and after the implementation of fine management were compared. **Results** There were statistically significant differences in the scores of property service quality between the study group and the control group ($P < 0.05$). Compared with the control group, the scores of safety management, cleaning and hygiene management, medical waste treatment, facility maintenance and service attitude were higher in the study group. There was a statistically significant difference in the satisfaction of medical staff between the study group and the control group ($P < 0.05$). Compared with the control group, the satisfaction of medical staff in the study group was higher. **Conclusion** The implementation of fine management in hospital property management can effectively improve the quality of property service, and the satisfaction of medical staff is higher. The hospital property management department can flexibly apply it according to the actual situation of the hospital.

【Keywords】 Fine management; Hospital logistics property management; Property service quality; Satisfaction of medical staff

医院后勤物业管理包括了清洁、运送陪检、医疗废物、基础设施等日常管理和维护，而这些基础设施的正常运作直接影响着医院日常工作与医疗服务的顺利进行，保障了医院的正常运转^[1]。另外，良

好的医院后勤物业管理还可以为医护人员营造一个安全、整洁、舒适的工作环境，有利于提高医护人员工作效率与工作积极性，从而保证医疗服务质量^[2]。可见，强化医院后勤物业管理质量非常关键。精细

化管理是一种现代化管理理念,其主要特征为精细操作、精细管理,通过坚持精益求精的原则,以实现优化业务流程、提升整体管理效果的目的^[3]。本文就深入分析精细化管理在医院后勤物业管理中的应用效果,具体报道如下。

1 对象和方法

1.1 对象

以2023年1月-2023年12月为研究时段,选择本院后勤物业30名物业服务人员及医院各科室共200名医护人员作为研究对象,根据实施精细化管理前后分为对照组与研究组。30名物业服务人员中男性12名,女性18名,年龄25-45岁,平均年龄(32.48±2.25)岁;200名医护人员中男性89名,女性111名,年龄24-50岁,平均年龄(34.78±2.46)岁。上述研究对象均已知晓研究相关流程、目的,并签字同意参与。医院相关管理部门已批准本次研究。

1.2 方法

对照组采用常规医院后勤物业管理,即定期清洁医院各个区域,检查与维护医院内部基础设施,包括电梯、标牌、自助机等。做好医疗废物处理,及时响应与处理医院内部各方的需求与问题。

研究组在医院后勤物业管理中实施精细化管理,具体措施如下:

(1)完善精细化管理制度:建立健全医院后勤物业管理的各项制度,包括清洁作业制度、设施维护制度、医疗废物处理制度、安全管理制度、服务质量管理制度等,明确各项管理工作的基本要求和操作规程,细化工作流程与责任,确保每项工作均有规章可循,实现科学管理。建立医护人员反馈机制,及时收集和处理相关问题和建议,以便及时调整和改进管理措施。

(2)打造优秀的物业服务团队:加强对物业公司物业服务人员的专业知识与技能培训,以提高其物业服务能力及水平。分析以往物业管理过程中遇到的问题,然后针对性地对物业管理人员进行相关医学知识与管理技能的培训,从而提高管理人员的综合素质。设置考核项目,定期进行考核,考核内容包括消毒隔离、职业防护、检查标本配送、相关仪器使用等,以提高物业服务人员工作规范性。对工作绩效进行量化评估,激励优秀工作人员,促进物业服务工作的持续改进。

(3)数据化管理:建立智慧医院后勤管理信息

系统,将后勤管理的各项工作数据化,记录清洁数据、设施维护数据、医疗废物处理数据等,充分利用信息化技术对后勤管理情况进行管理与分析,实现对各项工作的精准监控与评估。

(4)设施智能化:引入智能化设备和设施管理系统,实现智能化管理,提高医院物业管理效率与质量。例如将智慧厕所应用于医院后勤物业管理中,包括安装智能感知设备、智能卫生管理设备等,以便于确保测度环境的卫生与清洁。

1.3 观察指标

1.3.1 物业服务质量:由医院后勤物业管理中心将调查问卷发放至各个科室,然后再各科室医护人员自主填写,问卷内容包括安全管理、清洁与卫生管理、医疗废物处理、设施维护、服务态度五项,每项20分,总分100分,得分越高则表示物业服务质量越高。

1.3.2 医护人员满意度:由医院后勤物业管理中心将调查问卷发放至各个科室,然后再各科室医护人员自主填写,总分100分,包括非常满意、满意、比较满意、不满意四个等级,分别对应100分、80-99分、60-79分、<60分。满意度计算:非常满意、比较满意、满意例数之和除以总例数再乘以百分之百。

1.4 统计学分析

用统计学软件SPSS21.0对数据进行分析,符合正态分布的计量资料用($\bar{x} \pm s$)表示, t 验证,计数资料用(%)表示, χ^2 验证,若 $P < 0.05$ 说明差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较精细化管理实施前后物业服务质量

对照组与研究组各200名医护人员,对照组安全管理(15.36±1.25)分、清洁与卫生管理(15.41±1.19)分、医疗废物处理(15.62±1.23)分、设施维护(15.72±1.26)分、服务态度(15.59±1.31)分,研究组安全管理(18.47±0.54)分、清洁与卫生管理(18.62±0.45)分、医疗废物处理(18.82±0.73)分、设施维护(18.79±0.61)分、服务态度(18.69±0.75)分,相比于对照组,研究组各物业服务质量评分更高,对比有差异($t_1=32.301, P_1=0.001, t_2=35.682, P_2=0.001, t_3=31.640, P_3=0.001, t_4=31.014, P_4=0.001, t_5=29.043, P_5=0.001, P < 0.05$)。

2.2 比较精细化管理实施前后医护人员满意度

对照组非常满意 55 (27.50%) 例、比较满意 66 (33.00%) 例、满意 71 (35.50%) 例、不满意 8 (4.00%) 例,总满意度为 10.67%; 研究组非常满意 84 (42.00%) 例、比较满意 61 (30.50%) 例、满意 55 (27.50%) 例、不满意 0 例,总满意度为 100%,与对照组相比,研究组医护人员满意度更高,对比有差异($\chi^2=4.082$, $P=0.043$, $P<0.05$)。

3 讨论

医院后勤物业管理是指对医院内部各项设施以及物业资源进行有效管理和维护的一系列工作,包括对医院后勤保障系统的规划、组织、协调和监督,以确保医院内各项后勤服务和物业设施处于正常运行的状态。医院后勤物业与普通物业存在明显差异,其一是医院后勤物业服务对象是医院内医护人员及患者,而普通物业管理服务对象则是居民、商业机构等,相比于普通物业,医院后勤物业服务对象更加特殊,服务要求更加严格,需要更高水平的管理;其二是医院后勤物业管理的服务内容更加专业化,除了常规保洁、运送陪检等服务外,还涉及医疗设备管理、卫生消毒、医疗废物处理等,这些服务人员需具备相关的医疗专业知识和技能,因此,对物业服务人员专业性要求更高;其三是医院是疾病诊疗的重要场所,因此,医院后勤物业管理对环境卫生和安全的要求更为严格,需采取更加严密的管理措施^[4-5]。由于医院后勤物业工作的特殊性,加强其管理已成为必要的举措。

目前,精细化管理已广泛应用于企业、医疗机构、教育机构等多个领域。精细化管理通过对各个管理环节进行精准监控、细致分析和有效控制,可持续推动管理工作的优化与完善,从而达到最佳管理效果^[6]。本次研究发现,实施精细化管理后,医院后勤物业服务质量和医护人员满意度明显提高,相比于实施前差异显著($P<0.05$),说明精细化管理有效推动了物业服务质量的提升,使得服务内容更加全面、细致,让医护人员获得了更好的服务体验。分析其原因,在精细化管理中通过完善管理制度,可有效优化医院后勤物业管理的组织结构和流程,实现对各项管理工作的精准规划与有效控制,可使管理流程更加精简,有助于提高管理水平和运行效率;打造优秀的物业服务团队可有效提高医院后勤

物业服务的专业性,有助于提高服务质量,为推动医院后勤物业工作的开展提供支持;数据化管理可以帮助物业管理人准确地了解医院后勤物业实施情况,从而及时发现问题,解决问题,有助于实现管理水平的持续提高;通过引入智能化技术,可实现对医院后勤功能的智能化管理,有助于减轻物业服务人员压力,同时减少管理成本^[7-8]。另外,设备设施智能化还可以减少人为处理不及时而引起的错误,从而保障医院后勤工作的顺利开展。

综上所述,在医院后勤物业管理中实施精细化管理效果显著,有助于提高物业服务质量和医护人员满意度,对促进医院日常工作的正常开展有积极意义。

参考文献

- [1] 李鸿伊,陈相坤. 医院后勤物业联盟化管理模式探索[J]. 中国医院建筑与装备,2023,24(9):62-66.
- [2] 蒋义权. 综合医院后勤物业服务外包管理问题分析及对策研究——以上海市同济医院管理实践为例[J]. 中国医院建筑与装备,2023,24(1):57-59.
- [3] 朱春燕. 精细化管理在医院后勤物业管理中的应用[J]. 健康忠告,2021,15(34):180-181.
- [4] 叶欢,曹敏,周婷,等. 医院科研院区物业服务全外包模式的实践[J]. 中国医院建筑与装备,2023,24(9):57-61.
- [5] 李红霞,惠晓芳,夏泽燕,等. 医院物业外包形势下医疗安全隐患分析与对策[J]. 基层医学论坛,2023,27(9):15-17.
- [6] 王浩. 试论后勤物业管理中精细化管理的应用[J]. 技术与市场,2021,28(07):183-184.
- [7] 李虹,杨雅琴,邹佩琳,等. 医院物业社会化服务质量控制实践[J]. 中国卫生质量管理,2020,27(1):131-133.
- [8] 周丰,范金月. 在实践中提升医院后勤物业员工执行力的研究[J]. 现代商贸工业,2023,44(4):142-143.

版权声明: ©2024 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