

市场经济中医院经营管理观念及模式的探讨

丁爱敏

(新密市中医院 河南郑州 452370)

摘要: 医院是为社会大众提供诊断、治疗和保健服务的医疗机构。近些年来随着人们对医疗服务需求的增长,现代医院获得了快速的发展,但是由于医院的公益性决定了其不能以经营收入为目的开展经营活动,因此很多医院在发展过程中经常会遇到一些经营问题,同时由于医院所获取的财政补贴有限,导致医院在经营过程中为了兼顾收支平衡,不得不过分关注其经济效益。从医院的长期发展来看,需要兼顾社会效益与经济效益,实现统筹发展。要想在激烈的市场竞争中存活下来,医院需要突破目前的困境,学习先进的经营理念,找准自身的定位,解决长期发展问题。文章主要针对市场经济中医院经营管理观念与模式展开分析。

关键词: 市场经济; 医院; 经营管理

在现代的医疗市场中,医院正在以价格与医疗服务为基础展开激烈的竞争,在新形势下医院如何把握机遇,兼顾社会效益与经济效益,在竞争中谋求发展,在发展中占据先机,这都是由医院的经营管理所决定的^[1]。新医改所强调的是优化医患关系,减轻患者的医疗负担,医药分离政策的提出主要是为了平衡医患双方利益,因此医院在经营管理之中需要以服务社会公众为目标,实现经济效益与社会效益的平衡发展。

一、医院经营管理观念与模式分析

1. 医院经营管理观念

经营管理是指在市场经济基础上,以效益为中心进行组织统筹与协调,将生产、服务、经营、管理等环节相结合,从而达到最佳的社会效益与经济效益。医院经营管理需要在党和政府的指导下,根据市场经济的客观规律,充分调动医院的现有资源,对医院经营活动进行有效的组织协调,从而达到尽可能减少医疗资源消耗来获取最佳的医疗服务效果,在确保社会效益的基础上,尽可能获取最佳的经济效益^[2]。医院经营管理具有较强的公益性,加上过去很长一段时间内医院采取的是计划经济经营制度,因此对于经营管理的重视度不高。但是随着现代医疗改革的不断深入,在激烈的市场竞争中,医院需要做好经营管理,改变过去很长一段时间内不重视经济管理的情况,促进医院经营管理的改革与发展,平衡社会效益与经济效益,从而推动医院的可持续发展^[3]。

2. 医院经营管理模式

现代医院服务中坚持以人为本的服务理念,主要是为患者提供医疗保健服务,且随着现代医疗观念的变化,除了传统的治疗效果之外,更加关注患者的心理需求,积极为患者提供康复保健服务以及心理护理措施,从而提高患者的生活质量^[4]。同时不同患者的疾病与诊疗方法也有较大的差异,因此需要根据患者的实际情况来选择相应的医疗服务,且对于不同经济水平的患者,也要尽可能提供其能够接受的医疗服务,确保满足患者的医疗需求^[5]。随着市场经济的快速发展,现代医院之间的竞争也越来越激烈,表现在人才、技术、服务、设备、质量等多方面的竞争,医院要想在激烈的竞争中占据先机,就需要改变传统的经营理念,形成自身的优势,降低医疗成本,不盲目收费,需要合理用药与治疗,扩大服务范围,增加服务人数,开展新的项目,获取更好的医疗效益,从而推动医院的可持续发展。

二、现代医院经营管理中存在的问题分析

目前医院经营管理中存在许多问题,主要表现为以下几点:①市场化倾向:目前很多公立医院为了实现收支平衡,保护医院的经济收入,过分关注经济效益,导致医院在经营过程中淡化公益性,这会影响医院的长期发展^[6]。②重治疗、轻预防:医疗改革中指出现代卫生管理工作中需要与预防为主,但是很多医院盲目追求经济效益,更加关注疾病的治疗,没有重视疾病预防工作,这与我国公共卫生管理理念不符。疾病预防工作的滞后导致人民群众缺乏相应的健康知识,很多医院也没有主动提供相应的疾病预防宣传工作,主要是为就诊患者提供医疗服务,并且有个人、科室或医院盲目追求经济效益而乱收费,导致患者经济负担加重^[7]。③未落实人本理念:以人本理念推广在医疗行业中已经开展了较长的时间,但是仍旧没有落到实处。医疗市场的逐渐发展、竞争激烈程度的不断增加以及政府财政补贴的减少使得很多医院为了谋求发展而不得不另寻出路,导致医患关系越来越紧张。部分医院经营管理过程中出现了不规范医疗行为、服务态度不佳、医疗服务质量不高、医疗费用超出患者经济能力等情况。还有一些医务人员受到经济利益的驱使,从处方、手术中谋取私利,导致诱导服务、拿回扣等形式比较普遍。

三、现代医院经营管理策略分析

1. 建立特色经营模式

医院经营模式与一般企业经营模式相比具有较大的差异,其中包

括了医疗服务价值、患者满意度、医务人员工作效率以及医务人员薪酬福利等方面的特殊模式,优化医疗服务对于医院经济效益的影响最大。因此医院需要构建特色的经营模式。企业经济利益的提升很大程度取决于客户数量的增长,这与医院经营管理相似。临床研究指出,患者满意度的提升能够为医院带来更多的利润增长,这主要是由于患者满意度提升之后会积极购买本医院的医疗服务,并向他人推荐本医院,从而带来新的经济增长点。患者只有享受过医院提供的医疗服务并且感到满意时能够构建和谐的护患关系,并且会向他人积极推荐医院,如果患者的满意度下降,其可能会转向其他医院,并且也引导他人到其他医院就医。由此可见患者的满意度与医疗服务价值存在密切的相关性。而医疗服务价值主要是由医务人员所创造的,医务人员的工作效率与工作质量决定了医疗服务价值。而医务人员的工作效率与其薪酬福利又有密切的相关性,若薪酬福利好,医务人员的工作积极性和工作效率将大幅提升,若薪酬福利差,那么医务人员的工作积极性下降,甚至导致人才流失,导致剩余医务人员工作压力增加,形成恶性循环。

从上述关系来看,医院经营管理者需要从性的角度上来认识到提高患者满意度以及提高医务人员薪酬福利的重要性,通过改进医疗服务质量,减少医疗成本,减少患者就医负担,同时优化医务人员薪酬福利,进一步提高医务人员的工作积极性,创造更高的医疗服务价值,有助于提高患者的满意度。

2. 优化医疗服务

在面对日益增长的医疗服务需求,医院需要着重于构建与患者的稳定关系,为患者提供医疗服务以及保健知识宣传,缩短医患距离,营造良好的服务氛围。同时要公开医疗服务价格以及服务过程,让患者感受到诊疗服务的公开性与透明性,提高对医疗服务的信赖感,尤其是重视患者在医疗服务中的知情权。同时由于医疗服务涉及到患者的个人隐私,因此还需要做好保密措施。不同人群有着不同的医疗服务需求,需要根据就诊者的实际情况提供个性化的医疗服务,根据患者的年龄、性别、职业、收入、身心状况等方面的情况进行合理评估。同时要强调以人为本理念,关注患者的心理需求,提倡人性化服务。此外,在经营管理过程中需要顺应市场经济规律,创造更多的项目,从而获取更高的社会效益与经济效益,例如现代各种疾病发病率的增长使得人们对健康检查的需求不断增长,因此可以在高校、企业以及社区开展健康体检折扣优惠活动,满足现代不同人群对健康体检服务的需求。

结束语

随着医疗改革的不断深入,医疗行业竞争越来越激烈,为此我国医院需要学习一些先进的经营管理理念,从而优化自身的经营与发展,适应时代发展的变化。

参考文献

- [1] 李在萍. 我国公立医院临床科室卫生服务经营管理现状及措施研究[J]. 航空航天医学杂志,2021,32(1):85-86.
- [2] 胡莹莹. 医院内部审计对医院经营管理的重要性浅析[J]. 财讯,2021(5):145.
- [3] 张荣珊. 完善医院内部审计,加强医院经营管理——评《医院纪检、监察、审计理论与实务》[J]. 中国油脂,2021,46(3):14.
- [4] 蒋春燕. 新医改政策解读与新形势下医院的经营管理策略[J]. 中国卫生产业,2019,16(21):22-24.
- [5] 王志慧. 通过完善内控管理来强化医院经营管理的途径[J]. 管理观察,2019(34):189-190.
- [6] 陈彦赞. 完善医院内部控制制度加强医院经营管理研究[J]. 商情,2019(9):126,136.
- [7] 白洁,方鹏骞,徐娟,等. 珠海市公立医院改革试点经营管理效率分析[J]. 中国医院,2020,24(2):40-42.