

# Application and Analysis of Performance Assessment Indicators for Health Professionals

Yan Gao

The National Center for Cardiovascular Disease Fuwai Hospital, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing, 100037, China

## Abstract

With the continuous development of the society and the public's requirements for the medical industry, the performance appraisal and management of health professionals are becoming more and more important. The reform of the medical and health system in the medical industry can not only improve the quality of human resource management in hospitals, but also constantly improve the internal requirements of incentive and distribution. There has been no unified and scientific assessment standards for the assessment of health professionals in China, and there is no clear distinction between the workers of different majors, positions and levels, which leads to the assessment work is always unable to solve the practical problems well, and even restricts the development of the hospital.

## Keywords

health professional and technical personnel; performance appraisal; assessment indicators; application analysis

## 卫生专业技术人员绩效考核指标应用分析

高妍

国家心血管病中心中国医学科学院阜外医院, 中国·北京 100037

## 摘要

随着社会的不断发展以及民众对医疗行业的要求, 卫生专业技术人员的绩效考核与管理工作越来越重要。医疗行业的医疗卫生制度改革, 不仅能够提升医院人力资源管理的质量, 还可以不断完善激励分配的内在要求。中国卫生专业技术人员的考核工作一直没有统一、科学的考核标准, 针对不同专业、岗位以及层次的职工没有进行明确的区分, 这就导致考核工作始终无法很好地解决实际问题, 甚至制约着医院的发展。

## 关键词

卫生专业技术人员; 绩效考核; 考核指标; 应用分析

## 1 引言

随着医疗行业的不断发展, 医院内部已经越来越具有信息化的发展特点, 当医院实现了一定程度的数据化以及信息化建设后, 将为卫生专业技术人员的绩效考核工作提供更为有力的保障, 很多医院的管理者开始将目光转向更为有效的绩效考核体系。绩效考核以及管理模式将随着医院的发展而逐渐完善起来, 绩效考核管理具有多因性、多维性以及动态性, 所以绩效考核体系的建立是一个长期的、持续的过程。

## 2 卫生专业技术人员的考核指标

从医疗考核案例来看, 想要对卫生专业技术人员进行客观、真实的评价, 就必须要坚持定性以及定量的考核原则, 必须确保考核内容更加全面、科学。很多医疗行业的专家、

学者都建议在考核指标中加入服务态度、工作责任感、团队协作能力、团队沟通能力以及岗位职责执行力等二级指标数据, 这种类型的指标数据都属于定性指标。

从医疗行业考核指标的制定情况看, 发现医疗行业越来越重视医务工作者的医德医风以及综合素质, 在很多医院的指标体系中, 不仅包含了医学教研等岗位工作的客观量化指标, 还有多重方位角度的定性评价, 因此这样的指标数据既能够避免出现主观性过强、标准难以控制的局面, 又可以避免定量评价缺乏针对性以及行为特征的问题, 让最终的评价结果更加客观准确。因此医院在设置绩效指标体系中, 都会根据专业、职称等的区别来设置相应的指标体系。通过对不同类别的技术能力、医疗效率、医疗工作量以及教研等分析, 将全面的凸显出岗位的特点与个性要求。

对卫生专业技术人员进行全面评估的前提, 就是要充分、客观的提供全面的数据信息, 因此科学有效的考核数据结果都是取决于医院日常工作管理的精细度, 比如某次考核结果反映高级职称医师、中初级医师院内会诊、疑难杂症收

【作者简介】高妍(1983-), 女, 中国河北唐山人, 本科, 助理研究员, 从事卫生管理研究。

治人次得分较低时,最为主要的原因可能与记录是否完整有关,出现了这种情况就说明医院的流程、日常管理工作要加强,也就是说医院的日常工作精细程度还不够高,医院可以实施企业管理中的KPI捆绑制度,对日常工作建立相应的流程制度,哪些岗位的医护人员该做什么工作都明确下去,一旦日常工作出现问题,医院就能够进行责任追溯。根据日常工作的完成情况,还可以制定相应的奖惩内容,激励医护人员认真负责地去完成职责范围内的工作<sup>[1]</sup>。

### 3 卫生专业技术人员绩效考核指标的评估分析

为了更好地分析卫生专业技术人员绩效考核指标在实际工作中的应用,本文将围绕某省一家综合性三级甲等医院的评分结果来进行分析,该院的各科室医生、技术人员共计为931人,且931人均均为研究对象,其中未定科人员不被纳入研究的范围内。

通过长时间的考核与评估,该院的卫生专业技术人员最终考核评分都属于良好,均分高于70分,其中医疗质量、医德医风以及综合素质评估方面,全体医务人员的得分率都比较高,但是在医疗技术能力、科研方面得分普遍都较低。从岗位的特点以及专业角度来分析,得分较高的项目与医务人员自身职业素养有着较强的联系,比如该院医师医疗质量的考核平均分都在87.7分左右,医学技术、检验工作以及药剂、护理等环节都对医疗质量控制十分重视,故而这些科室或者岗位的工作人员在此项目上得分较高。

从考核的结果来看,整个构造的考核指标主要都是围绕着工作量、医疗质量、技术能力、医德医风、综合医疗素质以及科研教学等维度来反映考核对象的工作情况,新的考核已经重塑了过去传统的评价方式,实现了真正意义上的科学量化。

在该院的考核指标中,医疗质量指标、医德医风考核都是以国家卫计委出台的相关要求为准则,如果医务人员的考核平均分都在90分以上,则说明该院卫生专业的技术人员都严格遵守了各项的医疗行为准则,并在实际工作中落实了各项的核心制度,职工也都具有良好的职业素养,除此之外,也有可能是医院的考核标准没有切合实际情况;如果工作量的指标得分居中,则与医院的业务繁忙情况、各岗位人员的工作饱和量和有关,因此可以说考核情况只能在一定程度上反映医务人员在一定时期做出的贡献多少;此外,科研教学等相关项目的指标得分都不是很高,客观分析,可能与考核标准设定要求过高有关,也可能与考核对象的日常工作状态、创新意识强度有关,因此这两方面都是医院未来发展中的重点<sup>[2]</sup>。

对医院来说,绩效管理是落实整体发展战略以及医务人员个人工作效果的有效办法。绩效考核管理在实际工作中应该注重不同岗位的不同需求,考核管理的应用阶段应该注意强化关键性的风向标,要考虑如何更好的调动不同岗位职

工的工作积极性。

## 4 卫生专业技术人员绩效考核制度实施策略

### 4.1 制定符合实际的绩效考核制度

随着时代的不断发展,很多不同类型的医院之间在管理模式、管理体系方面都有着诸多差异,因此各大医院在实施卫生专业技术人员的绩效管理时,应该注意结合实际情况,并根据不断变化的形势来进行调整,争取建立一套符合医院实际发展情况的绩效管理制度。

在管理制度落实的过程中也应该充分考虑各种各样的因素,从大局入手,稳抓细节,让绩效考核管理制度能够在日常工作中发挥重要作用,帮助医务人员解决现实工作中的问题,推动医院内部管理工作的落实与发展。

### 4.2 推行以人为本的管理制度

绩效考核管理是当代社会较为先进的管理模式,这种管理模式所涉及的范围、目标都十分广泛,因此医院管理者在推行管理办法时一定要慎重考虑,确保制度是科学合理且规范的,在管理办法实施的过程中,医院管理者要正视绩效考核管理的重要性以及必要性。因此在制定、实施相应的考核制度时,一定要贯彻执行以人为本的管理理念,根据医务人员实际情况来制定相应的激励制度,充分调动医务工作者的积极性。

所谓以人为本管理,具体操作可以成立考核工作领导小组,对医院考核工作进行指导与监督,及时总结工作经验,与医务人员一起探索、推广行之有效的考核制度。除此之外,还要针对不同的科室特点以及员工工作业绩来制定更有针对性的考核标准,引导医务人员重视绩效考核管理制度,对于一些工作业绩较差的医院职工,应该设立相应的惩罚制度。只有这样才能更好地提升医院全体职工的服务意识以及工作积极性,有助于推动医院更好的发展。

### 4.3 引导职工理解绩效管理的含义

任何管理模式的主体都是职工,而职工也是管理模式的核心对象,如果在医院管理过程中充分发挥绩效管理的作用,就必须明确绩效考核与职工之间的关系,让职工能够认同、理解绩效考核管理工作的意义。考核工作虽然在整体的绩效管理中占据了较大比重,但是绩效考核的核心内容就是将所有的考核指标量化下来,只有明确了考核指标的量化数据,才能够确保管理办法在考核过程中发挥出真正的作用。

在现实生活中,医疗行业的绩效管理工作对医务人员来说,属于一种具有创新特点的管理办法,很多职工可能在此之前都没有机会深入了解相应的管理制度与模式,因此职工群体可能从心理上对绩效管理办法有所顾忌或者排斥,甚至有些医院管理者对其真正的含义都比较模糊,因此在这种情况下,想要将绩效考核管理的作用完全发挥出来,就必须引导全体医务人员清晰认识到绩效考核管理的含义,并理解绩效考核管理的优势,从而在医院内部树立起绩效管理的整

体意识。对专业技术人员的考核内容进行细分,比如可以分为平时考核、年度考核以及任职考核,对实习人员实施见习期满考核、试用期满考核等,平时考核工作主要是对专业技术人员的工作情况进行经常性的记录,并在实际工作中逐步建立、完善以及规范工作记录<sup>[1]</sup>。

## 5 结语

综上所述,医院在不断的发展以及深化改革中,势必会遇到诸多的问题与障碍,但是不管怎样都应该注重医院自身的实际情况,制定相应的绩效考核管理制度,只有这样才

能够更好地实施科学规范的医疗管理模式,才能够不断地提升医院整体的服务质量与水平,民众才能够享受到高质量的医疗服务,才有利于医院未来的发展。

## 参考文献

- [1] 吴文斐,荆丽梅.公立医院职能部门绩效考核指标体系实证研究[J].中国卫生经济,2019(6):73-75.
- [2] 叶茂林.医务人员手卫生现状调查分析及管理对策[J].中华医院感染学,2010,20(12).
- [3] 周慧姊,王晓燕.乡镇卫生院对村卫生室存在的问题及对策[J].医学与社会,2014,27(3).