

民营医院精细化运营与服务质量提升策略研究

陈子琼^{1*}, 孟宇周², 张云锋³

¹西安中元华海建筑设计有限公司 陕西西安

²中交建筑集团有限公司西安工程设计分公司 北京

³西安泰康医院管理有限公司 陕西西安

【摘要】在我国医疗卫生体系中,民营医院作为公立医疗机构的重要补充,承担着提升医疗服务供给、满足多层次健康需求的重要使命。然而,受市场竞争、管理模式及服务体系等因素影响,部分民营医院在运营管理与服务质量方面仍存在诸多挑战。精细化运营作为现代医院管理的重要理念,通过优化资源配置、提升服务效率、强化质量管控等手段,有助于提高民营医院的核心竞争力。本研究从精细化管理视角出发,探讨民营医院运营与服务质量提升的策略,以期为民营医疗机构的高质量发展提供理论支持与实践指导。

【关键词】民营医院;精细化运营;服务质量;提升策略

【收稿日期】2025 年 2 月 15 日

【出刊日期】2025 年 3 月 31 日

【DOI】10.12208/j.sdr.20250034

Research on the refinement of operations and service quality improvement in private hospitals

Ziqiong Chen^{1*}, Yuzhou Meng², Yunfeng Zhang³

¹Xi'an Zhongyuan Huahai Architectural Design Co., Ltd., Xi'an, Shaanxi

²China Communications Construction Construction Group Co., Ltd., Xi'an Engineering Design Branch, Beijing

³Xi'an Taikang Hospital Management Co., Ltd., Xi'an, Shaanxi

【Abstract】In China's healthcare system, private hospitals, as a significant supplement to public medical institutions, play a crucial role in enhancing the supply of medical services and meeting diverse health needs. However, due to factors such as market competition, management models, and service systems, some private hospitals still encounter numerous challenges in operational management and service quality. Lean management, as a modern hospital management philosophy, can help improve the core competitiveness of private hospitals by optimizing resource allocation, enhancing service efficiency, and strengthening quality control. This study explores strategies for improving the operation and service quality of private hospitals from the perspective of lean management, aiming to provide theoretical support and practical guidance for the high-quality development of private medical institutions.

【Keywords】Private Hospitals; Lean Operations; Service Quality; Improvement Strategies

随着我国医疗体制改革的深入推进,民营医院在医疗服务体系中的作用日益凸显,其数量和规模不断扩大。然而,相较于公立医院,民营医院在管理模式、资源配置、品牌建设及服务质量等方面仍面临诸多挑战。

一方面,市场竞争加剧,患者对医疗服务的期望不断提高,使得民营医院必须在质量和效率之间

寻求平衡;另一方面,政策导向逐步向规范化、精细化管理倾斜,促使民营医院加快转型升级。因此,如何通过精细化运营优化管理流程、提升医疗服务质量,成为民营医院可持续发展的关键。本研究基于精细化管理理念,探讨其在民营医院运营及服务质量提升中的应用策略,以期为民营医院的高效发展提供理论支持和实践借鉴。

作者简介:陈子琼,西安中元华海建筑设计有限公司,本科,建筑学专业,从事医疗建筑、参数化建筑研究;孟宇周,中交建筑集团有限公司西安工程设计分公司,本科,结构学专业,从事医疗建筑参数化研究;张云锋,西安泰康医院管理有限公司,工商管理硕士,从事医院管理工作。

1 民营医院精细化运营与服务质量提升的开展要点

民营医院推进精细化运营与服务质量提升,需要构建高效的管理体系,以数据驱动决策,优化资源配置,确保医疗流程的科学化和标准化。强化医疗质量管控机制,完善绩效考核体系,提高医护人员的服务意识与专业能力,从而增强患者就医体验。推动信息化建设,通过智能化手段提升运营效率,实现精准管理和个性化服务。加强品牌建设,塑造优质医疗形象,增强患者信任感,提升市场竞争力。构建患者反馈机制,形成闭环改进模式,确保服务质量的持续优化,为医院的长远发展奠定坚实基础。

2 民营医院精细化运营与服务质量提升的重要意义

民营医院精细化运营与服务质量提升对于增强行业竞争力、优化医疗资源配置、提高患者满意度具有重要意义。通过精细化管理,可以降低运营成本,提升服务效率,使医院在激烈的市场环境中稳健发展。医疗质量的持续优化,有助于提高诊疗安全性,增强医患信任,构建和谐医疗关系,推动医院品牌形象的塑造。政策环境日益规范化,精细化运营能够促进医院符合行业标准,提升管理科学性和决策精准度,增强可持续发展能力。服务质量的提升不仅关乎医院的长远发展,更关系到公众的健康福祉,对于构建多元化、高质量的医疗体系具有积极作用。

3 民营医院精细化运营与服务质量提升的主要难点

3.1 医疗人才引进与留存机制缺失

民营医院在医疗人才的引进与留存方面存在诸多挑战,直接影响医院的核心竞争力。医疗行业对专业技术人员的要求较高,公立医院因其稳定的编制、较完善的福利待遇和职业发展路径,吸引了大量优秀医护人才,而民营医院在薪酬激励、职业晋升和学术资源等方面往往缺乏优势,导致高水平医疗人才流动性较大。部分民营医院由于管理模式相对灵活,短期内能够吸引一定数量的医护人员,但缺乏完善的长期培养机制,导致医疗团队的不稳定性。同时,部分医院在绩效考核和激励机制上缺乏科学合理标准,难以充分调动医护人员的积极性,影响医疗质量的稳定性和可持续发展。

3.2 运营成本精细化管理体系薄弱

民营医院在成本控制和资源利用方面普遍面临精细化管理不足的问题,导致运营效率低下,影响医院的长期发展。部分医院缺乏科学的成本核算体系,难以精准掌握各项医疗支出的具体流向,导致资金使用效率低,运营压力增大。采购管理缺乏系统性,药品、设备和耗材的供应链管理存在冗余或短缺现象,影响医疗服务的连续性。部分医院对信息化手段的应用不足,数据分析和智能管理体系尚未完善,导致人工管理成本较高,财务运营透明度低。成本管理的薄弱不仅影响医院的盈利能力,也可能导致医疗服务价格调整的不合理性,从而影响患者的就医体验和医院的市场竞争力。

3.3 服务质量标准化建设进程滞后

民营医院的医疗服务标准化程度较低,影响整体医疗质量的稳定性和患者满意度。部分医院在诊疗流程、医疗安全管理、患者服务等方面缺乏统一的规范,导致医护人员在执行过程中存在较大的主观差异,影响医疗质量的一致性。医疗质量控制体系尚不完善,缺乏系统化的服务质量评估标准,使得医院难以准确识别并改进医疗服务中的问题。部分医院缺乏系统的患者管理机制,患者的反馈渠道不畅,服务改进缺乏科学依据。标准化建设滞后,不仅影响患者对医院服务的信任感,也在一定程度上制约了医院的品牌塑造和长远发展。

3.4 政策适应性调整与市场竞争并存

民营医院在政策环境变化与市场竞争压力下,面临适应性调整的挑战,影响经营的稳定性和可持续发展。随着国家医疗改革的深化,行业监管日趋严格,民营医院在医保政策、医疗服务收费、执业准入等方面需要不断调整,以符合最新的法规要求。然而,由于政策调整的周期性和不确定性,部分医院缺乏相应的应对机制,导致经营风险增加。同时,医疗市场的竞争加剧,公立医院的优质资源优势、连锁医疗机构的品牌效应,使部分中小型民营医院在市场定位、患者信任度及服务创新方面处于劣势。如何在政策适应与市场竞争中寻求平衡,提升医院的运营稳定性,是当前民营医院发展面临的重要难题。

4 民营医院精细化运营与服务质量提升的主要难点

4.1 人才激励培育体系, 学科建设长效驱动

构建系统化的人才激励机制, 以竞争性薪酬体系、职业晋升通道和学术发展支持为核心, 增强医护人员的归属感与稳定性。优化绩效考核体系, 结合医疗质量、患者满意度和科研贡献等多维度指标, 实现精准激励, 提高工作积极性。建立人才梯队培养机制, 推动住院医师规范化培训、专科医师深度培养及继续医学教育, 为医院发展提供可持续的人才储备。加强学科建设, 依托优势学科带动医院整体医疗水平提升, 形成核心竞争力。构建医联体合作机制, 引入优质医疗资源, 推动技术交流与共享, 提升医疗团队的综合实力。完善医护职业发展规划, 提供跨学科交叉培训, 增强复合型人才培养, 确保医院在医疗技术、科研创新和临床实践方面保持竞争优势。

比如, 某大型民营医院在人才培养方面构建了全方位的激励机制, 通过优化薪酬体系、完善晋升通道和加强学术扶持, 提高了医疗团队的稳定性和竞争力。医院设立专项基金支持医生参加国内外学术交流, 并与医学院校合作, 建立住院医师培训基地, 形成规范化的人才培养体系。针对专科医生, 医院设立学科带头人培养计划, 鼓励骨干医生深造并承担科研项目, 推动学科建设与临床实践融合。此外, 医院通过优化绩效考核机制, 将医疗质量、科研成果、患者满意度等指标纳入考核范畴, 实现精准化激励。在这一系列改革措施的推动下, 该医院的医疗技术水平和品牌影响力显著提升, 患者满意度稳步提高, 吸引了更多高水平医疗人才的加入, 形成了可持续的人才发展体系。

4.2 成本动态优化配置, 资源效能精准管理

建立精细化成本管理体系, 通过信息化手段实现运营数据的动态监测, 确保财务支出与收入结构的优化配置。强化预算管理, 对医疗设备、药品采购、人工成本及运营支出进行精准核算, 提高资金使用效率。构建供应链智能管理系统, 优化采购流程, 减少资源浪费, 提升库存周转率, 确保医疗物资供应的高效与稳定。推动医院信息化建设, 通过数据分析优化患者流量管理、诊疗流程设计及服务资源匹配, 实现精准调度。引入智能运营系统, 动态调整人力、设备与空间资源的配置, 降低管理成本, 提高医院整体运营效能。优化财务管理模式, 建立成

本核算与绩效考核联动机制, 实现精细化、透明化的经济管理体系, 增强医院的可持续发展能力。

比如, 中山大学附属第六医院在智慧运营中引入数字孪生技术与AI系统, 实现了医疗系统间的数据整合与资源协同。通过数字孪生模拟手术室运作流程, 医院将78个独立医疗系统串联, 显著提升了手术接台效率, 缩短患者等待时间。在成本管理方面, 医院通过AI辅助的采购流程优化和药品耗材分析, 每年节约成本达100万元。人力资源配置上, 基于AI排班系统实现动态排班, 医护人员加班时长由每周20小时下降至8小时, 有效降低人工成本。医院还应用DRG/DIP绩效考核机制, 将费用控制与科室激励挂钩, 激发控费积极性。这些举措共同推动了财务结构的科学配置和医院整体运营效能的大幅提升。

4.3 标准全流程质控链, 服务质量闭环提升

构建全流程医疗质量管理体系, 从诊疗流程、患者服务、安全管理到医疗效果评估, 建立标准化作业规范, 确保服务质量的可控性与一致性。引入数字化质控系统, 通过实时监测诊疗数据、患者反馈和医护行为, 动态优化服务质量标准。加强医疗安全管理, 完善院感防控、手术安全、药物使用等关键环节的风险评估与干预机制, 提升医疗服务的安全性。优化患者体验管理, 建立以患者需求为导向的服务体系, 强化就医流程优化、医患沟通管理及患者随访服务, 增强患者信任度。建立质量改进闭环反馈机制, 通过数据分析和定期评估, 不断优化诊疗流程和服务模式, 实现医院质量管理的持续改进与升级。

比如, 浙江省肿瘤医院在质量管理中广泛应用AI辅助系统, 通过电子病历端的DRG模拟分组功能, 实现诊疗费用与风险的实时预警, 将药品与耗材成本降低了30%, 患者预约等候时间缩短30%。医院引入智能质控平台, 对诊疗关键环节进行自动监测与干预, 及时识别重复住院、不合理用药等异常情况, 降低了医疗风险与纠纷概率。为完善服务体验, 医院结合随访系统收集患者反馈, 动态优化就医流程, 提升患者满意度。同时, 通过标准化SOP制度和医护人员质量培训, 加强流程一致性与医疗安全。该闭环质量管理机制有效提升了服务规范性与医院质量管控水平, 形成了以数据驱动为核心的持续改

进体系。

4.4 政策融合多维布局, 差异竞争生态重构

强化政策适应能力, 建立政策动态监测机制, 精准解读行业法规与政策导向, 确保医院运营符合最新监管要求。优化医保对接机制, 提升医疗服务的规范化水平, 拓展医保支付渠道, 增强医院的资金流动性与服务可及性。加强市场分析, 结合区域医疗需求, 精准定位医院发展方向, 构建差异化竞争策略, 避开同质化竞争, 提高市场占有率。推动多维度业务布局, 拓展专科医疗、健康管理、远程医疗等增值服务, 实现医院运营模式的多元化升级。构建医联体合作网络, 与公立医院、科研机构及社会资本形成协同发展格局, 增强医院在行业中的竞争力。优化品牌建设, 提升医院的学术影响力和社会认知度, 构建可持续发展的竞争生态体系。

比如, 某大型连锁民营医院集团在政策适应与市场布局方面构建了灵活的发展策略, 以实现竞争优势的重塑。面对不断变化的医保政策, 医院主动对接政府机构, 优化医保结算流程, 确保服务价格与医保支付标准相适应, 提高患者支付便利性。为满足不同地区的医疗需求, 医院在全国范围内实行差异化布局, 根据区域疾病谱特点设立特色专科, 避免同质化竞争。在拓展业务模式方面, 医院发展了“线上+线下”融合的诊疗服务, 引入互联网医疗, 提供远程会诊、在线复诊、健康管理等增值服务, 提升患者覆盖率。同时, 医院积极融入医疗联合体, 与公立医院合作开展双向转诊, 提高专科诊疗的可及性。通过这些策略, 医院成功适应了政策变化, 在市场竞争中形成了独特的发展优势, 实现了医疗资源的优化配置和品牌影响力的持续增强。

5 结语

综上所述, 本文主要研究了民营医院精细化运营与服务质量提升的关键问题, 从人才激励培育、成本优化管理、质量标准构建及政策适应策略四个方面进行了系统探讨。通过科学的人才管理体系,

提升医疗团队的稳定性和专业水平; 借助精细化成本控制, 提高资源利用效率; 构建标准化医疗质量管理体系, 确保服务的规范性和一致性; 结合政策导向与市场需求, 推动差异化竞争布局。这些策略的实施, 有助于增强民营医院的核心竞争力, 提高患者满意度, 促进医疗服务体系的优化完善, 推动医疗行业高质量发展。

参考文献

- [1] 练航兵.以全成本为核心的民营医院财务精细化管理探讨[J].中国乡镇企业会计,2024,(12):137-139.
- [2] 陈胜.民营医疗机构发展问题与提升发展水平的对策建议研究——以恩施州为例[J].中国管理信息化,2024,27(18): 224-226.
- [3] 徐蓉.民营医院绩效考核体系构建与应用研究[D].西南大学,2024.
- [4] 李学波.多措并举全面提升医疗服务质量[J].人口与健康,2023,(12):52-53.
- [5] 聂文强.WX 民营医院门诊服务质量提升研究[D].昆明理工大学,2023.
- [6] 李洪军,罗倩,曹洪,等.民营医院学科建设的实践与探索[J].医院管理论坛,2023,40(04):11-14.
- [7] 陈映龙.成都 BCT 民营医院服务质量提升策略研究[D].电子科技大学,2022.
- [8] 李伟钰.F 医院服务质量提升对策研究[D].河北工业大学,2021.

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