

# 口腔医院战略绩效管理流程模型构建与应用研究

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/169933793828678.html>

范文网，为你加油喝彩！

褪变-白话金刚经



2023年11月7日发(作者：大自然之歌)

口腔医院战略绩效管理流程模型构建与应用研究

卫生部近期出台的一系列文件中，将“建立现代医院管理制度，优化内部运

行管理，完善绩效考核，建立以公益性质和运行效率为核心的公立医院绩效考核

体系。”作为公立医院改革的重要方面。随着中国医疗市场竞争的日驱激烈，民



营医院、合资医院渐进发展，公立医院管理者和医院管理研究者必将着力增强医院的竞争力，以在中国卫生事业改革、公立医院改革和医疗市场竞争中得以良好发展作为当前最为迫切的任务。没有对形势的清醒研判，就不可能拥有对医院发展的清醒认知。

制定适应中国形势的医院发展战略，是在改革和竞争中取得优势的关键要素。

拥有了好的医院战略，而后如何让战略落地，即如何执行战略，是医院管理者面临的难点和关键点。本文即研究构建口腔医院战略绩效管理流程模型,并将该模型应用于一所口腔医院的绩效考核实践中。应用国际先进的管理理念和工具构建清晰明了的运作模型，给医院管理者带来简洁明晰的管理手段，以期提升管理水平和效果。

运用PDCA循环圈作为总体设计理念，应用平衡计分法和战略地图对医院战略进行分层次剖析和建立，着力解决医院战略在医院执行的难题。为全面把握错综复杂的医院绩效管理流程，本文选用IDEF建模法构建医院战略绩效管理流程模型，捕获和准确表达管理路径，使医院管理者对管理流程容易理解并达成一致，推进医院管理科学化和规范化，实现医院竞争力的持续增强。美国学者卡普兰和管理咨询专家诺顿提出的平衡计分法被《哈佛商业评论》誉为75年来最伟大的管理工具。随着该工具在企业管理实践中不断取得成功，使其从单纯的绩效管理工具发展到战略管理的利器。

本文即应用了该方法最新的发展成果，将医院的绩效考核提升为医院绩效管理，将医院战略融入在绩效管理之中，在医院绩效管理的PDCA循环中实现其战略，并得以持续发展。本文应用IDEF建模法针对口腔医院开发了行之有效的医院战略绩效管理流程模型。将平衡计分卡和PDCA循环圈方法相结合，在PDCA循环圈的计划、实施、检查、反馈完善四个阶段中，将平衡计分卡思想融入其中，



文中提出了旨在使医院战略与医院绩效管理有机结合、使战略落地的具体步骤。

在计划阶段提出了成立项目团队、医院现状分析、医院考核现状分析和医院绩效管理项目SMART分析的流程步骤，强调高层领导推动变革。

在实施阶段提出了制定战略地图、导入平衡计分卡完善医院战略绩效管理体系、全面沟通和全员培训、内部流程优化的流程步骤，把战略转化为可操作的行动。在检查阶段提出了绩效考核和绩效回报的流程步骤，让战略成为每个人的日常工作。在反馈完善阶段提出了员工反馈、患者反馈、平衡计分卡五层面业绩检验和管理方案修改完善的流程步骤，以实现使战略成为持续的流程。研究结果能够给医院管理者在医院实施战略绩效管理方面提供便于执行的清晰简单的管理工具，以有效提升医院竞争力。

结合K医院实际情况，本文对口腔医院战略绩效管理流程模型进行了应用研究。对K医院进行了PESTEL分析、SWOT综合分析、绩效考核现状分析、基于平衡计分卡SWOT分析，并提出K医院战略问题清单、确定其战略主题，完善其战略表述，提出K医院战略发展三阶段理念、绘制K医院战略地图、内部流程优化，并做了基于战略绩效管理的员工满意度调查和分析。应用研究说明了医院战略绩效管理流程模型的实践应用过程，为K医院的管理实践提供有效的理论支持。其中，在医院内部流程优化方面，应用工业工程领域的工作研究中的流程分析方法对洁牙流程和消毒供应室牙科手机消毒操作流程进行优化与重构，实现了减少操作时间，提高操作效率的目的。

在医院业务流程优化方法方面做出了有效的尝试。

钢筋冷拉-气候变化





更多 在线阅览 请访问 [https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发