

人事管理对社区卫生服务中心绩效的影响与优化策略研究

马颖慧

(天津市北辰区双环邨街社区卫生服务中心, 天津 300134)

【摘要】社区卫生服务中心在当今社会中扮演着至关重要的角色, 作为基层医疗服务的主要提供者, 其绩效直接影响着社区居民的健康与生活质量。社区卫生服务中心的绩效受多方面因素的影响, 其中之一是人事管理。本研究旨在深入探讨人事管理对社区卫生服务中心绩效的影响, 并提出相应的优化策略。社区卫生服务中心的人事管理涵盖了招聘、培训、绩效评估、激励机制、人员流动、管理文化和领导风格等多个方面。这些因素与社区卫生服务中心的绩效密切相关, 可以对服务质量、医疗效率以及患者满意度产生直接或间接的影响。因此, 深入研究人事管理与绩效之间的关系, 有助于发现优化的空间, 提高社区卫生服务中心的整体运营水平。通过本研究, 我们旨在为社区卫生服务中心的管理者、政策制定者和研究者提供有价值的洞见, 帮助他们更好地理解人事管理对绩效的重要性, 并提供实际可行的优化策略。

【关键词】社区卫生服务中心; 人事管理; 服务质量; 绩效

一、社区卫生服务中心人事管理的意义

(一) 人事管理优化提高服务质量

社区卫生服务中心的服务质量直接关系到社区居民的健康状况和满意度。通过科学合理的人事管理, 可以确保拥有合适的医疗专业人才, 提供高质量的医疗服务。精心策划的招聘和培训计划有助于选拔和培养医护人员, 提升他们的专业能力, 从而提高服务质量。此外, 绩效评估和激励机制的实施能够激发医务人员的积极性, 促使他们更好地履行职责, 提供更好的医疗服务, 最终改善社区卫生状况。

(二) 人员流动管理提升稳定性

社区卫生服务中心的人员流动问题常常影响到服务的连续性和稳定性。合理的人员流动管理有助于降低员工的离职率, 减少服务中断。通过制定明确的职业发展路径和晋升机制, 可以激发员工的职业发展动力, 提高员工忠诚度, 减少流失。此外, 人员流动管理还包括员工的替补和交叉培训, 以确保即使有员工变动, 服务质量也不会受到明显影响。

(三) 管理文化和领导风格影响团队合作

社区卫生服务中心的绩效与管理文化和领导风格密切相关。积极的管理文化和领导风格可以促进团队合作、信息分享和员工参与。管理者的激励和沟通技巧对于员工的工作满意度和绩效表现具有重要作用。通过建立积极的管理文化和鼓励开放的领导风格, 社区卫生服务中心可以增强团队协作, 提高工作

效率, 最终改善绩效。

(四) 绩效评估和激励机制提高工作动力

绩效评估和激励机制是人事管理中的重要组成部分, 对于激发医务人员的工作动力和提高绩效至关重要。通过明确的绩效标准和定期的评估, 可以识别出表现优秀的员工, 为他们提供适当的奖励和晋升机会, 从而激发其他员工的工作积极性。此外, 透明的激励机制有助于建立公平竞争的氛围, 促使员工更努力地社区卫生服务中心的绩效贡献力量。

二、人事管理对社区卫生服务中心绩效的影响

(一) 人事管理与卫生服务中心绩效之间的招聘和培训关系

卫生服务中心的绩效受其医疗专业人员的能力和素质的直接影响。招聘和培训是人事管理中至关重要的环节, 对绩效具有深远的影响。通过精心策划的招聘, 卫生服务中心可以选择到具备适当技能和经验的医疗专业人员, 从而提高服务质量。此外, 定期的培训和进修可以不断提升员工的专业水平, 使其适应快速发展的医疗技术和卫生政策, 从而提高绩效水平。

(二) 绩效评估与激励机制的重要性

绩效评估和激励机制是人事管理中的核心要素, 对卫生服务中心的绩效产生深远影响。通过建立明确的绩效评估标准和流程, 卫生服务中心可以准确地衡量员工的工作表现。合理的激励机制, 如薪酬激励、

晋升机会和奖励制度，可以激发医务人员的积极性，提高工作动力，进一步改善绩效。透明的激励机制也有助于建立公平竞争的环境，促使员工更努力地为卫生服务中心的绩效做出贡献。

（三）人员流动与绩效的关系

人员流动对于卫生服务中心的绩效具有重要影响。高员工离职率会导致工作不稳定，影响服务的连续性。适当的人员流动管理，如职业发展规划和员工培训，可以提高员工的忠诚度，降低离职率。此外，员工的流动还可以带来新的思维和经验，有助于卫生服务中心创新和提高绩效水平。然而，高度不稳定的流动也可能对服务质量产生负面影响，因此需要谨慎管理。

（四）人事培训对绩效的影响

第一，人事培训是提升社区卫生服务中心绩效的重要手段之一，在一定程度之上，主要会对绩效产生深远影响。实际工作过程当中，通过定期开展专业知识培训、技能提升培训等活动，能够更加有效地提升员工的专业水平和工作能力，并且以此为基础提高其服务质量和绩效表现。第二，人事培训还可以促进员工的自我发展和个人成长，通过相应的方式能够进一步地提高其绩效水平。通过培训活动，员工实际的工作过程当中能够获取新知识、新技能，也能够更加有效地拓宽自己的视野和思维，并且能够更加充分地增强自身的综合素质和竞争力，进而提高工作绩效和服务质量。第三，人事培训还可以增强员工的工作满意度和忠诚度，以此为基础，能够更加充分地提高他们对工作的投入和积极性，相应的方式能够进一步地推动绩效的提升。社区卫生服务中心在实际的工作中需要通过提供多样化的培训内容和形式、关注员工的培训需求和成长空间等方式，以此为基础，能够更加有效地增强员工的工作满意度和归属感，也能够更为深入地激发其对工作的热情和责任感，提高工作绩效。

（五）人事选拔对绩效的影响

第一，人事选拔是社区卫生服务中心绩效管理的重要环节，在实际的工作过程当中对绩效产生直接影响。合理有效的人事选拔在一定程度上能够更加有效地确保选聘到适合岗位的人才，通过相应的方式能够提高工作效率和绩效水平。例如，通过严格的招聘程序和标准化的选拔标准，并且进一步地选聘到具有专业能力、服务意识和团队合作精神的

优秀人才，由此能够更加充分地提高服务质量和工作绩效。第二，人事选拔还可以激励员工的积极性和创造性，通过相应的方式能够更加有效地提高其工作绩效。通过公平公正的选拔机制，能够进一步地激发员工的竞争意识和进取心，促使他们不断提升自身素质和能力，并且促使其努力工作、拼搏进取，由此能够进一步地推动绩效的提升。第三，人事选拔在实际的工作过程当中需要优化组织结构和人才配置，并且以此为基础提高整体绩效水平。通过合理的人事选拔，能够更加有效地实现人尽其才、岗位匹配，使每个员工都能充分发挥其潜力和优势，通过相应的方式能够最大限度地发挥人力资源的作用，并且能够进一步地提高社区卫生服务中心的整体绩效水平。

（六）管理文化和领导风格对绩效的塑造

卫生服务中心的管理文化和领导风格对员工的工作态度和绩效产生深远影响。积极的管理文化鼓励团队协作、创新和员工参与，有助于提高工作效率和服务质量。同时，领导者的领导风格，如鼓励性领导和有效的沟通，可以激发员工的工作动力，提高绩效水平。透明度、公平和公正也是塑造管理文化和领导风格的重要原则，有助于建立高度合作的工作环境，提高卫生服务中心的整体绩效。

三、基于社区卫生服务中心绩效完善的人事管理优化策略

（一）招聘与培训策略的优化

社区卫生服务中心的绩效改善的第一步是优化招聘和培训策略。在招聘过程中，应确保选择到具备必要技能和经验的医疗专业人员，以满足社区需求。同时，建立全面的培训计划，以不断提升员工的专业水平和适应力。这包括提供定期培训、更新医疗知识和技能，以及培养团队合作精神。通过这种策略，社区卫生服务中心可以保证拥有高素质的医务人员，提高服务质量，进一步改善绩效。

（二）绩效评估与激励机制的创新

为了优化绩效，卫生服务中心应重新审视绩效评估和激励机制。确立明确的绩效标准和流程，以便准确衡量医务人员的工作表现。激励机制应包括绩效奖励、薪酬晋升、专业发展机会等多种形式，以满足员工不同的激励需求。此外，应实行透明的激励制度，确保公平和公正，激发员工的竞争动力，提高整体绩效水平。

（三）实行差异化的薪酬激励机制

第一，社区卫生服务中心的人事管理优化策略被落脚于实行差异化的薪酬激励机制。薪酬激励是吸引和留住优秀人才的重要手段，实际的工作过程当中需要根据员工的工作岗位、职责、业绩等情况，并且更加有效的设立相应的薪酬档次和激励机制，实行差异化的薪酬管理。第二，薪酬激励机制可以采取绩效工资、岗位津贴、奖金分配等形式，实际的工作过程当中根据员工的绩效表现和贡献水平，给予相应的薪酬回报。对于工作业绩突出、服务质量优秀的员工，相应的管理工作可以给予较高的薪酬激励，以此为基础提高其工作积极性和满意度。对于工作不力、服务质量不达标的员工，有关管理人员则应适当减少或调整其薪酬水平，以此为基础有效的激励其改进工作。第三，薪酬激励机制同样需要进一步地结合员工个人发展和职业规划，由此为基础，更加有效地为员工提供晋升机会和发展空间。实际的工作过程当中，通过设立晋升通道、职业发展规划等方式，能够更加有效地激发员工的职业发展动力，增强其对社区卫生服务中心的归属感和认同感。

（四）加强人才队伍建设与培训

第一，社区卫生服务中心的人事管理优化策略主要在于更加有效地加强人才队伍建设与培训。人才队伍是社区卫生服务中心发展的重要保障，在实际的工作过程当中，就其自身而言需要具备良好的业务素养、服务意识和团队精神。因此，工作中需要进一步地加强对人才队伍的建设和培养，以此为基础，更加有效地提升其整体素质和能力水平。第二，相关工作在落实中可以通过制定人才培养计划、设立岗位培训制度等方式，更加充分地加强对员工的业务培训和技能提升。培训内容可以包括业务知识、服务技能、沟通能力、团队协作等方面，通过相应的方式能够进一步地帮助员工提升工作能力和专业水平，适应社区卫生服务中心发展的需要。第三，有关工作在实际落实过程当中可以注重员工的职业发展和个人成长，为其提供晋升机会和发展平台。实际工作在落实中，通过评定员工的绩效表现和潜力发展，制定个性化的职业发展规划，更加有效地为员工提供晋升通道和发展空间，并且以此为基础激发其工作动力和创造力，保持队伍的稳定和活力。

（五）强化激励与引导机制

第一，社区卫生服务中心的人事管理优化策略主

要在于更加充分地强化激励与引导机制。激励与引导是激发员工工作积极性和创造力的重要手段，在实际的工作过程当中需要注重激励的科学性和针对性，为员工提供多样化、灵活化的激励措施。第二，相关工作在落实中可以通过建立激励机制，对员工的优秀表现和突出贡献给予适当的表彰奖励，如先进个人、优秀团队等荣誉称号，同时可以进一步采取奖金、晋升等物质激励，鼓励员工发挥个人潜力和团队合作精神，以此为基础更加有效地为社区卫生服务中心的发展贡献力量。第三，在实际的工作过程当中，同样可以通过建立良好的工作氛围和文化氛围，营造积极向上的工作环境和团队氛围，通过相应的方法能够激发员工的工作热情和创造力。实际工作中可以加强对员工的心理关怀和精神激励，增强其工作的归属感和认同感，以此为基础，能够进一步地提高员工的工作满意度和忠诚度。

（六）管理文化和领导风格的优化

卫生服务中心的管理文化和领导风格对于员工的工作动力和绩效至关重要。建立积极的管理文化，鼓励员工的团队协作、创新和参与。领导者应展现出鼓励性领导和有效的沟通技巧，以激发员工的积极性。透明度、公平和公正原则的实践也能够塑造健康的管理文化，建立高效的工作环境，提高绩效水平。

结语：

综上所述，社区卫生服务中心的绩效与人事管理密切相关，而人事管理又涵盖了招聘、培训、绩效评估与激励、人员流动以及管理文化和领导风格等多个方面。通过优化这些因素，社区卫生服务中心可以实现绩效的全面提升，为社区居民提供更高质量的医疗服务。

参考文献：

- [1] 苏美. 关于社会组织中人事管理问题——以沈阳市沈河区百强社区服务中心为例 [J]. 区域治理, 2019, (49): 164-166.
- [2] 谢振宇, 刘中海, 洪春林等. 加快剥离企业“办社会”职能退管服务如何实现转型升级? [J]. 中国社会保障, 2018, (12): 48-51.
- [3] 衡驰, 王芳, 袁莎莎等. 基于 CIMO 框架社区卫生服务机构编制和人事管理改革分析——以成都市武侯区为例 [J]. 中国卫生政策研究, 2016, 9(03): 39-45.