

新时期工商管理在医院经济发展中的影响

曾小芮

达州市中西医结合医院

DOI:10.12238/jpm.v6i2.7662

[摘要] 工商管理在医院经济发展的新时期有着重要意义。它涵盖管理理念、运营模式等多方面影响。从提升管理效率到优化资源配置，从促进服务质量改善到推动医院适应市场竞争，工商管理的理念与手段正深入医院经济体系，助力医院实现可持续发展。

[关键词] 新时期；工商管理；医院经济发展；管理效率；资源配置

The influence of business administration in the economic development of hospitals in the new period

Zeng Xiaorui

Dazhou Integrated Traditional Chinese and Western Medicine Hospital

[Abstract] Business administration is of great significance in the new period of hospital economic development. It covers the management concept, operation mode and other influences. From improving management efficiency to optimizing resource allocation, from promoting the improvement of service quality to promoting hospitals to adapt to market competition, the concept and means of business management are deepening into the hospital economic system, helping the hospital to achieve sustainable development.

[Key words] new period; business administration; hospital economic development; management efficiency; resource allocation

引言：

随着时代发展，医院面临的经济环境日益复杂。在新时期，工商管理的理念和方法逐渐被引入医院领域。医院经济发展不仅关乎自身运营，更影响医疗服务的质量与可及性。工商管理为医院在经济管理、市场竞争、资源利用等多方面提供了新的思路与方法，对医院的长远发展有着不可忽视的推动作用。

1. 工商管理对医院经济发展的基础影响

1.1 管理理念的更新

在新时期，工商管理为医院带来了全新的管理理念。传统的医院管理理念往往侧重于医疗技术的提升和医疗服务的提供，而相对忽视了经济管理方面的诸多要素。工商管理理念的引入促使医院管理者从更宏观、更全面的角度审视医院的运营。例如，它强调以市场需求为导向，这就要求医院不仅要关注患者的疾病治疗，还要关注患者的就医体验、市场竞争态势等。医院管理者开始认识到，像企业一样，医院也需要进行有效的战略规划、品牌建设和资源整合。从战略规划角度看，医

院不能仅仅满足于当下的医疗服务水平，而要有长远的发展眼光，根据市场变化和自身优势制定发展方向。在品牌建设方面，要注重医院文化、口碑等无形资产的积累。通过资源整合，使医院内部各部门之间的协作更加顺畅，提高整体运营效率，从而为医院经济发展奠定坚实的理念基础。

1.2 运营模式的优化

工商管理在医院运营模式优化方面有着不可忽视的作用。在传统运营模式下，医院各部门之间的职能划分相对独立，缺乏有效的协同机制。而工商管理理念倡导的是一种流程化、系统化的运营模式。从医疗服务的前端到后端，从患者挂号、就诊、检查、治疗到出院后的随访，每一个环节都应被视为一个整体流程中的一部分。例如，通过引入工商管理中的流程再造理论，医院可以对挂号流程进行优化，减少患者排队等候时间。在医疗服务的供应环节，能够实现医疗设备、药品等物资的及时供应和合理调配，避免资源的闲置和浪费。同时，在医院的行政管理方面，也可以借鉴企业的管理模式，建立更加科学的

绩效考核机制，激励员工提高工作效率。

1.3 成本控制的加强

在医院经济发展中，工商管理有助于加强成本控制。医院的成本构成较为复杂，包括人力成本、医疗设备采购成本、药品成本、后勤保障成本等。工商管理中的成本管理方法为医院提供了有效的控制手段。首先，在人力成本方面，通过合理的岗位设置和人员编制规划，可以避免人员冗余现象。例如，根据不同科室的业务量和工作强度，科学确定医护人员数量，同时通过有效的培训提高员工的工作能力和效率，使单位人力成本的产出更高。对于医疗设备采购成本，工商管理强调市场调研和采购策略的制定。医院可以通过集中采购、招标采购等方式，获取更优惠的价格和更好的售后服务。在药品成本控制上，除了与供应商谈判争取更有利的价格外，还可以优化药品库存管理，减少库存积压带来的资金占用和药品过期浪费。后勤保障成本的控制也不容忽视，通过精细化管理，如合理安排水电使用、设备维护等，可以降低不必要的开支，从而实现医院整体成本的有效控制，为医院经济发展节省资源。

2. 工商管理在医院资源配置中的作用

2.1 人力资源的合理调配

工商管理在医院人力资源的合理调配方面发挥着关键作用。医院的人力资源是其最宝贵的资产之一，涵盖了各类医护人员、行政人员和后勤人员等。在传统的管理模式中，人力资源的调配可能存在不合理之处，例如，某些科室人员过剩，而另一些科室则人手不足。工商管理理念下的人力资源调配注重根据医院的战略目标和业务需求进行科学规划。首先，要对医院的整体业务进行详细分析，确定各个岗位的职责和工作量要求。然后，根据员工的专业技能、工作经验和职业发展规划进行合理分配。例如，对于一些重点科室，如急诊科、心内科等，需要配备经验丰富、技术精湛的医护人员，以确保能够及时妥善处理各类紧急病症。同时，也要关注员工的职业发展，通过内部培训、轮岗等方式，提高员工的综合素质，使员工能够在不同岗位上发挥更大的作用。

2.2 物力资源的高效利用

在医院物力资源的高效利用方面，工商管理有着重要意义。医院的物力资源包括医疗设备、药品、办公设施等众多方面。在没有有效管理的情况下，物力资源很容易出现浪费或闲置现象。工商管理提供了一系列的方法来解决这些问题。对于医疗设备而言，要根据医院的诊疗需求和发展规划进行合理采购。在采购前，进行充分的市场调研，评估设备的性能、价格、售后服务等因素，确保所购设备既能满足医疗需求又具有较高的性价比。同时，要建立设备的使用和维护管理制度，提高设

备的使用寿命和使用效率。例如，规定设备的定期维护保养时间，培训操作人员正确使用设备，避免因操作不当导致设备损坏。在药品管理方面，要根据临床用药需求和药品的有效期，优化药品库存管理。采用信息化手段实时监控药品库存水平，避免药品积压或缺货。

2.3 资金资源的科学管理

工商管理在医院资金资源的科学管理中扮演着不可或缺的角色。医院的资金来源广泛，包括政府拨款、医疗服务收费、社会捐赠等，而资金的合理使用对于医院的经济发展至关重要。首先，在资金筹集方面，工商管理理念要求医院制定科学的筹资策略。例如，根据医院的发展规划和项目需求，合理确定政府拨款、银行贷款、社会融资等不同筹资方式的比例。在资金使用过程中，要建立严格的预算管理制度。对医院的各项支出，如医疗设备采购、人员工资、药品采购等进行详细的预算编制，并按照预算进行严格控制。同时，要加强资金的风险管理，对可能出现的资金风险，如投资风险、债务风险等进行评估和预警。例如，在进行大型医疗设备投资时，要进行充分的可行性研究，评估设备的投资回报率、市场需求等因素，避免盲目投资导致资金浪费。

3. 工商管理与医院服务质量提升

3.1 服务流程的优化

工商管理对于医院服务流程的优化有着积极的推动作用。医院的服务流程直接关系到患者的就医体验和满意度。传统的医院服务流程往往存在繁琐、不便捷等问题。例如，患者在挂号、缴费、检查等环节可能需要多次排队等候，不同科室之间的信息沟通不畅也会导致患者重复检查等情况。工商管理中的流程优化理论为解决这些问题提供了思路。首先，医院可以对整个就医流程进行全面梳理，绘制出详细的流程图，找出其中的关键环节和存在的问题。然后，通过整合科室资源、引入信息化技术等手段进行优化。比如，建立一站式服务窗口，患者可以在一个窗口完成挂号、缴费、预约检查等多项业务，减少排队次数。

3.2 患者满意度的提高

工商管理在提高医院患者满意度方面具有重要价值。患者满意度是衡量医院服务质量的重要指标。在工商管理的视角下，提高患者满意度需要从多个方面入手。首先，要关注患者的需求。医院要通过市场调研、患者反馈等方式，深入了解患者的就医需求，包括对医疗技术、服务态度、就医环境等方面的期望。例如，患者希望在就医过程中能够得到医护人员的尊重和关心，医院就需要加强员工的服务意识培训，提高员工的沟通能力和服务态度。其次，要不断优化医院的服务产品。除

了传统的医疗服务外，还可以提供一些增值服务，如健康咨询、康复指导等。再者，要注重医院的环境建设，为患者提供一个舒适、整洁、安全的就医环境。从医院的布局到病房的设施，都要以患者的需求为出发点进行设计。

3.3 医院品牌形象的塑造

工商管理对医院品牌形象的塑造有着深远的影响。在竞争日益激烈的医疗市场中，医院品牌形象是吸引患者、提高竞争力的重要因素。从工商管理的角度来看，医院品牌形象的塑造是一个系统工程。首先，要明确医院的品牌定位。医院要根据自身的医疗技术水平、服务特色、地域优势等因素，确定自己在医疗市场中的定位，是定位为高端专科医院，还是综合性基层医院等。然后，围绕品牌定位进行品牌传播。通过广告宣传、公益活动、患者口碑传播等多种方式，向社会传递医院的品牌价值。例如，医院可以开展健康义诊活动，提高在社区的知名度和美誉度。同时，要注重医院文化建设，医院文化是品牌形象的内在支撑。通过培育积极向上的医院文化，如救死扶伤的价值观、团结协作的团队精神等，使员工对医院产生认同感和归属感，从而在工作中更好地体现医院的品牌形象。

4. 工商管理助力医院适应市场竞争

4.1 市场定位的明确

工商管理有助于医院明确市场定位。在当前复杂多变的医疗市场环境下，医院面临着各种各样的竞争。明确的市场定位是医院在竞争中脱颖而出的关键。工商管理中的市场分析方法为医院提供了定位的依据。首先，医院需要对医疗市场进行细分，根据不同的患者群体、疾病类型、地域范围等因素，将市场划分为若干个细分市场。例如，可以按照疾病类型分为内科疾病市场、外科疾病市场等，按照患者群体分为儿童患者市场、老年患者市场等。然后，对各个细分市场进行评估，分析每个细分市场的需求规模、竞争状况、发展趋势等。例如，老年患者市场随着人口老龄化的加剧，需求规模不断扩大，但竞争也较为激烈。医院要根据自身的资源优势和发展战略，选择适合自己的细分市场作为目标市场。如果医院拥有先进的心血管疾病治疗技术和专业的医护团队，就可以将目标市场定位为心血管疾病患者市场，尤其是老年心血管疾病患者市场。通过明确市场定位，医院可以集中资源，提高市场竞争力，满足特定患者群体的需求，从而在市场竞争中占据有利地位。

4.2 竞争策略的制定

在医院适应市场竞争的过程中，工商管理为竞争策略的制定提供了思路。一旦医院明确了市场定位，就需要制定相应的竞争策略。竞争策略包括价格策略、产品策略、促销策略等多个方面。在价格策略方面，医院要根据自身的成本结构、目标患者群体的支付能力和市场竞争状况来确定价格。例如，如果

医院定位为高端医疗服务市场，针对高收入患者群体，价格可以相对较高，但同时也要提供高品质的医疗服务。如果定位为基层医疗服务市场，面对普通大众，价格则要相对亲民。在产品策略上，医院的产品主要是医疗服务，要不断提升医疗服务的质量和特色。比如，开展特色诊疗项目，吸引患者前来就医。促销策略方面，医院可以利用广告宣传、健康讲座、患者推荐等多种方式进行促销。例如，通过邀请知名专家举办健康讲座，同时宣传医院的医疗服务，提高医院的知名度和美誉度。此外，医院还可以与其他医疗机构、企业等建立合作关系，实现资源共享、优势互补，共同应对市场竞争，通过制定有效的竞争策略，提高医院的市场竞争力，促进医院经济发展。

4.3 合作伙伴关系的建立

工商管理在医院建立合作伙伴关系方面有着积极的推动作用。在医疗市场中，医院不是孤立存在的，与其他机构建立合作伙伴关系可以实现资源共享、风险共担，提高竞争力。首先，医院可以与其他医疗机构建立合作关系。例如，与基层医疗机构合作，建立分级诊疗体系。基层医疗机构可以为医院提供患者的初步诊断和转诊服务，医院则可以为基层医疗机构提供技术支持和培训。这样既可以提高基层医疗机构的医疗水平，又可以扩大医院的患者来源。医院还可以与其他专科医院建立合作关系，在疑难病症的诊断和治疗上进行协作。此外，医院与企业的合作也非常重要。与医疗设备企业合作，可以获得更先进的设备和更好的售后服务；与药品企业合作，可以确保药品的稳定供应和优惠价格。同时，医院还可以与科研机构合作，开展医学研究项目，提高医院的科研水平和创新能力。通过建立广泛的合作伙伴关系，医院能够整合各方资源，在市场竞争中获得更多的优势，推动医院经济的发展。

结束语：

新时期，工商管理对医院经济发展的影响是全方位的。从内部管理到外部竞争，从资源利用到服务提升，工商管理的理念与措施都在不断推动医院向着更高效、更优质、更可持续的方向发展。医院应积极重视并深入应用工商管理知识，以在复杂多变的经济环境中不断发展进步，更好地履行医疗服务的使命。

[参考文献]

- [1]许中豪.新形势下工商管理在医院经济发展中的作用和价值体现探究[J].产业与科技论坛, 2020, 19(24): 205-206.
- [2]仇文静.工商管理对经济发展的作用分析[J].中国外资, 2021(04): 7-8.
- [3]邹晓丽.浅析工商管理在经济发展中的作用[J].中国市场, 2021(25): 62-63.
- [4]葛美琴.新时代工商管理如何促进经济的发展[J].中小企业管理与科技(中旬刊), 2021(12): 97-99.