

# 民营医院法治建设自查报告 民营医院发展 (优质10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 民营医院法治建设自查报告篇一

### 一、民营医院该怎样去发展：

目前，大部份的人，特别是做市场营销及做企业策划的人，他们都认为，医院要想长久发展，应该走品牌的道路，开展市场营销。例如一对一营销、数据库营销、有形化营销、集团营销、利基营销、连锁营销等等。第二步还应该成立客服中心、突出差异化竞争，多做一些公益性活动，切实为老百姓做好事、做实事，改变人民群众对医院的看法。比如捐款捐物、慰问老年人、灾区同胞等等。有这样的思想高度是不错，这一点也是值得肯定的。但是我认为，这些人忽略了很重要的一点，这一点也是导致他们永远无法跟企业保持同步发展的一个致命因素，这个因素就是：没有根据企业的实际情况去考虑问题，想问题、做事情。

比方说：有一个医院现在处于社会口碑差、业务一直下滑的现状，这家医院还应不应该选择多做公益性活动的方式来改变人民群众对医院的看法？我认为合适绝对不可以的。因为，医院现在连“揭开锅”都成问题，还拿什么去做那么多的公益性活动、搞那些不切实际的东西干嘛？从本质上说，投资医院的根本目的就是为了创收，为了赢利。如果经营医院的成本都拿不回来，那应该要拿什么去做公益活动？再说，按目前医疗市场的需求，个人认为还没必要开展营销。营销是什么？营销是刺激需求、满足需求。而目前医疗市场的需求

是什么？就是病人到医院看病，医院能切实解决患者的病痛问题，这就是最实际的需求。国人目前还没有达到那种把看病当成“休闲娱乐”的境界。

## 二、我们应该怎样去经营好医院：

我曾经也看过不少有关这方面的文章、策划、以及营销，包括自己的实践经验。虽然涉身医疗行业时间不长，但对关于怎样经营、管理好医院，我大致总结后认为应做到这几点：

1、从广告营销战略上来说很实际的一点是：千万不要跟别人比。千万不要以为别的医院炒的是红红火火，做的是如日冲天、病人多的不得了。实际上，那些炒作是在提前透支医院的生命，时间会证明他们以后会很痛苦，因为他们走的正是短、频、快的路子，医院成立时间短、活动却频繁、解决病人又快，走这条路子的，医院的“利益来的快，死的也快”。为什么这样说：因为市场需求也有新鲜期，如果你过份、泛滥的去炒作，市场也会疲惫。所以我认为我们真要炒作，也只能是根据市场面的实际需求情况及自身医院发展的具体情况（比如内部消化能力，技术含量等），再结合别人的一些创意，最后从中整合出一套比较适合自己医院发展的广告营销战略。

2、从一线管理上面我认为：强调团队协作精神（也就是所谓的全员营销）。调动员工的工作积极性及责任心，加强对一线医疗质量、服务规范的监督，尽量避免医疗纠纷、医疗事故，减少一切会对医院造成负面影响的事件。这一点我认为是非常重要的，如果这块管理控制的好，医院的生命至少会延长5年以上。

3、从经营方向上面我认为：应该在适当的时机里推出一些比较有特色的、切实能为患者解决病痛、能尽到医院对社会责任的科室，比如：肛肠科、大普内、大普外等科室，这不仅可以起到缓解市场对医院的品牌“定位”，还能多为医院开

辟一条新的发展途径。

4、从提高医院的核心竞争能力上面我认为：同行没有的，我们要有，同行有的我们要精、同行精的我们要细。比如：同样的医德比医风、同样的技术比效率、同样的质量比信誉、同样的效果比费用、同样的条件比便捷、同样的优质比满意等。核心竞争力有这几个特点：“偷不去”（指别人模仿你很困难）、“买不来”（指不能从市场上获得）、“拆不开”（指资源与能力具有互补性）、“带不走”（指资源的组织化）、“溜不掉”（指提高组织的持久竞争的能力）。

5、从行政管理上面我认为：尽早脱离家族式管理，但是这一点不可免强，只能顺其自然，我感觉现在大部份老板们身边缺少就是一种能与自己站在同一战线上的人才，缺少一种比较实干型的人才，缺少一个能客观的为医院着想的人才，缺少一个能给为医院经营提供新思路的人才。有时候如果身边有这些人才，我们的胆量、发展的方向会有明显的提高以及明确。人说千军易得一将难求，就是这个道理，所以我认为老板们现在应该多培养、多发现具备市场营销、企业管理、创新意识、专业技术的人才，尤其是现有身边的这些“皇亲国戚”，要觉得可以，赶紧用起来，培训起来，不行的人趁早给他定个位置，搞后勤、管药品、做财务都可以，千万不能让那些不行人“参政议政”，叫他去又做不成，别人要做，又在后面拖后腿，说三道四的。

6、从市场业务上面我认为：多想一些能为医院带来病人的渠道就行了，比如转诊（双向转诊、发工资式的转诊）、高校讲座、各单位、工厂开发免费体检业务等，不必要搞什么乱七八糟的营销。因为目前咱们民营医疗机构的管理水平还没能达到那种高度。

## 民营医院法治建设自查报告篇二

原标题：你会去民营医院看病吗

8月，国家卫生计生委发布《医疗机构设置规划指导原则（2016—2020年）》，取消了社会办医的多项限制。有人形容，这是民营医疗的又一春。

近年来，国家鼓励社会办医的政策密集出台，民营医院数量也在快速增加。那么，民营医院的现状究竟如何？人们对民营医院的“偏见”有没有消除？民营医院有没有冲破“玻璃门”？记者进行了采访。喜人的市场“大蛋糕”

一季度健康服务业增长17.4%，社会办医获得“大尺度”鼓励

梁女士手骨折了，属于工伤，需要长时间的康复治疗。她来到深圳市龙城医院，和众多工伤患者们一起治疗。记者采访时，她已经治了两个多月，如此长时间的治疗，她没有出一分钱，全部由工伤保险埋单。

仍在这家民营医院内，记者上楼来到了儿童康复病区，一名孤独症男孩正在用一台先进的设备治疗。护士长贺静介绍，这是该市唯一的儿童康复住院病区，医保能报销90%费用，剩下的10%医院还会有所减免。

该院院长王玉林介绍，医院已为患者减免各类费用1389.37万元。共有11名植物人经康复治疗苏醒，康复病人的复岗率达56.3%，恢复生活自理能力率达95.6%，接近发达国家水平。今年1月，该院正式启动国际康复质量认证委员会□carf□康复认证工作。这些具有特色的康复模式和先进的技术设备，受到人们的欢迎。

像龙城医院这样的民营三级医院，得到深圳市的鼓励和支持，包括三级医院一次性奖励、地价优惠、床位补贴、基本医疗服务补贴、所得税奖励、医保一视同仁。不仅在深圳，全国还有很多省份对社会办医出台了“大尺度”的鼓励政策，比如取消对社会办医疗机构的具体数量、类别和地点限制，在职称评定、科研课题招标和成果评价、重点学科（重点实验

室)、重点专科建设项目等方面与公立医疗机构享有同等待遇。“政策利好不断释放,现实与人民的需求有差距,这些因素让医疗健康类企业、多元综合企业及跨界投资类企业对医疗健康行业的投资热情不断高涨,并由健康服务向核心的医疗服务领域转移。”普华永道中国华北区企业并购服务部及医疗行业主管合伙人钱立强说。近日普华永道公布的中国境内医院并购活动报告显示,2012年至2015年,披露的医院并购数量每年稳步增长,其中境内医院并购活动最为活跃,并购案例总计122宗,占医疗健康行业并购案例总数的54.5%,交易金额达137.9亿元。境内医院并购活动主要集中在北京、江苏、浙江和广东等医改先行地区,四地并购数量占总数的一半以上,投资金额占总额约70%。投资二、三级综合医院的并购交易持续增长,并购数量增至27宗,并购金额达39.8亿元。

资本的进入使中国医疗产业的“蛋糕”不断做大。国家卫计委近日公布的《2015年我国卫生和计划生育事业发展统计公报》显示,2015年全国卫生总费用预计突破4万亿元,保持两三年增长一万亿元的势头。全国医疗卫生机构总诊疗人次达77亿人次,比上年增加1亿人次。据国家统计局数据显示,今年一季度,以医疗服务为主的健康服务业营业收入同比增长17.4%。其中,妇幼保健院(所、站)等收入增速最快,增长28.2%。

一、中国经济增长的主导产业之一。”国务院医改领导小组专家委员会委员刘国恩说。愁人的资源“玻璃门”

去年民营医院诊疗人次3.7亿人次,仅占医院诊疗人次总数的12%在医疗产业不断扩容之际,民营医院的数量也在猛增。数据显示,2015年民营医院占医院总数的52.6%,在数量上已经超过公立医院。

然而,数量增了,市场占有率却不高。在4万亿元的医疗服务市场中,公立医院仍占绝对优势。数据显示,2015年,公立

医院床位占80.6%，诊疗人次27.1亿人次，占医院诊疗人次总数的88%。民营医院床位占19.4%，诊疗人次3.7亿人次，占医院诊疗人次总数的12%。人们就医仍是往公立医院，去民营医院看病的人次不到公立医院的1/7。

“尽管民营医院数量增长很快，但是公立医院仍占了市场大头，这个现象没有发生明显的变化。原因归结于中国的医疗服务体系 倒金字塔 现状，三级医院的门诊和住院量仍是最多的，而一个国家正常的医疗服务体系应该是 正金字塔 型，在基层就医的人最多。”中欧国际工商学院卫生管理与政策中心主任、经济学教授蔡江南分析，一个国家的医疗资源可以分为四大类：医院、医生、药品、检查。在我国，这些资源往往通过行政化手段分配，塔尖的公立大医院因此在准入、规划、评级、编制、科研、医保等政策方面具有绝对的优势。因此民营医院发展的劣势也被称为“玻璃门”——看得见，进不去。记者采访过的不少民营医院医生表示，评高级职称的时候要求在核心期刊发表论文，研究的必须是国家级科研项目，民营医院往往难以争取到此类科研项目，影响到医生的职称晋升和职业发展。

在深圳，全市49%的医生已经取消编制，公立医院逐步去行政化。但是王玉林认为，光一个城市取消编制仍不能吸引人才，编制仍是公立医院医生流动的后顾之忧。

在投融资方面，仍然遭遇融资难，民营医院希望在建立之初就获得和公立医院一样的政策，比如地价优惠、奖励、补贴、融资等。由于医院投资回报周期长，大型综合医院从建设到经营上的盈亏平衡往往要8—10年时间，融资难问题成为民营医院面临的普遍性难题。恼人的人才“板结化”

让优质人才流动起来，不再是“单位人”，形成分工合理的医疗服务体系 最近，一个专门研究基因检测技术的“基因小镇”在浙江杭州开始运转。其研发成果将为精准医疗奠定基础。浙江省健康产业联合会理事长、迪安诊断董事长陈海斌

告诉记者，精准医疗是医学发展的最前沿的技术，这方面人才紧缺，为此企业和美国约翰·霍普金斯大学、西雅图华盛顿大学、全球分子诊断巨头等建立了人才培养关系。

“人才太重要了，全国都应该取消编制，让聚集在北上广的专家流动起来，满足全国老百姓的需求。”龙城医院投资人杨丽怀说。

“好医生集中在金字塔塔尖，基层大量的是本科学历以下的医生，严重制约我国整个健康产业的发展，成为最大的瓶颈。”蔡江南说，我国的医生是“单位人”，决定了医生不能自由执业，其工资收入按照事业单位标准发放，远低于国外发达国家的水平，未能体现他们的技术劳务价值。低收入、高风险的医生职业，让很多人不再对学医抱有憧憬，造成优质医生短缺加剧。而在发达国家，由于自由执业比较普遍，因此医生收入较高，比如自由执业专科医生收入达到社会平均收入的6倍。

优质人才稀缺，流动性差，但资本又是逐利的，希望快速得到回报，这让行业内“赚快钱”的心态非常普遍，影响了行业的健康发展。在一个论坛上，两名投资人坦陈，由于资本追求快速回报，而医疗行业核心资源如优质医疗人才都集中在公立医院，人们就医习惯也是在公立医院，因此资本更乐于投在公立医院，而且是有知名度的中高端医院，而不是自己重新建一所民营医院。

蔡江南认为，必须让人才流动起来，形成分工合理的医疗服务体系。具体来说，建议调整医疗服务价格，改革医生培养体制、收入、就业机制，鼓励政府和社会资本合作模式，建立公平竞争的发展环境，改善政府监管的水平和手段，实行负面清单制度，从简单控制准入转为进入后的持续监管。实际上，医生多点执业政策早已出台，但“单位人”的性质导致政策难以落地。近日，人社部表示，正在“研究制定高校、公立医院不纳入编制管理后的人事管理衔接办法。”中国健

康服务业发展改革联盟执行主席田佑中认为，此举将有利于加速社会办医。他说，取消编制后，医院将根据岗位实施聘用制或合同制，在职称晋升、薪酬水平、学术地位方面实现同岗同薪同待遇。这一方面能够改善编内编外的不公平现象，极大地调动现有医务人员的积极性；另一方面，编制内职称评定、薪酬、福利待遇是制约医生走出“体制”的制约因素。编制取消后，医务人员将从“单位人”变为“职业人”，符合条件的政府办医疗机构的医务人员可以到社会办医疗机构兼职、就职或开办私人诊所，将极大地推动多点执业，促进社会办医。

## 民营医院法治建设自查报告篇三

### 第一段：引言（150字）

民营医院作为我国医疗体系的重要组成部分，近年来得到了高度关注和支持。作为一名在民营医院工作多年的医生，我深刻认识到了民营医院发展的机遇和挑战。本文将结合自身实践经验，总结民营医院发展的心得体会。

### 第二段：科学管理是关键（250字）

民营医院的发展离不开科学管理。首先，要以病人为中心，注重对患者的需求和体验进行细致入微的调查和分析，提供个性化的医疗服务。其次，要加强医院内部人力资源管理，通过培训和激励机制，提高医疗人员的工作水平和积极性。另外，要强化财务管理和风险控制，确保医院的可持续发展。在实践中，我亲身体会到科学管理对民营医院的成败起着决定性作用。

### 第三段：创新服务是核心竞争力（250字）

民营医院要在激烈的市场竞争中取得优势，必须有创新的服务理念和方式。首先，要关注医患沟通，提升医疗服务质量。

例如，实施预约挂号制度，减少患者等待时间，提高就诊效率。其次，要加强技术创新与引进，不断提升医院的医疗水平和技术实力。同时，要注重发展特色科室和互联网医疗，满足不同患者的个性化需求。在我的实践中，创新服务的理念和方式为医院的发展带来了新的动力。

#### 第四段：合理定位与协作发展（250字）

民营医院在发展过程中，要有清晰的定位和充分的协作发展。首先，要根据地域环境和医疗需求，明确医院的发展定位，准确定位目标人群和服务范围。其次，要积极与其他医疗机构、社区卫生机构等建立良好的合作关系，实现资源优化共享。例如，与社区卫生机构合作，开展健康管理和疾病防控项目，提高医院的社会影响力。在实践中，我深切感受到合理定位和协作发展对民营医院的发展至关重要。

#### 第五段：加强社会责任与形象维护（300字）

民营医院在发展过程中，要积极履行社会责任，维护良好的社会形象。首先，要积极参与公益事业，开展义诊和健康教育活动，关注弱势群体的健康需求。其次，要加强对医患关系的管理，尽量减少医疗纠纷的发生。另外，要加强与媒体的沟通，主动回应社会关切，及时发布医院的正面信息，树立医院的良好形象和口碑。在我的实践中，我深刻认识到社会责任和形象维护对民营医院的发展至关重要。

#### 结尾（100字）

民营医院作为我国医疗体系的重要组成部分，在发展过程中要树立科学管理、创新服务、合理定位与协作发展以及加强社会责任与形象维护的意识。只有在这些方面取得突破，民营医院才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。希望未来我国民营医院能够更好地发展，为广大患者提供更高质量的医疗服务。

## 民营医院法治建设自查报告篇四

聘用单位：（以下简称甲方）： 联系电话：

受聘人：（以下简称乙方）： 身份证号码： 联系电话： 受聘岗位： 口腔医生

兹有聘用单位(甲方)：决定聘用乙方(受聘人)：从事口腔医疗工作，经甲乙双方协商一致，达成如下协议：

一. 聘用期限：自\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止，聘用年。聘期满前\_\_\_月经甲乙双方认可协商后可续签合同。

二. 工资待遇与奖惩正式聘用期月工资为： 元，月假四天。原则上不可连休。

三. 甲方的权利和义务：

1. 积极为乙方提供开展工作所需的办公场所，设施及必要用品，有具体聘用部门负责安排。
2. 及时按标准向乙方兑现工资及奖惩资金。按照口腔诊所工作要求，甲方有权要求乙方提供资格证及其他证件，乙方提供并查备，同时协助指导乙方办理具体手续。

四、乙方的权力与义务：

- 1、签署合同后，乙方办理好各种变更注册和登记手续，利于聘用期工作的开展。
- 2、严格遵守甲方的规章制度、劳动纪律、相关技术操作规程，服从甲方的工作安排。在诊所工作期间，对诊所的技术工作具有指导的义务。

3、乙方因事需要请假，甲方应予以批准，并不扣除乙方工资。因乙方不在诊所的情况下，甲方聘请的人员在工作中出现的医疗差错、纠纷甚至事故，乙方不承担任何医疗和民事的法律责任。

五、违约责任：此合同甲、乙双方应严格执行，如若违约，违约方按国家现行有关规定承担违约责任。

六、合同生效与终止：

1、本合同自双方签字之日起生效。

2、合同终止于聘用期满之日，双方协商愿意续签者，需在期满前\_\_\_\_月内办理，过期补签者不计入连续聘用期限。

七、合同签署与争议：

1、具体程序为：

(1)甲方提出聘用申请，

(2)乙方同意

(3)乙方将医师资格证书、医务人员聘用合同及身份证复印件交于甲方。

(5)甲方和乙方签署生效。

2、未尽事宜双方协商解决。

八、本合同一式2份，甲、乙方各一份。

甲方负责人(签章)：

乙方：

年月日

## 民营医院法治建设自查报告篇五

### 第一段：引言和背景介绍（约200字）

民营医院作为一种新型医疗机构，不仅为患者提供了更多的就医选择，同时也提高了医疗服务的竞争性。然而，客服是民营医院与患者之间沟通与联系的桥梁。作为一个民营医院客服的工作人员，我平日里与大量的患者沟通，也积累了一些心得体会。本文将围绕民营医院客服的工作内容、技巧和改进方向等方面展开讨论，希望能对民营医院客服工作的提升有所帮助。

### 第二段：民营医院客服工作的基本内容和技巧（约300字）

民营医院的客服工作主要包括接听患者来电、解答咨询、预约挂号、办理住院登记等。在这些工作中，高效率和良好的服务态度显得尤为重要。首先，客服人员需要做到语言清晰准确，亲和力强，以便更好地与患者进行交流和沟通。其次，客服人员需要了解医院的各项规章制度以及医疗流程，以便能够解答患者的问题和提供帮助。此外，对于一些重要的医疗信息和病例资料，客服人员需要保守和保密。在工作中，我们还需注重耐心倾听、理解患者的需求和疑虑，并积极解决问题。通过这些技巧，我们能够提供更好的服务，让患者有更好的就医体验。

### 第三段：民营医院客服工作中的挑战与应对（约300字）

在实际工作中，我们也会面临各种挑战。首先，患者来电咨询千差万别，涉及的问题也十分多样化。面对不同问题，我们需要及时准确地提供帮助，而这就需要我们不断学习和积累。其次，患者来电情绪不稳定，甚至有的患者可能因为等待时间长、医疗费用高等原因产生抱怨。在这样的情况下，

我们需要保持耐心和冷静，通过专业的知识和合理的解释来化解患者的疑虑和不满。此外，医院的客服工作也存在着时间紧迫、压力大的问题，我们需要保持良好的心态，不断提高工作效率来应对工作的挑战。

#### 第四段：民营医院客服工作的改进方向（约200字）

虽然我们已经做得比较好，但是仍然有很多可以改进的地方。首先，我们应该加强与其他部门的沟通合作，提高工作效率。比如，与医生、护士等医护人员建立更好的联系，及时了解患者的病情动态，以此更好地解答患者的咨询问题。其次，我们可以借助现代化的信息技术手段，提高工作的便捷性。通过建立在线平台和APP等，让患者能够自主预约挂号、查询病历等，减少他们的等待时间，提高服务质量。此外，我们还可以通过定期的培训和学习，提高自身的专业水平，不断完善客服技巧。

#### 第五段：结语和总结（约200字）

作为民营医院客服工作人员，我们肩负着传递医疗信息、提供服务的重要责任。通过不断学习、提高和改进，我们能够为患者提供更好的服务，同时也能够使自身的工作更加有价值。未来，随着民营医院的不断发展壮大，我们相信，民营医院客服工作将有更大的空间和机遇，为患者提供更全面、更便捷的服务。

## 民营医院法治建设自查报告篇六

随着经济的快速发展和人们健康意识的提升，民营医院逐渐崛起并快速发展起来。相对于公立医院，民营医院以其高效的管理、灵活的运作模式和优质的服务赢得了越来越多患者的青睐。然而，民营医院的发展也面临着许多挑战和困难。通过对民营医院发展的观察和思考，我深感这些经验教训不仅对于民营医院的健康发展具有重要意义，也对于我个人的

成长和职业规划具有深远的影响。

## 第二段：加强专业能力，提供优质医疗服务

民营医院要在激烈的市场竞争中脱颖而出，首先需要加强自身的专业能力，提供有竞争力的医疗服务。在面对疾病的治疗上，医生首先要具备扎实的医学知识和丰富的临床经验。此外，医生们还要不断学习和更新医学知识，跟上时代的发展趋势，为患者提供更好的医疗服务。此外，医院还需要拥有先进的医疗设备和技術，不断提高医疗水平，满足患者和市場的需求。

## 第三段：注重企业文化，构建和谐医疗团队

民营医院的发展不仅仅需要医生的专业知识和技能，更需要医院内部的和谐团队合作。一个成功的民营医院必然离不开一个团结协作、和谐关系的医疗团队。因此，医院要注重企业文化的建设，加强员工间的沟通和交流，构建和谐的工作环境。医院不仅要重视员工的物质待遇，也要注重精神激励，提供良好的培训机会，激发医务人员的工作热情和创新能カ。

## 第四段：倡导责任意识，提供良好的社会服务

作为医疗机构，民营医院要发展壮大，不能仅仅关注自身利益，更要担负起社会责任。民营医院应当承担起为社会提供健康服务的使命，关注公众的健康需求，关注弱势群体的医疗需求，提供良好的医疗服务和社会服务。只有通过实际行动，民营医院才能赢得社会的尊重和支持。

## 第五段：加强监管与合规，营造良好的市场环境

民营医院作为经济实体，必须要遵守法律法规，加强内部管理与合规建设。医院要自觉接受行业监管，严格遵循医疗服务的相关规定和标准，提高医疗质量和安全水平。同时，政

府部门也要加大监管力度，建立健全相关政策法规，保障市场竞争的公平和有效，为民营医院的健康发展提供支持和保障。

总结：

通过对民营医院发展的观察和思考，我认为，只有加强专业能力，提供优质服务，注重企业文化建设，倡导责任意识，加强规范监管，才能使民营医院在激烈的市场竞争中获得长足的发展。随着医疗技术的进步和人们健康需求的不断提升，民营医院有着巨大的发展潜力。相信在不久的将来，民营医院将会继续发挥重要作用，为社会健康事业做出更大的贡献。

## 民营医院法治建设自查报告篇七

现如今，我国民众对医疗服务的需求越来越高，但公立医院资源有限，排队等候现象屡见不鲜。因此，越来越多的人选择前往民营医院就诊。作为医疗服务的第一门面，民营医院的客服工作至关重要。在客服岗位上工作过的我深有体会，客服是民营医院医患沟通的重要纽带。接下来，我将分享自己在民营医院客服工作中的心得体会。

### 第二段： 加强专业培训

在民营医院客服工作中，首先要加强专业培训。客服人员要了解医疗服务流程，熟悉常见疾病诊疗和医保政策，掌握医学术语和专业知识。这样才能更好地回答患者咨询，提供专业的服务。我在刚入职时，经过一段时间的专业培训后，对医学知识有了更深入的了解，能够为患者提供准确的解答，并帮助他们更好地了解和使用医疗服务。

### 第三段： 善于沟通

民营医院客服工作中，良好的沟通能力至关重要。客服人员

要善于倾听患者的需求和意见，并进行适当的沟通引导。在患者就诊之前，我会主动与他们进行电话或微信沟通，了解病情并提前告知相关事项。在就诊时，我会耐心地倾听患者的诉求，安抚他们的情绪，提供合理的解释。通过良好的沟通，患者能够更好地理解医疗服务，并获得更好的就医体验。

#### 第四段： 关注细节

在民营医院客服工作中，细节决定成败。客服人员要注重工作细节，包括工作着装、礼貌用语、服务流程等方面。我始终保持良好的仪表仪容，使用文明礼貌的用语，并严格按照医院的服务流程操作，确保患者在整个就诊过程中体验到高质量的服务。此外，我也会留意患者的个人需求，适时提供关怀，让患者感受到温暖和关怀。这些细节的关注能够增加患者的满意度，提升医院的口碑。

#### 第五段： 积极反馈和改善

在民营医院客服工作中，优秀的客服人员应该具备积极主动的品质。客服人员应该鼓励患者对医疗服务提出意见和建议，并及时反馈给医院相关部门。我在工作中会收集患者的反馈意见，并整理出一份报告，以供医院管理层参考。同时，我自己也会反思工作中的不足之处，不断改进和提高自己的工作水平。通过积极的反馈和改善，能够逐步提升医院的服务质量，满足患者的需求。

#### 结尾

作为民营医院客服的一份子，我深刻体会到客服工作的重要性和艰辛。通过加强专业培训，善于沟通，关注细节，积极反馈和改善，我能够更好地为患者提供专业、高质量的服务。同时，也能够帮助医院提升声誉和服务质量。希望今后能有越来越多的人加入到医疗服务的行业中，为患者提供更好的服务。

# 民营医院法治建设自查报告篇八

乙方：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

性别：\_\_\_\_\_

文化程度：\_\_\_\_\_

出生年月：\_\_\_\_\_

因工作需要,经院务会研究,聘用乙方作为我单位病房护士。  
现拟定以下合同,望双方共同执行。

- 1、乙方在聘用期间,必须自觉遵守国家法律、法规及甲方的一切规章制度。
- 2、乙方在聘用期间,如有违反法律、法规及本单位规章制度的行为,甲方可根据有关规定给予纪律处分,直至解除合同。
- 3、乙方在聘用期间,必须做到态度和蔼、服务周到,认真、严肃,高度敬业。
- 5、乙方在聘用期间,必须严格各种操作规程。乙方在聘用期间,必须坚守工作岗位,如因玩忽职守造成后果者,一切损失由乙方本人负责。
- 6、乙方在聘用期间,按工作安排做好自觉的本职工作,同时应和单位的其他职工搞好团结,即分工又合作。
- 7、乙方在聘用期间,必须严格执行医生的医嘱,做好各种护理记录,严格交接班制度。

8、乙方在聘用期间,如因病、事请假,工资奖金按请假实际天数的比例扣发。如事假连续超过三个月,病假连续超过半年。甲方将视其情节解除合同。

9、乙方在聘用期间,享受甲方节假日发给职工的福利待遇。

10、乙方在聘用期间,如因节假日需要加班,以基础工资为基数,按规定发给加班费。

11、乙方在聘用期间,月基础工资\_\_\_\_\_元,发给在职职工绩效奖金的\_\_\_\_\_%。合同生效开始,甲方按有关规定计算购买养老保险和失业保险的费用,如数加发在乙方的工资中,由乙方自行购买。

12、乙方在聘用期间,如生病恢复后,不能继续胜任工作的,甲方有权解除合同。

13、本合同一式\_\_\_\_\_份,有效期\_\_\_\_\_年。签字之日起执行。

甲方(签章): \_\_\_\_\_ 乙方(签章): \_\_\_\_\_

签订地点: \_\_\_\_\_ 签订地点: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日 \_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 民营医院法治建设自查报告篇九

甲方:

乙方: 身份证号:

我院根据工作需要,经甲乙双方反复协商,在平等自愿的原则下,签定用工合同:

甲方因工作需要聘用乙方为 ， 具体从事 。

## 一、聘用合同期限：

(一)从 年 月 日起至 年 月 日止共 年。(其中 年 月 日至 年 月 日为试用期)为有效合同期。

(二)合同到期，甲方可根据乙方的工作表现，业务能力，身体状况及有关政策规定，决定是否与乙方继续签定聘用合同。乙方可根据自己的实际情况，决定是否继续受聘，双方应重新签约。

## 二、岗位职责与工作要求：

(一)甲方根据工作需要，可以调换乙方的工作岗位。

(二)乙方需持有岗位要求的学历证书，专业技术资格证书，注册证书或者相应的技术等级证书，岗位培训合格证书，具有完成应聘岗位工作所必须的专业技能，文化知识和实际能力。

(三)乙方需遵守国家的法律、法令和法规，爱护集体财产，遵守劳动纪律及甲方各项规章制度。

(四)乙方应具备良好的思想品德和敬业精神，热爱本职工作，有事业性和工作责任性。

(五)乙方需按照甲方确定的岗位职责自觉接受甲方管理，服从工作安排，按时按质完成工作任务。

(六)甲方对乙方在思想上予以关心，业务上予以指导，根据工作需要，为乙方提供岗位培训，继续教育和其它进修机会。

(七)聘用合同期内，在未经甲方同意或选送的情况下，乙方不得擅自占用工作时间参加种类专业或学历学习。

(八) 双方有关聘用合同的变更，终止和解除等事项，按我院的有关规定执行。

### 三、工作报酬、福利、职称及其它事项：

(一) 工资：甲方根据甲乙双方商定的工资标准，于下月15日一次性发放上月工资、奖金及其它补贴等。职工解除合同离院时的工资也在该时间发给。

#### (二) 其它待遇：

1、合同期内乙方可享受国家规定的婚丧假、休假、病事假等，工资待遇按照医院的有关规定执行。

2、乙方在聘用合同期间患病或非因公负伤，需要治疗休养的，按请事假对待。

3、在职期间，可以参加国家举行的任职资格考试及职称晋升等。

四、工作纪律、法规及甲方规章制度，或者不能胜任本职工作，甲方可根据国家法规、医院规章制度的规定，视情节轻重，给予批评教育、经济处罚或行政处分。

如：撤离职守，影响医疗工作的，发生医疗差错，服务态度恶劣引发医患矛盾的。

### 五、聘用合同的终止，解除及违约责任。

#### (一) 聘用合同的终止：

1、合同期满的；

2、双方约定的合同终止条件出现的；

3、本院被撤消或解散的；

## (二)聘用合同的解除

1、在试用期内被证明不符合岗位要求又不同意单位调整其工作岗位的。

2、连续旷工超过3个工作日或者一年内累计旷工超过10个工作日的；

3、违反医疗操作规程，发生责任事故，或者失职、渎职造成严重后果的；

4、严重扰乱工作秩序，致使本单位，或其它单位工作不能正常进行的；

5、违法乱纪，受到公安机关拘留和拘留以上处罚的；

6、法律、法规和规章制度的其它情形。

## (三)甲方可以解除合同，但应提前30天通知乙方的

3、聘用合同订立时依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经当事人协商不能就变更合同达成一致的。

## (四)有下列情形，乙方可以解除合同，并书面通知甲方：

1、考入普通高等院校上学的；

2、服兵役的；

3、被录用为国家相关工作人员的；

4、医院未被按合同的约定支付工作报酬的；

5、乙方如要解除合同，未经甲方同意，不得擅自离职。乙方在聘用期间受过甲方院内各种培训的，必须为甲方服务满3-5年时间，自动强行离院的，要赔付甲方5倍的培训期间有关待遇及费用。

6、乙方在合同期限未满，又无正当理由(指本合同内规定的条件)，甲方可否决乙方的解除合同要求。

五、本合同未提明事宜均按“医院的有关规章制度”执行。如合同有不完善的地方，双方协商补充。

六、甲乙双方因解除合同发生人事争议，本着友好的态度协商解决必要时可经有关部门调解解决。

七、本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力。

八、本合同经甲、乙双方签字或盖章后生效。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 民营医院法治建设自查报告篇十

### 2.1 国家有关政策

2000年2月，国务院《关于城镇医疗卫生体制改革的指导意见》提出：“鼓励各类医疗机构合作、合并，共建医疗服务集团。盈利性医疗机构医疗服务价格放开，依法经营，照章纳税”。2002年卫生部召开的“全国农村卫生工作会议”提

出：“对符合条件的民办医疗机构应一视同仁，并按机构性质给予税收减免等鼓励”。

2009年中共中央国务院《关于深化医药卫生体制改革的意见》指出：“注重发挥市场机制作用，动员社会力量参与，促进有序竞争机制形成”“，鼓励和引导社会资本发展医疗卫生事业。积极促进非公医疗卫生机构发展，形成投资主体多元化、投资方式多样化的办医体制。抓紧制订和完善有关政策法规，规范社会资本包括境外资本办医疗机构的准入条件，完善公平公正的行业管理政策。鼓励社会资本依法兴办非营利性医疗机构。国家制定公立医院改制的指导性意见，积极引导社会资本以多种方式参与包括国有企业所办医院在内的部分公立医院改制重组。„„适度降低公立医疗机构比重，形成公立医院与非公立医院相互促进、共同发展的格局。支持有资质人员依法开业，方便群众就医。完善医疗机构分类管理政策和税收优惠政策。依法加强对社会力量办医的监管”。

## 2.2 地方政府鼓励发展民营医院

不允许民营医院承担医保的坚冰开始打破。部分地区的政府和主管部门开始解决这一问题。北京市有37家、上海市有43家、杭州市40家、哈尔滨市17家等民营医疗机构被批准纳入医保定点医院。

2004年浙江省人民政府在《关于进一步深化医药卫生体制改革的若干意见》中规定：积极鼓励社会资本到医疗资源相对薄弱的地区投资兴办医疗机构。民办医院纳入区域卫生发展规划和卫生行业管理范围，享有与公立医院同等的法律地位。民办医院的设置由各级卫生行政部门审查批准，设立条件、资质审核、审批程序等与公立医院相同。民办医院在征用土地和减免建设配套等规费方面，享有与公立医院同样的优惠政策。在人才引进、技术职称评定、参加学术组织及学术活动、政策知情等方面，享有与公立医院同等待遇。无论是营利性或非营利性民办医院，均可根据规定申请城镇职工基本

医疗保险定点医疗机构资格。营利性民办医院可根据服务成本，自主确定医疗服务价格。其收入直接用于改善自身医疗卫生条件的，还可按国家有关规定享受税收优惠政策。将部分资源配置不合理、经营管理不好、服务效率低下、区域同类性重复明显的公立医院，改制为多种形式的民办医院。部分省市已将民营医院纳入三甲二甲医院的评审范围。

医院优势是指在一定的区域或市场内，本医院与竞争对手比较，在某些方面具有其他医院不可相比、不可模仿的独特能力与效益。

### 3.1 产权制度与体制上的优势

民营医院的医院所有者（投资者）与管理者关系明晰，利益清楚。运行机制灵活，自主权比较大。闻名全国的“河北现象”，就是河北许多民营中医医院欣欣向荣、车水马龙，而一些国有医院却冷冷清清、门可罗雀。2003年该省公立中医院人均业务收入不足3万的已占到了1/3，有的中医院发工资都很困难。全省有3个国家投资四五百万元的重大中医攻关课题，国有中医院没有一个中标的，反而是大型民营中医院全部包揽。国有中医院人才流失严重，仅省中医院就有数十位骨干辞职去了民营医院。与此同时，民营医院却迅速崛起，欲与国有医院一决高下。

### 3.2 服务上的优势

据世界卫生组织、联合国开发计划署和中国政府合作开展的《中国民营医疗服务作用和范围研究》报告：城市居民中有69.9%的人选择去公立医院；而农村52.8%的居民就诊选择民营诊所。研究人员对两类机构21项服务的满意度进行调查，结果发现，居民对民营诊所总体评价比较高（只有环境舒适、技术水平和病人选医生的可能性三方面，公立诊所高于民营诊所）。

浙江省卫生厅2001 年进行调查：随机询问不少病人，几乎每位病人都对民营医院医务人员的服务态度感到满意。

### 3.3 经营管理与成本控制上的优势

民营医院摒弃了公立医院那种严重超编、人浮于事、效率低下的体制，在公立医院无法解决的人事与分配制度改革上创建了自己的体制与模式。人员全部采取聘用制，打破了“铁饭碗”和“终身制”。按绩效或工作量发薪酬，甩掉了“大锅饭养懒汉”与“国家工资”的旧制。这样，其成本低，效率高，同等条件下竞争力就强。

4.1 政策方面（1）医院的属性问题。在我国的医院分类与注册称谓中，一般将公立医院定为非营利性医院，将民营医院定为营利性医院（近年少数民营医院也注册成非营利性医院）。一些老百姓认为营利性医院是要挣钱的，经常坑蒙拐骗的，无形中给营利性医院戴上了一顶“坏分子”的帽子。多数国家是按产权和所有制形式定性定位的，分为公立医院和私立医院。况且，现实中中国的公立医院就不盈利，民营医院就一定盈利吗？浙江省温州市卫生经济学会的研究报告称：“营利性医院与非营利性医院的划分，不尽符合我国的国情。政府对公立医院的经济补贴占医院总收入的比例逐年缩小，公立医院为了维持自身的生存与发展，努力追求利润的最大化。本次调查的结果显示，公立医院的年人均收益比民营医院高出5.57 万元（公立医院人均年业务收入39.8 万元，民营医院为34.23 万元），如以收支结余作标准，真正营利的是公立医院。温州市的民营医院只是实行了企业化管理，与公立医院只存在经营性与非经营性的区别，不存在营利性与非营利性的区别”。我国著名卫生经济学家杜乐勋说这种分类根本就不合理。民营医院虽然可以自己定医疗服务项目收费标准，但如果它的收费标准高于公立医院，它的规模、设备、专家本来就不如公立医院强大，病人就跑到公立医院去了，实际上民营医院不敢提高收费标准。笔者认为分为公立医院和非公立医院比较合理。

(3) 民营医院在医院等级评审、卫生技术人员职称晋升、银行贷款、征用土地等方面还存在着较多限制或问题。医院竞争终结是人才的竞争，为了留住人才他们要付出高于公立医院的高额优厚的薪酬福利，人才的引进与流失是民营医院心中的一个痛。

(4) 交税是民营医院发展的一个重要问题。是根据盈利多少交税还是根据总收入交税？是否参照企业执行？如何比照服务性企业征税？3年税收优惠，怎么个优惠法？济南华夏医院负责人说，根据卫生部门的规定，营利性医院在分类管理登记后的前3年是免税的，但地方税务部门却说从分类登记之日起就要交税。还有的地方要医院从成立之日起交税。一个医院建成并形成规模和一定技术水平需要5至8年，不少医院取得执业资格3年时，医院正处在建设、起步和创业阶段，沉重的税收会使他们难以发展，或前功尽弃，关门倒闭。

浙江省温州市卫生经济学会的研究报告指出：“由于目前相关税法中尚无医疗机构税费的专项规定，营利性医院免税期限届满后，税务部门将比照服务性企业向营利性医院征税。由此，营利性医院将面对营业税、企业所得税、城市建设税、教育附加费、义务兵优抚费、水利水电建设基金、地方养老基金、房产税、城镇土地使用税、车船使用税、印花税和超960元工资部分的企业所得税等十多项税费负担。我们仅对其中6项主要税费的发生额进行了预测，结果显示，6项税费的平均总负担已占营利性医院全年业务总收入的10.11%，而民营综合医院的年结余只占总收入的14%，平均为7.66%，税收比例远远超过了结余的比例。”如此高额的税费，会使很多民营医院窒息，或是停滞不能发展，也会使公立医院对改制（产权制度改革）毛骨悚然，望而生畏。

## 4.2 管理方面

(1) 医疗技术水平有待于提高。除了一些规模大、技术高端

的医院如北京的“三博复兴脑科医院”、武汉的“亚洲心脏血管病医院”、河北的“以岭医院”等之外，总体来说，多数民营医院的医疗技术水平与公立医院比较还有一定距离，民营医院与公立医院要并驾齐驱还有很长的路要走。

(2) 依法执业有待严格执行。超范围行医或在执业许可证上打擦边球：有的医院超执业范围搞美容、整形、性病等，牟取不当利益。有的执业许可证批准的是内科，但开了一大批二级科室，如糖尿病专科、肝病专科、胃肠病专科、肾病专科等，其实并无符合资质的专科医生。

(3) 人才招聘有待规范。与招聘的员工不签劳动合同。有的民营医院为了减少成本，在聘用人员时常用一老一小的，即医生聘老的退休的，不用支付各种社会保险费用。护士则聘外地的年轻的，以试用期为名，不与他们签订劳动合同，试用期到了就辞退人家，这样就不交医保社保的保险费了。

(4) 服务质量有待提高。少数民营医院门诊病历不写或不认真写，住院病历很不规范，三级医师查房质量不能保证。对医疗安全不重视舍不得投入。特别是在传染病的登记和上报、肠道门诊病人采样送检、慢性咳嗽病人结核菌痰检等疾控和院感方面比较薄弱，在输入性传染病漏报扩散方面存在隐患。

(5) 医院信誉有待改善。个别民营医院大做虚假广告招揽病人，严重失实，弄得一些人不敢相信民营医院。个别医院开大处方，滥做检查，牟取钱财。如上海长江医院“将怀孕女诊断为不孕症，牟取暴利”，5天收了3.7万元。媒体经常曝光民营医院此类事情，一粒老鼠屎坏了一锅汤，民营医院的形象和信誉严重受损，使很多病人不来民营医院。

## 建议

(1) 政府和行业主管部门要重视并关注民营医院，当前迫切要解决有关政策问题，如市场准入、医保定点、医院评审、

职称晋升、税收政策等。总的原则建议是合法地位、平等对待、公平竞争、发展与监管并重。

(2) 民营医院要强化法制观念，依法执业。在执业科目、人员资质、质量控制、诊疗规范、客观宣传、规范收费等方面要下功夫，动真格，自强自律，将害群之马赶出队伍，恢复在患者心目中的信誉，再塑形象，在医疗市场竞争中破冰前行。

(作者：中国医学科学院望京医院 陈珞珈等)

医院管理谈群第四期论坛移师杭州，就“新时期民营医院的生存与发展”进行了激烈探讨。九鼎医院管理机构黄总及全国百愈名医院管理研究者、从业者参加了此次活动。

主要内容记录如下：

群友：（以下代以问）

想请教黄总，您认为医院的名称要根据哪几块来确定？

黄总：（以下代以答）

第一，要根据你的医院的定位；第二，要避免民营医院通常采用的一些名称；第三，从公众就医心理的角度去想；第四，最好有一定的文化含量；第五，易于传播。

问：

目前民营医院大部分都遇到信任危机，如何重新建立老百姓对民营医院的信任？

答：

这是目前的一个根本性的重大问题，也是一个重大机会。眼

光要长远一点. 首先要明确诚信是任何交易和合作的基础，要建立诚信的医院文化理念，这是核心；其次，要立足于长远的战略安排；第三，在医患关系和医疗服务中要体现出诚信的措施；第四，要通过服务承诺、公共关系活动等来打造诚信品牌，建立品牌优势。

问：

新的医疗政策出台后，对民营医院有哪些影响？

答：

目前只了解一些简单情况，预计有如下影响：第一，基础医疗会由政府买单，基层医疗机构会得到加强，如社区医疗、乡镇卫生；第二，医保、新农合将会逐步全面覆盖；第三，公立医院的价格收费水平将会得到强有力的控制；第四，疾病预防将得到高度重视；第五，政策尚未明晰，对民营医院的发展影响现在尚不清楚，但应该不会改变鼓励民营医院发展的政策。

问：

民营医院如何增强医院员工的凝聚力？

答：

首先还是要建立以人为本的医院文化，其次是要建立人力资源管理体系。其中尤其要考虑到员工的个人发展问题，当然薪酬和激励要合理，最后要靠领导人的个人魅力，把员工与医院形成一个和谐的长期关系，形成利益共同体，这是必须要做到的。而中层骨干是关键。

问：

我们应如何调整医院内部员工的工作默契度和团队精神呢？

答：

这是医院文化建设的重点，团队建设一是要有具有吸引力的、可预期的发展前景； 第二是医院的发展要同员工个人的福祉建立关联； 第三是要有统一的医院文化价值观； 第四要倡导团队协作型医院文化，开展有关团队建设的活动； 第五，考核要体现团队合作指标。

问：

您认为医院文化具体从哪几个方面入手？

答：

目前民营医院的现状是大环境的问题，也是医院文化从根本上需要加以调整，就员工关系而言，就是要建立以人为本的管理理念，重视人的素质提升和个体的发展，把个人发展与医院发展相连接。

问：

答：

具体情况不了解，只能大致回答一下。首先，价格是必须要予以重视的因素，建议以扶贫、慈善的方式为主要手段，建立品牌和开发市场。至于竞争，不可避免，最好的竞争是不竞争，重在考虑顾客需求、医患关系、差异化等来对付同质化竞争，创新是永恒的主题。价格战不是首选，但在贫困地区可作为一种策略。

问：

生殖专科医院前期应从哪几个方面来宣传快速提高知名度？

答：

生殖专科的品牌应该还是要从专科名医、诊疗特色、科普宣传、学术营销、品牌广告等多方面考虑，因不了解具体情况，只能大致说说。

问：

专科医院应该怎么做才能达到最高境界？

答：

成为某一专科的首选品牌，并且具有可持续性，这是就经营而言；就管理而言，员工以医院为自豪，具有优良的医院文化，并具有核心竞争力。

问：

皮肤科什么样才能提高复查率

答：

要建立档案，开展跟踪服务以及体检优惠或赠送，或者健康教育等一对一医患关系营销活动。

问：

一个市级的专科医院如何与高校的专科医院同时生存？

答：

无非就是竞争与合作。竞争而言，无非就是差异化、医患关系、品牌定位，但注意不要“为竞争而竞争”，而要立足于顾客需求，寻求差异，而品牌的差异是最终的目的。应尽量走向“竞合”关系。

问：

在公立医院开科室还有前途吗？

答：

最终要靠自己建立品牌，所以不建议在公立医院开科室，因为这受政策影响大。

问：

据您所知目前有哪几家民营医院在品牌运作上比较成功（除深圳地区外）？他们具有哪些方面可以值得我们借鉴？ 答：

武汉亚心、爱尔眼科、凤凰医疗等应该算比较成功吧，但基本上我认为专科医院比较容易取得成功。成功的民营医院具有如下特征：第一、多半是专科医院，或说定位符合市场环境；第二、有战略眼光和战略规划；第三，有优良的医院文化；第四、有良好的管理体制、组织与人力资源，有具有竞争力的人才结构，管理科学、严谨；第五，质量、专科特色、服务、收费等能够形成良好的医患关系和口碑品牌；第六，有一套科学的品牌营销体系。个人认为，对于医院“道”的理解，以及领导人的素质是决定性的。

问：

中小民营医院应靠什么做大市场呢？

答：

首先是定位，要合理地确定专科与综合的关系，技术、服务、价格三要素的关系，尤其重要的是确定重点专科；然后是以人力资源为中心的资源整合；再就是质量以及医患关系的基础要打好，最后是品牌营销。

问：

请黄总谈谈医院专家的聘用与管理要点；

答：

从根本上来说，就是要把专家个人的短期与长期利益同他所负责部分的短期与长期利益挂钩。

问：

民营医院该如何做好执行力呢？

答：

个人认为，总体上民营医院的问题首先是环境的问题，其次就是管理的问题，而后再才是经营的问题。因此，执行力对于民营医院很重要。还是先要从医院文化入手，然后是要有良好的计划管理体系以及绩效管理体系，团队的素质也是很重要的，总之，医院文化、计划管理、人力资源三者是主要的。

问：

答：

这确实是民营医院一个很重要的根本问题，要予以最大的重视！要从源头理起，也就是从家族人员的关系、所有权与经营权的关系、股东关系与公司治理、以及管理职业化方面系统考虑改进。

问：

家族是根深地固，如果要是一次性改进的话会产生混乱？

答：

对，这是一个重大的敏感问题。通过外部力量来推动是一个办法。当然家族里的老大素质与观念是决定性的，总之，谋定而后动，小不忍则乱大谋。家族人员一个封闭性的思维方式绝对会阻碍他事业的发展。如果不能改变，那你就自己做出改变。

问：

答：

还是要逐步引进职业化管理团队。家族人员作为股东、享受所有者权益，而经营权尤其是关键部位的经营权一定要保证经营和管理水平，当然家族人员也不是一概不能用，但管理素质必须要得到保证。首先要让家族人员去学习管理，提升管理素质，改变观念，调整心态，制度安排则要打消顾虑。

问：

答：

股东是股东，经营者是经营者，还是股东的素质需要提高。股东和经营者的关系如果处理不好是大问题，因此股东的素质、董事会、董事会与经营层的关系是民营医院的战略问题。是一个重大瓶颈问题，一定要高度重视，有耐心地逐步解决。如果家族模式管理的阻碍不能突破，将会带来重大的不利影响。

问：

黄总，你好！你觉得将来民营医院的走势如何？

答：

现在政策仍然不明朗，但考虑到公立医院庞大的低效率资源需要重组，以及高速成长的医疗市场，民营医院走势总体上一片光明。现在是要做好准备，待时而动。

问：

黄总你好，怎样才算是一个合格的医院管理整合营销？

答：

整合营销应该取代单一的广告手段，成为医院营销的发展趋势。首先，要确定一个品牌定位和业务传播重点，以及目标市场；其次，要确定整合营销的主题和策略，然后再考虑整合各种营销手段。第一是内部营销，即对员工的营销、培训、激励；然后才是外部营销，外部营销首先是院内宣传、医患关系营销，然后是社区营销，然后是渠道建设与维护，然后是整合各种传播手段进行传播。

问：

面对恶性挖人才，随意提高工资，我们应该如何应对？如何稳定人才？

答：

人力资源管理是医院管理的重点，需要高度重视，要尽量做好；凝聚力以及发展前途也很重要；而关键是要稳住骨干人才。对骨干人才要有长期激励机制，要充分理解人才的需要，把人才的物质追求与精神追求、短期利益追求与长期利益追求与医院的人力资源管理、医院文化建设结合起来，形成利益共同体。

问：

激励机制唯一的办法就是经济激励吗？

答：

从短期利益、长期利益、个人尊严到团队氛围、职业生涯、培训成长等都有关，总之要从员工的需求出发。

问：

请问如何管理好原有医院的在职（事业编制）改编人员？

答：

职业不能动，档案工资不能全动，但绩效工资一定要好好考核。其次，一定要处理好上级关系、有关政府部门关系；再就是要稳住骨干、搞定刺头，无非一手软，一手硬嘛。

问：

医院如何进行危机公关？

答：

最好的危机公关是没有危机，也就是说危机预防的预案是首先要重视并且加以提前预防的，这是最重要的。其次是当危机发生时，把它消灭在萌芽状态，那么，基层员工的危机意识，危机处理机制、程序，以及基层的危机处理权限是要予以重视的。要有常设的危机管理委员会，处理策略上要舍小而得大、舍眼前而得未来、舍局部而得全局，品牌影响是绝对不能轻易受损的。最后是对危机进行总结，调整危机预防处理机制。

问：

答：

无论何种医院预算是很重要的，具有预算管理机制本身就是必须的，有利于资金的合理运用与投入产出效率的控制。预算管理的基础工作是前提。

问：

能请黄总谈谈民营医院一些失败的案例吗？

答：

就我了解的情况而言，民营医院的失败就内部而言主要有以下方面的原因：第一，最根本的是老板对于民营医院之“道”，也就是规律的理解还有限，老板的素质是决定性的，这些是一切的根本；第二，理念上短期利益与长期利益，诚信、人力资源、核心竞争力等方面认识不足，职业管理是主要局限；第三，定位需要重新考虑，是目前整个民营医院战略转型的重要问题；第四，股东关系、股东素质对于医院形成毁灭性打击；第五，人才的稳定性、人才的结构以及人力资源管理制约了民营医院的整体竞争力和品牌发展。

问：

最后请黄总为我们作总结发言？

答：

民营医院前途是光明的，道路是曲折的，目前只不过是民营医院发展的一个初步成长期，未来将会有有一个更大的发展，目前的局面是暂时的。但民营医院整体上需要进行二次创业，战略转型。

医院管理群第四期——“新时期民营医院的生存与发展”论坛活动圆满结束，感谢各位群友的参与及配合！

## 医院人才队伍现状分享及对策

(2) 人才结构不合理的现象仍然存在;缺乏科学的考核评定办法;

(3) 人才政策和人才管理机制还不够完善,人才进出的体制性障碍还未从根本上打破,人才环境还不尽如人意,聚集高层次人才的能力还不强;(4) 人才作用未能得到充分发挥,人才短缺与人才浪费现象同时存在。探索综合性医院人才队伍建设的新思路与新对策

(1) 围绕医院学科发展的需要,优化高层次人才队伍建设

1) 创立高层次人才引进政策优势,增强人才吸引力。要借鉴先进单位的人才引进经验,进一步完善高层次人才引进政策。为高层次人才的引进尽可能地制定优惠政策,以政策吸引人。

2) 优化软硬环境,做到“事业留人,待遇留人,感情留人”。一要放手让高层次人才干事业,将他们安排到适合他们发挥才能的岗位上,在科研经费、设施等条件方面尽量满足他们的需求;二要从政治上关心他们。对贡献突出的高层次人才要予以提拔重用,给他们压担子,尽最大可能发挥他们的创业积极性;三要落实好福利待遇。以优厚的福利待遇回报他们的突出贡献;四是坚持用人不疑的原则,对选中的高层次人才,工作上要关心、支持他们,让他们放心大胆地施展才华;五是加大感情投入,使他们愿意来,留得住。

3) 完善高层次人才培养机制,增加高层次人才总量,建立起一支能够实现我院学科高速高效发展的高层次人才队伍。

(2) 坚持以人为本,努力搭建人才成长平台。

1) 用环境凝聚人才。良好的环境是实现人才辈出、人才荟萃和人尽其才必不可少的条件。近年来,为适应我院学科发展的需要,医院陆续招录了许多硕士生、博士生,及时为各临床学科输送了新鲜血液。要从思想上、工作上多关心,从学习上、精神上多支持,用良好的环境凝聚人才,真正使人才为我所留、为我所用,竭尽所能,发挥其聪明才智。

2) 用实践造就人才。人才素质与能力提高并非与生俱来,而是依靠在实际工作中的磨练和持续培养,使之得到全面、协调发展,最终成为医院发展的有用人才。应该立足于现有人员,进一步挖掘潜力,强化培训,提供合适的学

习锻炼场所和机会;要给优秀的年富力强的专业技术人员压担子、加任务,全面提升其综合素质。3)用机制激励人才。建立以业绩为核心,品德、知识、能力要素构成的人才考评机制和综合体现工作职责、能力、业绩等因素的收入分配机制。真正使想干事者有舞台,会干事者有位子,能干事者有奔头,确保人才成长和价值实现的有机统一,推动人才队伍建设健康发展、兴旺发达。(3)搞好统筹兼顾,促进人才全面协调持续发展。

抓好医院的人才队伍建设,既要从维护和稳定大局出发,又要从医院学科建设长远发展谋划,不仅要考虑培养专业技术型人才、领导管理型人才,还要不拘一格选拔、培养与医院发展密切相关的各类人才,逐步形成一个结构合理,层次分明,素质优良的人才队伍链条。与此同时,还要按照医疗改革和医院发展的总体思路,在人才队伍建设中不断创新人才工作机制,激发各类人才创造活力和创业热情,不断开创基层央行人才辈出、人尽其才的新局面。

(4)优化政策激励和管理机制,建立行之有效的专业技术人员使用和考核办法

1)平时考核与集中考核相结合,靠实践识才。要把平时考核与集中考核结合起来,把对专业技术人员的全面考核渗透到经常性工作中,完善现有的人才考核档案,把平时的检查、考核成绩全面记录在案,作为提升职称评审、岗位聘任、人才培养和使用的主要依据。注重平时对人才考核成绩的积累,全面历史地考核评价人才。在坚持平时考核的基础上,注重搞好集中考核,突击考核和随机考核。无论是平时考核还是集中考核,都要坚持从实践出发,以实绩为主。2)定性分析与定量分析相结合,靠数据量才。唯物辩证法告诉我们,任何事物都具有质和量的规定性,都是质与量的统一。人才考核也一样。要建立科学的考核评价指标体系,细化量化人才考核内容,运用数学模型和计算机技术,科学量化标准和条件,同时,要引入现代人才测评技术,搞好能力测验、兴趣测验及心理测验,

为人才评价提供数据参考,逐步走考核与考试相结合选拔人才的路子。

(5)以岗位设置工作为契机,定岗定编,按需设岗。

1)为适应医院学科发展对专业技术人才结构层次的要求,建立专业职务能上能下、待遇能高能低,形成公开平等、竞争择优的选人用人机制,为医院学科发展提供强有力的智力保障和人才支持。

2)以科学设岗为先导。在设岗工作中坚持“因事设岗、岗职对应”、“竞争激励”、“结构合理、群体优化”等原则。根据上级批准的“岗位职数”,结合医院的实际情况,下达各临床学科各级岗位职数。让全院的专业技术人员都了解各级各岗的设置,通过调整和竞争,使各学科的专业梯队结构趋向合理。