

后勤机电设备运维业务外包化质量指标在公立医院的 应用价值

杨礼育

贺州市人民医院, 广西贺州, 542899;

摘要: 公立医院精细化管理改革不断深入, 后勤服务也朝着专业化方向发展, 在此背景下机电设备运维业务外包成为优化资源配置、提升服务效率的重要走向。本文着眼于公立医院后勤机电设备运维外包实践中遇到的痛点, 搭建起包含服务响应效率、设备完好状况、成本控制精准度、安全合规程度、满意度评价等多维度的质量指标体系, 实证剖析这一指标体系在多家公立医院的应用成效, 探寻其在规范外包服务流程、削减运维成本、确保设备稳定运转、增强医疗服务支撑能力等方面所具备的核心价值, 研究显示, 合理的外包质量指标体系可有效化解运维外包监管困境, 促使外包服务由“被动响应”转变为“主动保障”, 为公立医院后勤管理实现现代化提供实践办法与理论依据, 助力公立医院在后勤管理领域不断探索前行, 以更好适应新时代的发展需求。

关键词: 公立医院; 后勤机电设备; 运维外包; 质量指标; 应用价值

DOI: 10.64216/3080-1508.26.03.093

后勤机电设备可是公立医院诊疗活动的核心依靠, 其能否稳定运行直接关乎医疗服务质量以及患者安全。当下, 随着医疗技术飞速发展, 机电设备的种类愈发繁杂多样, 技术含量也不断攀升, 以往传统的“自营式”运维模式遭遇专业人才缺乏、成本高昂、效率低下等诸多困境, 这种形势下, 运维业务外包凭其专业化服务长处, 成了公立医院优化后勤管理的关键选项, 然而外包进程中, 服务标准缺乏统一规范、监管机制不够健全、质量评价不够清晰等状况频现, 这很容易造成运维服务和医疗需求不契合, 甚至增加设备出现故障的风险。所以说构建一套科学完备的运维外包质量指标体系, 明确评价的标准以及监管的重点, 对于提高外包服务质量、保证医疗服务的连贯开展, 进而推动公立医院高质量进步有着不可忽视的现实价值。

1 公立医院后勤机电设备运维外包的现状与痛点

1.1 运维外包模式的普及与发展特征

近些年来, 公立医院后勤社会化改革不断深入, 机电设备运维外包的覆盖范围一年比一年大, 外包模式体现出多元特色, 有些医院采取“整体外包”, 把全部机电设备运维交给专业服务商打理, 有些运用“专项外包”, 就电梯、中央空调、医用气体等关键设备单独签订合同, 还有医院施行“混合外包”, 保留核心设备自己运维, 把常规设备运维外包出去, 不同模式的核心目的都是降低管理成本、增强服务专业性。然而在实际操作里, 由

于没有统一规范, 外包服务质量高低不一, 很难构建标准化管理体系, 这在一定程度上影响了改革目标的达成和医院后勤工作的高效开展^[1]。

1.2 运维外包过程中的核心痛点解析

当下公立医院运维外包存在三大核心难题。服务标准含混不清, 缺少量化评估的凭据, 外包合同里大多是定性阐述, 像设备巡检次数、故障响应时长、维修合格率等关键指标都没有清晰的界定, 使得服务质量难以精准衡量, 监管机制缺失, 医院后勤部门缺少专业的监管人员, 对外包服务过程的监管只是走过场, 不能及时察觉运维方面的漏洞, 供需适配度不够, 服务商对医疗行业设备运维的特殊之处认识不足, 服务方案缺乏针对性, 很难满足医疗场景中设备 24 小时持续运行的保障需求, 设备故障停机时间过长很容易对诊疗活动造成影响, 进而干扰医院的正常运转秩序。

1.3 质量指标缺失引发的连锁影响

质量指标体系缺失使外包服务陷入“重签约、轻管理”困局。设备运行上没有明确完好率、故障率指标约束, 服务商降低巡检频次、简化维修流程, 致设备故障频发、影响医疗服务连续性, 成本上无科学成本控制指标, 出现外包费用超支、重复维修、过度维保等, 增加医院运营负担, 安全方面缺乏安全合规性指标, 存在维修操作不规范、设备隐患排查不及时等情况, 引发消防安全、医疗气体泄漏等风险, 威胁医患安全。以病区机电设备的保养维护为例, 这些设备往往与患者及其家属

密切相关,如果出现问题后不能高效率解决,将直接影响到病患正常休息和康复。若依照之前的报修模式,当病区的锅炉、空调等机电设备出现故障后,维修人员常常不能及时处理,或存在维修不到位的现象。试想,设备故障不断如何保障医疗工作有序,成本负担加重医院运营如何平稳,安全风险丛生医患安全又怎能安枕无忧,质量指标体系健全刻不容缓。

2 公立医院后勤机电设备运维外包质量指标体系的构建

2.1 质量指标体系的构建原则与逻辑

构建质量指标体系依照“医疗导向、科学量化、可操作性、全面覆盖”这四项原则,以保障医疗服务连续性作为核心导向,围绕“服务过程,服务结果,综合效益”三维逻辑铺陈开来。服务过程指标着重于运维服务执行规范,服务结果指标留意设备运行状态和服务成效,综合效益指标兼顾成本、安全以及满意度,指标选取既参照国家相关标准和行业规范,又结合公立医院机电设备运维独特之处,保证指标具备科学性和实践适配度,可全方位体现外包服务核心价值维度,让整个指标体系能精准衡量外包服务在各个关键环节的实际表现与综合价值。

2.2 多维度质量指标的具体构成

质量指标体系囊括五个维度的核心指标,服务响应效率指标为其中之一,涉及故障响应时间、维修完成时效以及紧急情况到场速度,设备完好率指标是其二,包含核心设备完好率、常规设备完好率和设备巡检合格率,成本控制精度指标算其三,关联单位设备运维成本、维保费用超支率,安全合规性指标属其四,涵盖维修操作合规率、安全事故发生率,满意度评价指标列其五,包括临床科室满意度、后勤管理部门满意度。各个指标都确定了量化标准和计算方法,以此保障评价具备可操作性且能够追溯,使得整个质量评估过程更为科学合理,能精准反映实际情况^[2]。

2.3 指标权重的确定与评价方法

运用层次分析法与德尔菲法融合手段来确定指标权重,邀集医院后勤管理领域资深专家、机电设备技术行家以及外包服务商代表共同组建评审组,让他们针对各维度指标的重要程度予以打分评判。最终结果体现出,设备完好率的权重位列首位,紧随其后的是安全合规性、服务响应效率、满意度评价以及成本控制精度,这一状况充分彰显出医疗场景中设备稳定与安全所占据的核

心位置。评价工作采用月度考核和年度总评相结合模式,月度考核以日常数据统计作为依据,年度总评将专项审计和满意度调查加以整合,从而构建起“数据支撑+多方评价”这样一种全面且综合的评价机制,能更精准地反映相关情况。

3 质量指标体系在公立医院的应用价值实证分析

3.1 规范外包服务流程,提升服务标准化水平

某三甲医院引入这套质量指标体系后,外包服务流程达成全链条规范状态。服务商依照指标要求编撰标准化运维手册,对巡检流程、故障处置流程以及应急响应流程等关键部分予以明确,把故障响应时间、巡检合格率等指标归入日常考核范畴,实施一段时间后,设备巡检到位情况、故障响应及时程度以及维修流程规范水平均有明显提升,成功化解以往外包服务存在的“无依据遵循、无标准考核”难题,让外包服务更加科学有序^[3]。

3.2 优化资源配置,降低运维综合成本

多家试点医院数据显示,质量指标体系应用达成运维成本精准管控,单位设备运维成本、维保费用超支率等指标发挥约束作用,促使服务商优化人员安排与维保计划,削减不必要的过度维保和重复维修情况。像某二甲医院实施该体系后,年度机电设备运维总费用明显降低,电梯、中央空调运维成本皆呈下降态势,且医院后勤部门无需大量配置专业运维人员,人力成本得以降低,进而可把更多资源投向医疗核心业务达成资源配置优化,让医院运营更聚焦关键领域提升整体效能。

3.3 保障设备稳定运行,强化医疗服务支撑能力

严格落实核心指标如核心设备完好率、安全事故发生率,切实保障机电设备稳定运转。以某三甲医院为例,应用这套运维标准后,医用气体系统、手术室净化空调、急救电梯这类核心医疗设备故障停机时间大幅缩短,故障发生频次明显减少,设备运行稳定使得医疗服务连续性与可靠性得以提升,临床科室对后勤支撑投诉大幅降低,患者就医体验满意度相应提高,充分体现出运维外包质量指标体系在医疗服务中的支撑作用,凸显其重要价值所在^[4]。

4 质量指标体系应用的优化路径与保障措施

4.1 技术赋能:构建数字化监管平台

借助物联网与大数据技术搭建数字化监管平台,达成质量指标数据的实时采集和动态监测。根据综合平台对网络、数据处理及计算性能的要求,确定基于公有云的

平台部署模式,兼顾了稳定性和灵活性^[5]。具体而言,本次实践在公有云上部署了集成故障监测、设备综合监控和管理系统等对计算性能要求较高的服务,而一些具有敏感数据且对计算性能要求较低的服务,如平台数据库等,则在私有云上进行部署。这样的架构既能保证敏感数据的安全,又能灵活应对不同服务的性能需求。于关键机电设备上装设传感器,对设备运行参数、故障信息开展实时监测,研发移动端 APP,供服务商实时上传巡检记录、维修报告,方便医院后勤部门在线核查,平台自动统计各项指标完成状况,生成月度考核报表和风险预警信息,达成“数据驱动”式精准监管,化解传统监管里存在的“信息不对称、监管不及时”难题,让监管更为高效且具有针对性,提升整体监管水平。

4.2 机制完善:建立联动考核与激励机制

将质量指标考核结果与外包费用支付、合同续签直接挂钩,搭建“优绩优酬”激励机制,进一步细化考核分级标准以及奖惩细则,保证激励约束精准且有效。月度考核达标率达标的,除全额支付服务费用,还能依据指标超额完成状况给予阶梯式奖励,奖励资金从运维成本节约额度里支出,既激发服务商积极性,又让医院成本可控,中等水平达标率的,全额支付费用但要出具专项整改报告,明确指标提升具体措施和时限,达标率低的,扣除部分服务费用,扣除比例和未达标指标重要性相关,核心指标未达标可加大扣除力度。若连续3个月及以上不达标,或发生造成医疗服务中断、医患安全风险的安全事故,马上启动合同终止流程,把服务商列入医院外包合作黑名单,限制后续合作资格。建立常态化双向沟通机制,每月定期组织医院后勤管理团队与服务商项目组开展专题座谈会,就指标执行中设备适配性不足、流程衔接不畅等问题进行双向反馈与深度探讨,每季度召开服务优化推进会,结合临床科室反馈意见和指标运行数据,一同修订完善服务方案,推动形成“考核—反馈—优化—提升”全链条良性循环,促进外包服务质量持续改善升级,使运维服务与医疗核心需求精准契合。

4.3 协同共治:强化供需双方的责任意识

医院应清晰自身于运维外包里的监管核心职责,组建一支涵盖后勤管理骨干、机电设备专家、临床科室代表的专业监管队伍,防止监管沦为形式。在此前提下签订内容细致、权责分明的外包合同,明确双方在指标执行、风险承担、应急响应等的具体责任,像医院要及时给予设备相关技术资料与场地支持,服务商要保障 24

小时应急响应并及时上报设备运行异常情况。构建“医院监管、服务商履约、双方协同”的共同治理格局,促使医院监管要求与服务商服务能力深度契合,形成责任共担、利益共享合作模式,确保质量指标体系有效发挥作用,为医疗机电设备运维质量提高筑牢根基,为医疗服务稳定开展提供坚实后勤保障。

5 结语

构建并应用后勤机电设备运维外包化质量指标体系,成为公立医院解决后勤管理难题、达成精细化发展的关键之举,此体系依靠科学量化的评估标准,让外包服务流程更规范,化解了监管界限不清、服务质量参差不齐等问题,在削减运维成本、确保设备稳定运转、增强医疗服务支撑能力等诸多方面起到关键作用,高质量的运维外包不只是后勤服务模式的革新,更是公立医院专注医疗核心业务、优化资源配置的重要途径,从实际情况来看,它已展现出显著成效,展望未来,要结合智慧医院建设走向,加大数字化监管技术运用力度,不断优化指标体系的适用性与科学性,促使运维外包从满足基本合规要求迈向优质高效的层次,进而为公立医院高质量发展筑牢后勤保障根基,营造更为稳定可靠的后勤服务环境,助力公立医院在激烈的医疗市场竞争中脱颖而出。

参考文献

- [1]王楠. 公立医院后勤机电设备网格化管理实践[J]. 医院管理论坛, 2024, 41(08): 84-88.
- [2]蒲立新, 郜勇, 程川, 等. 集团化医院多院区后勤机电设备设施集成化管理探索与实践[J]. 中国医院建筑与装备, 2024, 25(03): 17-22.
- [3]李海峰. 儿童专科医院后勤机电设备运维信息化的探索与实践[J]. 妇儿健康导刊, 2023, 2(12): 196-198.
- [4]李爱苓. 医院后勤机电设备管理与维护研究[J]. 中国设备工程, 2021, (08): 32-33.
- [5]祁鹏程, 郭磊, 沈崇德. 医院后勤机电设备智能风险管理研究[J]. 中国卫生产业, 2021, 18(08): 55-57+91.

作者简介: 杨礼育(1993-), 男, 汉族, 本科学历, 工程师, 研究方向: 机电方向。

基金项目: 项目名称: 贺州市科学研究与技术开发计划项目

课题名称: 后勤机电设备运维业务外包化质量指标在公立医院的应用价值

课题编号: 贺科技 2024076