

最新医院人力资源管理制度与程序 人力资源管理心得体会(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

医院人力资源管理制度与程序篇一

本人参加由集团人力资源中心组织的“非人力资源经理的人力资源管理”培训课程。通过短暂的一天时间的学习，让我系统地了解了什么是人力资源管理，以及人力资源管理的职责和在企业内部扮演的角色，详细的学到了人力资源招聘的步骤和应聘过程中应注意的细节，更加体会到了用人过程中绩效考核的最大用处，全方位地了解了人力的培训和育留的重要性。虽然，目前工作中还有很多问题，但这些正是我以后努力的方向，它促使我不断地思索，不断地进步。下面我谈谈自己的认识、收获和体会。

什么是人力资源，如何将培训结果应用到工作中，如何做好本部门的人力资源管理？这些培训主题都紧扣日常的部门管理工作，部门领导也是本部门的人力资源管理者，你部门的业绩、集体的荣誉、部门的职业化水平以及每一个员工能力提高多少都是你的责任，下属如何做才能赢得领导的信任，上级如何做才能赢得下属的信任。一个企业的人力资源管理，不仅仅是人力资源经理的责任，更是从总经理到各层级管理人员的责任。如果各级管理者不在意人力资源管理，不熟悉人力资源管理体系和技能，任何一个人力资源专家也无法发挥作用，员工是企业成功的关键。为了实现个人、团队和组织的目标，管理者要做好选人、育人、用人、留人的工作。当今企业之间的竞争，归根到底是企业人才的竞争。无论哪个企业的发展都离不开人才，怎样发挥人才的价值，是主管部门领导的职责；怎样发挥出人才本身的资源优势，是创造

出工作效率最大化的关键；怎样合理使用人才，分配人才，使之人才尽致，是人力资源需要考核的关键所在。

人才的选用是企业必须做好的基础性工作，也是成为一流企业的一项重要保障。当今世界已进入知识经济、信息经济、人才经济时代，人才已成为比资产（本）更为重要的战略资源。人才招聘管理工作作为人力资源的组成部分，人才作为一种后备资源，作为企业生产、技术、科研和经营等活动一项基础性工作，同时作为与企业同步发展的无形资产，在企业的发展壮大过程中发挥巨大的重要作用。为了使公司向稳定化发展的轨道前进，公司内部结构在不断地调整，公司制度和管理水平也在渐进中不断完善提高，这就对人力资源管理工作的发展提出了新的要求。在企业发展的同时人力资源工作是重中之重，建立一套适应我公司业务特点、体现公司规范化、科学管理水平的人力资源管理体系，是人力资源管理的必须任务。

对于这次人力资源管理培训课程，我理解了首先要区别“人力资源管理”与原先“人事管理”的不同。人力资源概念包括了员工的能力、知识、技术、态度和激励，人是一种资源，是有潜力可以开发的。在人力资源管理中，员工主动式地执行任务，不仅容易提高组织士气，而且员工认同感较强，所以不能将“人”当作“事”来管理，这就是二者最大的不同。

人力资源管理中有很多操作性的问题，如招聘、面谈、学习、任用、考核、薪酬、激励等。其核心在于选才（任用合适的人）、育才（培育与教导）、用才（授权与考核）、留才（激励与协助）四个方面。

管理人员如何成功扮演其角色？首先要支持员工，让员工认为自己是重要且有价值的；其次是接纳；再次是使员工明白，组织期待每个成员能做得更好；最重要的一点是组成团队，在这个团队中，明白告知员工的权责范围，只要员工所作的在此范围内，即使次序不同、方法不同都应该接受并给予支

持。也就是说，要给员工一个充足的发展空间。这样，我们通过每个员工的个人发展及与组织的协同发展，来达到组织的目标。

关于人力资源管理的具体操作，从一开始员工的招聘，包括招聘过程中面谈的方法与技巧都非常重要。如果人才选择错误，那么一个组织将会损失培训新员工的管理成本、与面试者面谈的时间成本、行政流程的作业成本等。除此之外，还要付出很多代价，如士气低落、工作效率受到影响、主管的时间集中在填补空缺而忽略指导员工为部门目标而努力。为此，当一个部门因职位空缺，需要招聘人员时，首先应将部门中的各种职位，提供一个可依循的程序，用来决定各职位的职责，与担任该职位之人员须具备的特性。包括工作岗位职责及工作人员所需的资格。这样做，我们就是有准备地招募人才。对于人才的激励方式有很多种，我总结了以下几点：1、让员工知道他在组织中的地位及所扮演的角色；2、让员工知道他的工作价值是重要的；3、让员工知道他的工作远景，并可朝着目标远景前进；4、提供挑战性的工作机会；5、适当的授权员工；6、口头奖励；7、书面奖励；8、真心关怀；9、鼓励参与；10、提供成长的机会。

绩效考核管理的概念告诉我，它是管理者和员工持续的双向沟通的一个过程，在这个过程中，管理者和员工就绩效目标达成协议，并以此为导向，进行持续的双向沟通，帮助员工不断提高工作效率，完成工作目标。做好了绩效计划和持续的沟通，其他的东西就显的不是很重要了，绩效管理绝对不是简单解决考核一个问题，更多地转变管理者的管理方式和员工的工作方式，提醒大家关注绩效，管理者和员工共同就绩效进行努力并取得成果。我们很多人一直有一种误区，只要管理者知道绩效考核管理就可以了，员工没有人知道绩效考核管理是怎么回事，这也是绩效考核管理得不到推行的一个重要原因。无论什么管理方法，都应该做良好的沟通，沟通了才能理解，完全不理解不明白的管理考核方法，硬丢给经理和员工，结果肯定是没人会用，没人愿意用。经理不明

白，他们就没法认真执行，更谈不上融会贯通，员工不明白，本身就对考核持有恐惧心理，一种新的管理手段实施，员工更加会敬而远之。所以，必要的管理培训不可忽缺，要让员工明白绩效管理对他们的好处他们才乐意接受，才会配合经理做好绩效工作，做好绩效计划和绩效沟通。让经理明白对自己的好处，经理们才愿意接受、参与和推动。因此，在正式实施绩效管理之前，必须就绩效管理的目的意义作用和方法等问题对经理和员工进行认真培训。

过去，我从不认为一次培训能改变我对培训内容及效果的看法，但这次培训却让我有不同的感觉，因为培训出现在一个合适的时刻。当人长时期沉浸于具体的日常工作，你会被自己的惯性思维所束缚，因此在一定的时刻，你需要被“打开”，被重新带领到一个高度，以更开放的心态来俯瞰你的工作。

医院人力资源管理制度与程序篇二

医院作为一个重要的医疗服务机构，在为广大患者提供医疗服务的同时，不可避免地会出现一些投诉情况。如何高效地管理医院的投诉，不仅关系到患者的信任和满意度，也关系到医院的声誉和发展。通过对医院投诉管理的实践和总结，我深刻体会到了一些管理心得，下面将就此进行详细阐述。

第一段：了解投诉管理的重要性和挑战

医院的投诉管理首先需要认识到其重要性。投诉是患者对医疗服务的一种表达方式，及时、准确地处理投诉，可以有效地解决患者的问题，促进医患关系的稳定，增加患者的满意度。然而，投诉管理也面临一些挑战。首先，医院投诉涉及到各种各样的问题，涉及医疗、护理、交通、住宿等方面，需要对不同类型的投诉进行相应的处理。其次，医院投诉涉及到多个部门、多个环节，需要协调各方的力量，确保投诉得到妥善解决。最后，医院投诉管理需要高度的敏感性和专

业性，对投诉进行正确的判断和处理，避免误解和不满。

第二段：建立专门的投诉管理机构和流程

为了高效地管理医院的投诉，建立专门的投诉管理机构和流程是必不可少的。首先，医院可以设立投诉管理部门或者委员会，负责投诉的受理、调查和处理工作。其次，医院可以建立一套完善的投诉流程，明确投诉的受理渠道、反馈时间和解决方式。例如，投诉可以通过电话、信件、电子邮件等方式进行受理，医院可以在一定的时间内给予反馈，并及时处理投诉。最后，医院可以建立投诉数据库，对投诉情况进行记录和分析，为今后的投诉管理提供参考。

第三段：培训专业的投诉管理人员

医院的投诉管理人员需要具备一定的专业知识和技能，能够妥善处理各种类型的投诉。因此，医院需要对投诉管理人员进行专业的培训。培训内容可以包括医院服务意识的提升、投诉处理技巧的学习以及沟通协调能力的提高等。通过培训，投诉管理人员可以更加了解患者的需求和心理，提高处理投诉的效果。同时，医院还可以邀请专业的咨询机构或者律师事务所开展培训，为投诉管理人员提供更深入的指导和支持。

第四段：加强投诉的预防工作

除了及时处理投诉，医院还应加强投诉的预防工作，从根本上减少投诉的发生。首先，医院可以定期开展满意度调查，了解患者的期望和需求，及时调整服务策略，提高患者的满意度。其次，医院可以加强医生和护士的职业道德和职业素养培训，提高他们的服务质量和专业水平。此外，医院还可以加强与患者的沟通，提前告知患者治疗过程和可能出现的问题，减少误解和不满的产生。

第五段：建立医患和谐关系，促进医疗质量的提升

医院投诉管理的目标是建立医患和谐的关系，促进医疗质量的提升。为了实现这一目标，医院可以加强医患沟通和互动，建立开放透明的信息共享平台，增加患者对医院的信任和依赖。同时，医院还可以开展医患联谊活动，加强双方的交流和了解，建立良好的合作关系。通过这些措施，医院投诉管理不仅可以解决患者的问题，还可以提高医患关系的和谐度，促进医院的发展和进步。

医院投诉管理是一项重要的工作，涉及多个方面的内容和环节。通过建立专门的投诉管理机构和流程，培训专业的投诉管理人员，加强投诉的预防工作，建立医患和谐关系，可以有效地解决患者的问题，提高医院的服务质量和声誉。同时，随着社会的发展进步和医疗服务的不断提高，医院投诉管理也需要不断适应新的要求和挑战，不断完善和提升自己的能力和水平。只有这样，医院才能更好地为患者提供高质量的医疗服务，实现医患的双赢。

医院人力资源管理制度与程序篇三

招聘的目的是吸引、善用和发展有才能、有经验、敬业、创新和廉洁的员工，所有应聘者机会均等，不因应聘者的性别、民族和宗教信仰不同而给予不同的考虑，公司招聘录用员工按照“公开、平等、竞争、择优”的原则，对公司内符合招聘职位要求及表现卓越的合适员工，将优先给予选拔、晋升，然后再考虑向社会公开招聘。

我们在招聘工作中，一般是通过简历的筛选和面试来决定是否录用。但是简历只能代表一个人的过去，不能代表他的现在水平，更不能排除他有迎合面试人的心态回答问题的一方面。一旦录用之后，还存在着与企业文化的融合，工作岗位的适应及潜能的充分发挥等问题。这就要求我们人力资源部在招聘人员时，必须做好任职要求和职位描述，以便应聘者能根据自己的实际情况去应聘相应的职位。而且在招聘中高层管理人员时还需从侧面了解其人品及工作表现。以免在今

后的工作中出现较大的后患。对一些条件较好但暂时无空缺安置人员，也应委婉地通知其没有被录取的原因是“好中选优”，以后还有机会。以便保留一个很好的印象，待需要时录用。

由于我们所需的管理人才和专业人才在我们地区极其有限，人员选择余地较小，还是应该注重从内部提拔，比较节省人力成本，企业文化和价值观也能得到认可，相对来说，注意内部人员的储备和培养尤为重要。

另外还应注意，新招聘的员工在上岗前首先应该体检，从而避免传染病的传播。

（一）短期薪酬包括奖金和津贴，目的是激励人；

奖金除月度奖金、年终奖金外，还可以设很多单项奖金。比如：全勤奖、合理化建议奖、最佳损耗控制奖、最佳销售奖、委屈奖、优秀员工奖、优秀管理奖等，都能够在不同方面、不同程度地对各部门员工起到激励作用。

（1）影响个人薪酬水平的因素包括知识、技能和经验。绩效也决定具体所得。

（2）还有工资结构中的“独生子女费”问题。国家规定：已经领取《独生子女证》的员工，每月发给独生子女费5元，截止时间为其独生子（女）年满14或18周岁。在我们公司有独生子女证的人员未必会有几个，但是却一定程度上和国家政策保持了一致。

（一）具有竞争力的激励体制包括：物质激励留人，情感激励动人，信任激励感人，反面激励策人，愿景激励励人。

激励是激发人的动机、诱导人的行为，使其发挥内在潜力，调动和发扬人的积极性。

1、在超市中可以设置的管理者与员工的沟通渠道包括：总经理信箱、自己发行的报刊、座谈会、员工培训、绩效面谈、定期同低层员工沟通，定期做员工对公司的满意度调查，员工互助社等。

2、领导建立良好的员工管理体系。例如：记住员工的名字，为员工生日祝福，与员工拉家常，关心员工的家属与生活（困难员工的福利），让员工更多地了解高层，有针对性地组织家访等。

3、企业社会形象的塑造。如果是当地龙头企业成当地信誉企业，都会让员工感觉到作为企业一分子的自豪感，找到家一般的感觉。

4、要做好“离职员工的访谈”，不但会知道公司内部存在的问题，而且还会留住员工的心。相反，不问原因，随便批准员工离职，就会逐渐失去很多优秀员工，付出的代价会很大，不仅会影响在职员工的士气，而且也会影响企业的对外形象，业务员更会带走部门业务客户。

（二）一干领导应了解员工的基本需求及员工流失的原因，以便知员工之所想，急员工之所急。

经调查得知，员工最需要得到的是：

工作的成就感、事业的支持，老总的嘉奖，倍受公司重视、培训、同行的肯定和上级的奖励、高薪、提升的机会等。

员工最讨厌的问题是：复杂的人际关系、制度的随意性、不公正、劳而无功、员工不求上进，企业氛围中充满政治把戏，对员工的业绩没有期望值等。

造成员工流失的原因是：薪资福利待遇低，工作内容枯燥乏味，人际关系不和，感觉不到上司的关注，感觉不到工作被

认可、感觉不到有发展机会等。

（三）一般情况下，员工离职有三大原因：事业手挫、人际不顺、薪资不满，所以说薪酬体系也是激励人才，留住人才的一个重要因素。如果应聘人的求职动机是为了寻求职业发展的空间，那么薪酬问题就不会是主要原因，给他一个充分发挥才能的舞台，也会达到缓解薪酬方面压力的作用。

总之，现在的员工更加富有个性，渴望得到尊重，追求和谐的工作氛围调和合作的工作环境。

（四）组织丰富多彩的企业活动，公司不仅仅是工作的场所，更是员工生活的一部分。让工作变得更有趣，公司不仅对员工的职业生涯，而且对他们私人生活多有影响。要让员工参与公司的决策，让他们有主人翁的感觉。

（五）把员工的专业、职业与事业结合在一起发挥员工的最大优势，给予员工针对性的培训，把员工的职业生涯与公司战略规划联系在一起。

1、通过培训，提高员工的工作效率，调动员工的积极性，“做你喜欢的是一种享受，喜欢你所做的是一种幸福”。使得员工能够在工作中寻找快乐。

2、每次培训都要有证书，作为晋升的一个凭证。例如：2个初级证等于1个中级证，依此类推（可以是本公司自己制作的，董事长签名，公司盖章）。职务晋升时必须得有相应的培训证书，否则没有资格。这样既能提高员工学习的积极性，又能通过培训发掘人才。

3、这样既能增强企业的凝聚力，又能提高员工的积极性，使简单而机械的工作变得工作变得有生机、有活力，充分发挥自己的潜能，认识到本人只要有工作能力有提升的机会，把个人和公司的利益相挂钩，和企业文化相融合。每一名员工

都会把自己当成主人翁。

中国企业管理的三大难题是绩效考核、留住人才、薪酬体系。这也是人力资源部管理的重点。

1、人力资源部是企业的心脏部门，对企业的监督机制还需不断完善。应了解业务部门的流程，做好各部门的工作分析和岗位职责，必须使各部门分工明确。

2、进行人力资源的规划，做好招聘和面试的准备工作，并且要做到制度留人和感情留人相结合。给企业培养并选拔合适的人才，进行在职培训，使工作丰富化，应用激励的方法，向员工反馈信息。

3、协助总经理为企业的组织架构来定位。作好企业的管理发展、组织发展、职业前程等的规划工作。

4、人才资源的储备问题极其严峻，现在企业之间的竞争是“人才”的竞争。行业从业人员的综合素质偏低与连锁零售业快速发展的矛盾不可避免。

5、通过培训和绩效考核，提高员工的思想觉悟和工作效率，使员工的工作效率得到不断的提高，团队精神得到发扬。

6、人力资源部的经理是企业文化的代表和维护者，是企业价值的凝聚者。要协助总经理做好企业文化，以企业文化为准绳，建立人力资源管理系统。

综上所述，通过薪酬体系和具有竞争力的激励体系的构建，让员工感觉到个体的价值，使集体充满活力，使员工有参与的热情，使每一个人都能“开心工作、愉快生活”。把“团结、勤奋、真诚、求实、创新、敬业”作为我们的工作准则，每一名员工都能“集思广益、畅所欲言”，立足于服务宗旨，在今后的工作中取得更好的成绩。

医院人力资源管理制度与程序篇四

医院作为人们健康的守护者，其管理的好坏直接关系到病患的生命安全和医疗质量。多年来，我在医院管理岗位上工作，积累了一些心得体会。在此，我愿与大家分享我对医院管理的思考和心得。

首先，医院管理的核心在于服务意识。医院作为社会服务机构，其首要任务是为病患提供高质量的医疗服务。因此，医院管理者必须具备强烈的服务意识，将病患的需求放在第一位，并将其作为工作的出发点和落脚点。在这个基础上，医院管理者应该善于倾听病患的意见和建议，及时调整服务方式和规范，以提高病患满意度和医院形象。

其次，科学规范的管理制度是医院管理的重要保障。医院管理工作涉及到众多的环节和部门，如果没有科学规范的管理制度，就会出现混乱和管理失控的情况。因此，医院管理者必须制定并执行科学规范的管理制度，明确工作职责、权限和承担风险的责任，确保管理工作的顺利进行。同时，医院管理者还要注重制度的完善和更新，与时俱进，适应社会发展和医疗技术的进步。

第三，人性化管理是医院管理的重要方面。在医院这个特殊的工作场所，医生、护士和其他员工需要面对病患的痛苦和死亡，工作压力很大。因此，医院管理者要注重对员工的人性化关怀和关爱，及时发现和解决他们的困难和问题，营造良好的工作氛围，提高员工的工作积极性和幸福感，从而推动医院的发展和进步。

此外，协作精神是医院管理者必备的素质之一。医院管理工作需要涉及到众多的部门和人员，涉及的问题和利益也不尽一致。因此，医院管理者必须具备良好的沟通和协调能力，善于团结和组织员工，推动各方利益的和谐统一。只有通过广泛的沟通和协作，才能打破部门之间的隔阂，实现医院管

理目标的统一。

最后，医院管理者还应具备学习和创新的意思。随着医学科技的发展和社会变革的加速，医院管理面临着前所未有的挑战和机遇。因此，医院管理者必须具备学习和创新的意思，不断提升自己的专业水平和管理能力，适应和引导医院发展的需要。同时，医院管理者还要鼓励和支持员工的学习和创新，培养团队的创造力和创新能力，为医院管理带来新的发展动力。

综上所述，医院管理的关键在于服务意识、科学规范的管理制度、人性化管理、协作精神和学习创新的意思。只有在这些方面做好工作，才能提高医院管理的水平和效果，为病患提供更好的医疗服务。我相信，在医院管理者的共同努力下，我们能够建设更加先进、高效、有温度的医院。

医院人力资源管理制度与程序篇五

一个人工作中要做的所有事情一般可分为四类：

(1) 紧急且重要的 (2) 不紧急但重要的

(3) 紧急但不重要的 (4) 不紧急也不重要的

这四类中，(1) 需要去做，(4) 不要做。这样的结论一般容易得出。那么(2)和(3)要做哪一个呢？答案是(2)。放弃不重要的事情，可以使你更专注于重要的事物。要努力安排好不紧急但重要的事情，安排好它们，它们就不会出现在(1)的列表中，因为你知道，(1)经常会把你搞得手忙脚乱，事实上时间管理大部分集中在(2)这个范围内。

把重要但不紧急的事进行分类，原则是：两分钟之内能做完的，马上就去做；两分钟之类完不成的，按事情的优先级放到to do列表中，专门安排时间来处理它们。

比如，你要给某同事打电话通传一件事，那么，马上就去做。但你要给你的同事整理一份报告，那么就要专门安排时间来处理。

专门安排出时间做计划。没有计划的工作容易令人陷入盲目。一个有效计划可以分为长期的、中期的和近期的。比如一个读书计划：我的长期计划是想在3个月内读完整套5本，中期的就是读完其中的一本。近期就是每天利用多少时间来读这本书。

计划必须要详细到可以量化、执行的程度。“我要3个月读完五本书”是无法执行的。

做计划时，需要对自己有个充分的估计。包括你每天可以利用的时间，你需要多少时间休息、休闲，陪家人。不要妄想每天都可以做很多事。我曾经制定过一个计划是2个月背完6000个单词，每天2小时的时间。结果，执行三天，第四天就无限休庭了——我根本做不到每天拿2小时来学习英语。这就是对自己没有充分估计的结果。

计划制定好之后，剩下的就是严格执行。不要抱怨任务怎么这么多——如果你在制定的时候已经充分考虑到你可利用的时间。除非你完全没有执行这个计划的能力，否则不要轻易对计划进行大的调整，那等于是对你制定计划时智商和判断力的否定。在这个过程中，你对自己的认识会更深刻。

如果能够制定一个好的计划并可以大体上执行它，两个月后，你总结自己的所得，会有很大成就感。

我自己使用的是google的日历，它的好处在于可以和手机进行同步，方便我在手机上和电脑里安排日程，同时还有短信提醒功能。

把to do列表里的事情按优先级、时间要求等因素安排在日历

中合适的时间里。然后清空大脑，不用再保留关于处理这件事的任何记忆，到时看日历就知道自己下一步该做什么了。我们的大脑是用来思考“这件事要怎么做”的，而不是“我下一个小时将要做什么”。

每天收邮件，能在两分钟之内处理的马上处理，不能的就转入到相关的文件夹内，再专门安排出时间来处理。收件箱里不要存有邮件，否则你会堆下一堆要处理的事情，以后也不知道哪件处理了哪件没处理。这一点我做得极糟糕，并正身受其害。

我的做法是，有一个临时文件夹，专门存放各种下载的文件。每周定期清理一次。处理完的工作就归档，无用的果断删除。

如果你的工作需要涉及其他人，那么在处理之前最好预约，以方便大家安排时间处理。不要临时起意。如果有约会，不要使用模糊的时间：比如，明天上午，今天下午2点左右之类。要精确到明天上午10：15的程度。浪费时间不可原谅。

永远都不要太相信自己的记忆力，我们很快就会忘掉自己都做过什么。每天做详细的日志可以帮你弥补这一点。你可以记录每天都做了什么，有哪些想法之类的任何你想写之事，只有一点要求：要坚持。

做工作日志还可以用来检验你的工作计划是否得到有效完成，并可供以后查询。一般都会写在笔记本上。