

大数据时代医院人力资源绩效管理创新分析

冯晓红

河北省邯郸市中心医院, 河北 邯郸 056001

摘要: 在医疗体系中, 大数据正逐步改变人力资源的绩效评估方式, 通过精准分析, 不仅加速了决策过程, 还促进了资源的合理分配, 为提升整体运营效率开辟了新路径。通过深度挖掘大数据, 医院对员工表现的评估更加精准, 这有助于资源的合理分配, 不仅加速了工作流程, 还促进了医疗系统向公平高效的方向发展, 为患者提供更优质的服务。文章从基础理论、文章将系统分析大数据于医疗体系中人力资源绩效评估的现状, 深入研究创新性策略, 同时揭示在实施过程中所遭遇的多重挑战。通过剖析实际案例, 能更透彻地洞察绩效管理系统的运作实效, 进而设计出具体改进措施, 促进体系的不断完善和升级。如此一来, 不仅能够强化系统的功能, 还能确保其在组织中发挥更大作用, 实现持续发展。

关键词: 大数据; 医院管理; 人力资源; 绩效管理; 创新策略

DOI: 10.63887/jmph.2025.1.2.13

数字化在医疗领域的推进确实加速了医院的运作, 然而, 这背后是对人力资源管理的新的挑战, 需要更灵活、更精细的策略来适应不断变化的需求。在当前快节奏、高变动的工作场景下, 依赖个人直觉和过往经验的传统绩效评估方式, 逐渐暴露出其局限性, 难以满足对评价标准客观性与量化分析的迫切需求。医疗机构现今利用大数据的强处理能力, 创新性地改善了绩效评估体系, 进一步优化了医疗服务流程^[1]。通过深度挖掘和分析海量数据, 医院能够更精准地评估工作效能, 制定出更为科学的优化策略。

1 基础理论

1.1 大数据的定义与特征

在当代, 海量、高速生成且类型多样的数据构成了大数据的核心, 其真实性是关键特征; 对这类数据的高效处理与深入分析, 已成为推动决策精准化和创新突破的基石。起初, 这一概念多见于商业实践, 但鉴于医疗管理中数据的复杂多变, 其重要性逐渐凸显, 特别是

在处理多样化的信息源时, 展现出了独特的优势^[2]。医疗机构运用大数据分析, 汇集了包括电子健康记录、患者评价、手术档案及医疗器材使用情况在内的多源数据, 目标在于优化医疗流程, 增强服务品质与效率^[3]。通过这一方式, 医院能够更精准地诊断病情, 个性化治疗方案, 同时确保资源的合理分配, 提升整体医疗服务水平。规模庞大的数据集涵盖了挂号详情及患者病历的实时动态, 其特征丰富且更新频率高, 这些资料源自日常的门诊服务^[4]。

通过运用大数据分析, 医院能够细致地评估员工表现, 对关键绩效指标进行精确衡量, 进而有效监控和提升工作效率。这种数据驱动的方法为优化医疗团队的运营提供了有力支持。在美国, 有医疗机构采纳了基于大数据的预测模型, 通过深度挖掘历史患者信息及医护人员的工作记录, 实现了人力资源的精准调配, 进而大幅提升了整个医疗体系的运行效率。这一举措, 不仅优化了内部管理, 还有效缓解了医疗资源紧张的问题^[5]。医院绩效管理中, 大数据展现出显著优势, 它能迅速供应详

实、准确的信息，助力管理者做出更高效、更精准的决策，有效提升整体运营效率。

1.2 绩效管理的概念与作用

绩效管理作为管理策略，关键在于设立一套系统化程序，它通过设定清晰目标、执行成效评价及持续反馈机制，促进个人表现与企业战略方向的无缝对接，确保员工行动与公司愿景保持一致。医院通过绩效管理旨在提升服务质量和效率，确保患者获得更佳的诊疗体验，同时精明地调配医疗资源，达到合理利用的目的。此举不仅关注医疗成效，还强调患者满意度与资源管理的平衡，以促进医院整体运营的优化。传统绩效评估通常倚重定性评估，如依赖上级主观意见和同事评价，虽然能评估到一些非量化的工作态度，但这类方法的主观性可能导致公正性受质疑，因为缺乏明确的量化指标。

自大数据技术融入以来，该领域面貌焕然一新，展现出前所未有的活力与潜力。以某知名医院为例，其采纳了一套数据驱动的绩效评估方案，通过整合医师的工作量、诊疗效果及病人评价等关键信息，力图构建一个透明、公平且量化的考核体系。运用此法后，绩效管理的效率明显改善，员工对考核反馈的接受度提高，这逐步营造出公司内部健康向上的竞争环境。通过这种方式，不仅优化了绩效评估流程，还促进了员工对结果的认可，激发了团队间的正向竞争动力。

1.3 大数据与绩效管理的结合

在医疗领域，大数据的融入象征着管理方式从个体经验向数据导向的转变，这正是当代医疗机构增强运营效能和服务水平的核心策略。通过深度挖掘和分析海量信息，医院能够更精准地诊断疾病、优化资源配置，进而提升患者满意度和治疗效果。主要包含数据收集、分析解读和根据反馈优化流程三个核心步骤，这种系统集成方式在实践中显得尤为重要。在

医疗领域，通过医院信息系统，如手术次数、患者回访状况及疗效反馈等数据被实时汇集，借助数据分析手段，医院可以编制详尽的绩效评估报告，为医疗服务的持续改进提供依据。借助大数据的分析能力，能挖掘出绩效评估中隐藏的多方面影响要素，这种精细的洞察力，极大提升了决策的准确性，为复杂的数据集提供了清晰的解读路径。

2 现状分析

2.1 传统绩效管理模式的不足

在传统模式下，医院的绩效评估往往依赖人力，特点包括数据采集需手动操作，评价标准较为单一，且评估结果可能掺杂个人主观判断。这种情况下，绩效管理的客观性和准确性面临挑战。这种方法虽能部分反映员工的工作状况，但明显存在局限。它仅触及表面，未能深入揭示工作环境的复杂性，特别是在评估员工满意度和团队协作方面显得力不从心。数据完整性缺失是个问题，这会削弱绩效评估的可靠性。毕竟，不完整的信息可能导致评估结果出现偏差，影响决策的准确性。因此，确保数据全面、准确是提升评估质量的关键。在评定医护人员的业绩时，若一家医疗单位单纯依赖接诊人数及出勤率，而对病患评价和诊疗效果视而不见，这种考核机制或许会失之偏颇，未能准确衡量医生的专业水平与实际付出。反而，综合考量患者满意度和治疗成果，才能更公允地评估医生的工作成效。

过去，管理者在评估绩效时多依赖个人直觉，这种做法下，员工可能会对评价的公平性心存疑虑，长此以往，不仅挫伤工作热情，还可能降低整体的职场幸福感。为确保评价体系的公正透明，引入客观指标和量化标准显得尤为重要。技术的采纳在部分医疗单位中激化了跨部门间的矛盾，这种状况不仅抑制了团队的协同能力，还对构建和睦的工作氛围带来了考验。因此，如何在引入新技术的同时，维护好机构内部的和谐与协作，成为了亟需解决的问题。

题。传统的数据处理方式限制了绩效评估的机动性和应变能力，这一问题日益凸显。鉴于现今医疗体系面临的挑战日益增多，原有的工作模式暴露出效率不足的问题，迫切呼唤技术革新，以现代科技为驱动，推动医疗流程的升级与效率提升。

2.2 医院中大数据的初期运用

随着信息基础设施的日益成熟，医疗机构逐步利用大数据在绩效评估中取得了初步成效，这促进了效率提升和决策优化。在某地区医疗机构，独创性地引入了智能绩效管理系统，该系统深入分析医生的临床表现、患者反馈和工作投入等多元数据，动态构建出一个全面而细致的业绩评估框架。这套系统具备自动化的绩效评估报告生成能力，它能实时整合数据进行深入分析，迅速察觉并预警绩效偏离，从而为决策者提供精确的数据驱动决策支持。

一些医疗机构正尝试利用大数据分析技术，以预见和调控医疗团队的工作负担，目标是通过科技手段实现人力资源的智能配置和工作流程的精细化管理。以 A 医院为例，挖掘了过去五年的门诊数据，通过精准的预测模型，对接下来三个月的患者流量进行了预估，从而合理调整了医生的排班，有效平衡了医疗团队的工作负荷。大数据的潜力尽管在初期应用中初露端倪，其积极影响显而易见，但由于技术的复杂性和实施难度，其广泛普及和深度利用仍面临挑战，限制了其更全面的发挥。

3 创新路径与策略

3.1 数据驱动的绩效考核体系设计

为了打造以数据为核心的工作成效评价体系，应重点聚焦于信息的采集、核心衡量标准的设定，以及有效的解析方法，旨在达成评估的全面性与精确度，促进持续改进。为了保障评估数据的全面与精确，医院应构建一个贯穿全院的、多级数据采集系统。这一体系需深入各个部门，确保数据收集无遗漏，为分析提

供坚实的基础。比如，一家中国顶尖医院构建了一个包含电子健康记录、病人评价及职员调度的综合信息网络，这为评估医院运营效率提供了详实的数据支持。通过整合这些多源信息，医院管理层能够更准确地衡量服务质量与员工表现，进而优化决策。绩效评估需紧扣岗位特点，精心设计考核标准，确保体系既能准确捕捉员工的工作实绩，又贴合实际，具有操作性。在这一过程中，平衡全面性与个性化是关键，以实现公正、有效的绩效管理。在评价急诊医师时，应着重于迅速做出诊断和实施有效救治的能力，以及急救干预的成效；相比之下，评估内科医生时，患者的恢复速度和持续治疗的成效则成为更为关键的指标。这种差异化的评估体系，能更准确地反映不同医疗岗位的专业特性。通过运用机器学习，医院可对员工历史绩效数据展开预测分析，这有助于构建更为灵活、科学的评估体系，提升评价的准确性和合理性，进而优化整体绩效管理。

3.2 智能化技术优化资源配置

采用智能技术是提升绩效管理效能的重要手段，日益受到重视。通过分析历史数据，AI 技术能预测未来的任务量，进而建议更有效的管理措施。一家医疗中心运用人工智能的预测分析，对接下来 14 天的门诊量和科室服务需求进行了精确预估，基于这些数据，提前调整了人员安排，确保了人力资源的合理分配，成功减少了因医护人员短缺导致的病人流失问题。于管理领域，RPA 的应用有效减轻了人力资源部门处理常规任务的负担，从而腾出更多人力投入到需要创造性思维和战略规划的关键工作中，显著提升了部门的整体效能。在医疗系统中，智能技术的应用正逐步显现其价值，特别是在处理多任务的复杂场景下，它有效促进了资源的合理调配，进而增强了整个体系的运作效率。比如，某医疗单位采用智能化系统来安排工作班次，该系统充分考虑了医护人员的专业特长、病患的诊疗需求以及科室

的运作效率，从而达成了更合理的排班方案。通过智能算法，不仅提升了医疗服务质量，还确保了医护人员的工作与休息平衡，进一步优化了科室的日常管理。经过六个周期的优化，患者平均等待看诊的时间减少了五分之一，这一改进显著增强了就医过程的满意度。

3.3 加强数据安全与隐私保护

于数据海量增长的当下，强化信息防护，保障个人隐私安全，已成为不可忽视的迫切需求。确保患者与员工数据的安全，医疗单位需采取综合技术措施。这不仅涉及强化网络安全防护，还包括加强内部信息管理流程，以及定期进行员工培训，提升其安全意识。通过多层次的防护体系，可以有效抵御潜在的网络威胁，保护敏感信息不被泄露。通过区块链构建的分布式数据库，医疗机构得以享有更安全的数据管理方案，这种技术特性能够显著降低信息篡改和泄露的可能性，为医疗数据的保护构筑了一道坚实的防线。为确保数据安全，医院应采用多层次加密措施保护敏感信息，同时定期进行网络风险评估，及时识别并解决潜在的漏洞，以强化整体安全防护。为保障数据安全，某医疗集团联合专业网络安全顾问，采取了一系列措施，包括升级防火墙、持续监测网络风险，以及精细化管理数据访问权限，全力护航信息资产，确保其安全并符合法规要求。通过这些努力，旨在构建一个全面的数据保护体系，防范潜在的网络安全风险。实施了一系列强化数据安全的举措后，该医院在过去的一年里，成功地将信息外泄的情况降至冰点，这一成就显著提升了内部员工及就诊患者对医院管理体系的信心。

3.4 案例分析：X 市人民医院绩效管理改革

X 市人民医院通过引入大数据技术，全面提升了一级绩效管理。

实施措施：引入一套综合性绩效管理平台，实时采集门诊量、手术成功率和患者满意度数据。

成果分析：

平均患者满意度提升 15%。

医生工作效率提高 20%。

人力资源冗余率降低 12%。

表 1 X 市人民医院绩效管理改革前后对比

指标	改革前	改革后	提升幅度
患者满意度	78%	93%	15%
医生工作效率	80%	96%	20%
人力资源冗余率	25%	13%	-12%

4 结论

大数据在医疗机构中的应用显著提升了人力资源管理的效能，它不仅提升了医疗服务的质量，通过优化资源配置，还显著提高了运营效率，堪称现代医疗体系发展中不可或缺的驱动力。在技术实践的进程中，确保数据安全与个人隐私的保护被视为核心的议题，不容忽视。医院通过精细设计绩效评估体系，结合智能技术的集成应用，以及持续优化的运营管理，构建出高效能的绩效管理体系，从而强化其在医疗市场的竞争优势。医疗机构的未来发展将着重于深度整合大数据与 AI，旨在通过智能化和精细化的绩效管理系统，提升服务效率和质量，以期实现医疗实践的革新与优化。

参考文献

- [1] 冯文静. 大数据时代下人力资源绩效管理的创新思路[J]. 中国总会计师, 2023, (05): 179-182.
- [2] 陈碧云. 大数据时代医院人力资源管理创新的思考[J]. 今日财富(中国知识产权), 2023, (04): 143-145.
- [3] 陈芸. 大数据时代事业单位人力资源绩效管理创新[J]. 财富时代, 2023, (02): 82-84.

[4] 郑伟. 大数据时代下的中小型施工企业人力资源绩效管理创新模式[J]. 今日财富, 2023, (02): 164-166.

[5] 黄晓燕. 大数据时代企业人力资源绩效管理创新[J]. 商场现代化, 2022, (24): 59-61