

医保中心人力资源的高效利用与管理提升探讨

■ 白金凤

(长治市潞州区医疗保险服务中心, 山西 长治, 046000)

一、引言

医疗保险制度是社会保障体系的重要组成部分,在人们的生活中发挥着不可替代的作用。而医保中心在社会保障体系中,对公共服务工作的开展具有非常重要的意义。医保中心的工作对象是全体人民,同时,全体人民也是社会公共服务保障的主体。随着社会经济的不断进步与发展,各种社会保障、公共服务的质量也有了进一步的提高。医保中心要想提高服务质量,赢得社会赞誉,就必须充分发挥人力资源的重要作用,不断提高人力资源管理水平,从而以良好的管理使员工发挥巨大的价值,在工作中体现自己的优势,最终推动社会保障工作的科学发展,促进医保事业迈向新高度。

二、医保中心人力资源管理提升的重要意义

医保中心作为我国社会保障体系的重要组成部分,直接影响着我国的社会公共服务水平。现阶段,随着人们生活水平的迅猛提升,广大人民群众对社会公共服务水平提出越来越高的要求。医保中心承担着社会公共服务职能,其人力资源管理水平在一定程度上决定了医保中心的工作效率和服务质量,即医保中心管理水平的提升,能促进医疗保障系统对人力资源的高效利用,同时也能促进医疗保障系统内部人员队伍的建设。因此,对人力资源管理进行优化是当前医保中心工作体制改革的重要内容。因为提升医保中心人力资源管理水平一方面能够提升医保中心工作人员的专业水平和基本职业素养,提升其工作效率,从而推动医保中心工作的高效开展,另一方面能使医保中心及时准确地把握当前医疗保险领域的问题和动向,从而发挥其对社会保障服务的积极作用,促进社会的健康发展。由此可知,医保中心人力资源管理水平的提升是提升其服务质量和能力的必然要求,对实现医保中心的稳定与发展发挥着重要作用。与此同时,医保中心要利用现代化管理手段,使其内部管理与时俱进,适应现代化的发展要求,从而为社会提供更加优质的服务。

三、医保中心人力资源管理的现状

第一,部分医保中心人员缺乏人力资源管理意

识。目前,我国事业单位在内部管理过程中,仍旧存在管理模式陈旧、管理理念落后的情况。就医保中心而言,其在日常管理中尚未建立相对科学的管理体制,这制约了其服务水平的提升,影响了自身的发展。随着我国社会经济的快速发展,医保中心虽然也在不断创新管理模式,完善内部管理制度,但是从管理现状来看,相关人员在人力资源管理中依然缺乏管理意识,不够重视人力资源管理,没有将人力资源管理提到组织战略的发展高度。上述情况导致部分医保中心人员在管理过程中缺乏目标和方向感,很多管理工作存在形式化、表面化的问题。同时,医保中心在人才培养、引进与利用等方面也存在管理不到位的问题,导致医保中心人力资源管理效率较低。

第二,人员工作积极性不足。医保中心工作人员也长期以事业单位员工的身份自居,认为医保中心的工作比较稳定,甚至在某种程度上相信自身的工作就代表着“铁饭碗”,从而在工作中滋生消极思想,导致工作相对刻板,甚至千篇一律。当前,社会上许多人士也认为医保中心属于公家单位,在其中工作就不会失业。上述错误意识也会使部分医保中心员工对其工作性质产生误解,从而导致他们没有把社会效益放在重要的位置。医保中心工作人员对自身岗位的认知不清晰与工作不积极,可能导致其用恶劣的态度对待用户。现在,虽然国家提倡建设服务型社会,医保中心的工作人员在态度方面也有了很大提升,但是,部分员工对工作依然缺乏主动性。另外,受体制因素的影响,医保中心在人才选拔方面没有合理的选拔制度,在人才考核方面也没有严格的标准。种种因素都可能影响医保中心工作人员的工作态度。长此以往,医保中心员工会给人们留下了服务态度冰冷、纪律散漫、工作热情不高等印象。

第三,缺乏有效的竞争激励机制。医保中心只有促进人才的合理流动,才能达到人力资源的有效整合和分配的目的。然而,在我国医保中心的人力资源管理中,人员流动始终比较保守,并且人才流动和分配机制僵化。流动体系的僵化主要体现在

水平流动的僵化和垂直流动的僵化。在人员横向流动方面,医保中心缺乏科学合理的岗位交接规范,新老人员的更替工作不顺畅,从而发导致管理缺乏活力,并且经常出现漏洞。另外,医保中心在员工晋升体系中,也缺乏完善的制度、规范与对应的降级渠道等,从而使医保中心员工的发展只上提不下调,这不利于人才的发掘和运用,限制了医保中心的发展和进步。同时,医保中心在人力资源管理中,也没有引入足够的竞争制度,员工无法在积极向上的竞争氛围中展现工作热情与主动性,这破坏了员工工作的内在动力。由此可知,人员的有效流动是达成激励效应的一种有效方式。一些有内在动力的员工,如果没有给予合理的方式使其完成内在期望的流动,那么这部分员工就会产生一些负面情绪,甚至可能还会丧失对本职工作的热情。因此,人员流动系统的僵化不仅阻碍了资源的有效整合与分配,而且制约了激励体系的正常运作。医保服务中心要组织和参与公共事务的管理,具有开放性和服务性的特征。然而,在实际的公共事务管理中,部分医保中心基本工作目标定位偏离,其始终在凭借自身的公共权力,通过强制管理手段来达成工作目标。在使用公共权力的过程中,部分人员不愿意反思自身工作认识与工作方式。同时,每个工作人员的工作目标会被多种因素所影响,加之有些工作人员对自身的工作没有足够的认同感和使命感,这些也会造成个人目标和组织目标的偏差,从而降低激励体制的实际效用。

第四,人力资源配置僵化,缺乏创新意识。当前,医保中心的人力资源管理工作差强人意,主要体现在人员配置不到位,人力资源管理方式僵化保守,在实际工作中统筹、管理和执行很难到位等方面。上述现象导致员工工作效率普遍不高。其中,部分上进的员工非常想出色完成工作,但由于欠缺专业知识,因此未能实现工作目标。这些无疑都是人才的管理和开发不到位造成的。由此可知,人力资源的整合和分配问题亟待解决。

医保中心工作有其自身的特殊性,而想要做好人力资源管理并非易事。由于医保中心部分人员缺乏人力资源管理意识,思想认识层面上忽视了人力资源管理,因此在实践中逐步迷失了发展目标。加强医保服务中心人力资源管理工作需要全面加强统筹规划,并且将组织建设与发展目标同人力资源管理结合起来进行研究与探索,这样才能更好地发挥人才的优势,为医保服务中心组织发

展打下良好的基础。目前,医保服务中心在人力资源管理方面投入的工作力度不足,没有紧密结合社会需求进行人力资源的统筹规划,人力资源管理只是流于表面和形式,执行力不强,相关的管理理念与管理模式等并未切实落实。相关人员人力资源管理意识薄弱导致人力资源管理在整体运营、统筹规划、体系建设方面都非常欠缺,成效一般。

四、医保中心人力资源管理水平提升的具体措施

第一,提升人力资源管理意识。医保中心人力资源管理主要涉及“人”,因此要着重强调“以人为本”的管理理念,勇于接受现代社会经济发展带来的改革思想,提升人力资源管理意识。人力资源管理意识表现为工作人员对医保中心人力资源的认知,即他们从思想层面要深刻认识到人力资源在现代企业管理中的重要性,从而重视人力资源管理,并将人才作为企业发展的第一战略资源,从而使人力资源管理意识深内心。医保中心要逐步将人力资源管理意识转化为具体的人力资源管理行为,进而充分发挥出人力资源管理的潜在作用。增强人力资源管理意识,在实际工作中,可以从加大对人力资源管理的宣传入手,通过宣传人力资源管理工作的积极影响、巨大作用,提高医保中心全体员工对人力资源管理的认知度,从而为后期人力资源管理工作的开展奠定扎实的思想基础。这有利于全体员工对人力资源管理的认可与接纳。

第二,提高医保中心管理人员对人力资源管理的认识水平。医保中心管理层必须提高对人力资源管理的重视程度。众所周知,医疗保险是保障人民群众健康的重要环节,而提高医保中心人力资源管理水平,使之适应“新医改”背景下医疗保险事业的发展是现代化医保人关注的焦点。医保中心要加强相关人员对人力资源管理的认识,就需要充分认识到工作人员是促进医保中心发展的根本,在实际工作中树立以人为本的管理理念,加强人力资源管理制度与管理模式的创新。当前,在现代化社会发展进程中,事业单位需要遵循市场经济的发展规律,这样才能够实现健康、持续、稳定的发展。只有明确了这一点,医保中心管理人员才能够正确认识到人力资源管理的重要作用,明确医保中心加强人力资源管理的重要性,从而建立完善的人力资源管理制度,保证人力资源制度的有效落实。在实际人力资源管理工作中,要通过建立科学的人员分配制度,使工作人员人尽其责,提高人才利用率,从而提升人力资源管理效率,促进医保中心

发展。

第三,规范人才管理机制,优化人力资源团队。人才管理机制的规范是当前医保服务中心人力资源管理工作重点。实际工作中,医保服务中心相关人员应主要正向引导员工的工作积极性,优化人才管理机制,针对工作积极性不高的员工可以为其安排心理疏导,使其提高思想水平。同时要选择适当的奖惩制度。激励制度主要由“微笑窗口”“服务冠军”与定额奖金奖励等构成,而惩罚制度则可设置多个档位,以应对不同情况的发生。医保中心要打造科学合理的人力资源发展平台,就要结合自身的整体情况,建立起适应自身特色的人力资源发展机制,利用可持续发展策略,进行高效的人才培养。首先,医保中心在引进优秀医保人才的同时,也要注重其内部人才的培养,使引进和培养两个渠道相辅相成,在员工之间形成相互学习、相互竞争的有效促进机制;其次,医保中心要为工作人员量身定制职业素养提升规划,积极组织各类专业培训,拓宽工作人员的晋升渠道与空间;最后,医保中心要将科学的教育理念引入人才的教育培养中,制订中长期切实可行的人力资源培养计划。

第四,加强医疗保险的信息化建设。医保中心引入信息化的医疗保险征缴管理模式,将医疗保险征缴与信息化有效结合,能显著提升其工作效率。为了形成更加科学的医疗保险服务体系,需要建立跨市级信息共享与交换平台。因为人力资源是一切工作的基础,所以在现代医疗保险信息化建设中,人力资源也发挥着巨大的作用。由此可知,合理调配医疗保险人力资源是依靠信息化医疗保险征缴管理模式顺利实施的前提。在该征缴管理模式中,各项人事管理更为便捷,使身在外地的参保人员也能高效完成参保。总之,医保中心在管理中加强信息化建设能够保障良好的征缴效果。工作人员根据信息化系统,通过数据库对参保人员信息、档案管理进行优化,如果出现疑难问题可在平台上进行交流与整改。加强医保中心信息化建设一方面可以对人员工作档案真实性进行监督,另一方面便于了解和掌握其他地区的有效做法,从而保持征缴工作积极创新的势头。

第五,结合个人职业发展规划,实现目标激励。激励制度的设立和充分落实在人力资源管理工作是尤为重要的环节。然而,在医保中心实际的人力资源管理工作中,激励体系的运作仍还有许多问题和不足。对此,医保服务中心应遵循服务机构的特征,充分斟酌各种社会因素对员工的影响,综合考虑,制定有效的激励制度,做到对人力资源的高效统筹和管理,充分唤起医保中心工作人员的积极性,从而提高其工作效率,增强部门竞争力,发挥医保中心的正面社会作用。

医保服务中心的人力资源管理要以社会服务和公共管理为基础,对管理工作所需的各级人才进行综合管理,以此使组织与员工之间建立和谐顺畅的协作关系。这种关系既要适应公职人员的发展需求,又要满足组织和管理的目标。所以,公共行政部门要从战略层面考虑,恰当地把握人力资源管理的各方面,制定人力资源管理规划,熟悉部门人才的结构与需求。同时,有必要把医保中心人力资源的工作目标和计划与员工的职业规划充分结合起来,以指引内部人员的发展方向,帮助员工确立和坚守工作目标。在工作愿景的驱动下,员工可以规划工作、憧憬未来,以正面的心态应对各种情况,并且尽最大的努力达成工作目标。在实际的人力资源管理中,医保中心各级组织要擅于用目标激励员工,改进人才培养体系,制定相应培训周期,安排员工接受专业知识和技能的培训,拓宽其知识面,从而提高员工的专业素养。管理层也可以通过遴选,选定部门的关键发展对象,让其接受更为高级的学习深造,并经常参与一些对外交流。这种激励和培训体系可以明显提升员工的工作能力,也可以让员工树立正确的个人目标和组织目标。员工通过目标的持续激励,个人能力会逐步得到发展与提升。

【作者简介】白金凤(1979—),女,山西长治人,人力资源管理经济师,长治市潞州区医疗保险服务中心,研究方向为人力资源管理。