

基于审计视角的医院后勤服务外包风险控制问题研究

闭思婷

广西财经学院

DOI:10.12238/ej.v8i5.2567

[摘要] 在现阶段医疗改革不断完善创新的背景下,许多医院都在尝试通过外包来优化其后勤服务管理流程,以达到降本增效的目的。本文通过调查走访多家医院,深入分析研究审计视角下医院后勤服务外包风险控制问题。对于医院服务管理方面而言,因为规模庞大,医护人员众多,后勤人员的管理与编制等方面的不足和局限是长期存在的问题。为此,本文针对后勤外包中的风险问题展开研究,并提出相应的控制措施,以助力医院管理创新与可持续发展。

[关键词] 后勤服务外包; 公立医院; 审计; 控制措施

中图分类号: F239 **文献标识码:** A

Study on the risk control of hospital logistics service outsourcing based on audit perspective

Siting Bi

Guangxi University of Finance and Economics

[Abstract] Under the background of continuous improvement and innovation of medical reform, many hospitals are trying to optimize their logistics service management process through outsourcing, so as to achieve the purpose of reducing cost and increasing efficiency. By investigating and visiting many hospitals, this paper deeply analyzes and studies the risk control problem of hospital logistics service outsourcing from the perspective of audit. In terms of hospital service management, the large scale and the large number of medical staff are the deficiencies and limitations of the management and establishment of logistics staff. Therefore, it is necessary to conduct in-depth analysis and research on a series of logistics outsourcing risk problems and countermeasures, and put forward corresponding rectification methods and strategies, so as to contribute to the continuous development and innovation of the hospital.

[Key words] logistics service outsourcing; public hospitals; audit status; and improvement countermeasures

引言

众所周知,医院建设体量相对较大,业务范围和服务人群较为复杂多变,所以,很多医院会选择将一些非核心、辅助性业务以承包的方式统一交给外包公司进行管理运营,优化资源配置方式,降本增效。外包公司经营范围非常广泛,包括餐饮、保洁、安保等多种服务,因此,需要完善相应监督管理手段,重点做好审计工作,保证相应工作的顺利开展。

1 医院审计的重要性

1.1 推动医院数字化转型

随着科技的不断发展进步,在医院建设管理中,不断应用智能化和大数据技术实现审计工作的全面自动化。传统审计工作的开展没有现代化信息技术的辅助,需要耗费大量的人力物力,不仅效率低下而且容易发生错误。通过有效引入先进的智能化技术,能够大幅度提升工作效率,并且实现自动化发展,基于此,

其计算精度和准确率也得到有效提升。不仅如此,通过采用数字化管理模式,医院整体实现了对原有工作模式和管理方法的创新与升级,通过合理应用信息技术,帮助医院制定更为合理的发展决策,优化管理流程,明确自身经营建设阶段存在的漏洞与不足,从整体上提升服务质量和管理品质,打造品牌医院。

1.2 推动医院经济管理体制改革

医院审计具有较强的监督作用,通过审计监督可以及时发现经营管理过程中存在的漏洞,便于及时进行更改,提升管理效率。通过审计对医院的资金运行状况进行全面监督,掌握资金走向,改革管理机制,实现经济效益和社会效益的统一发展。

1.3 推动公立医院内部控制建设

当前,新一轮科技革命和产业革命蓄势待发,尖端技术领域已成为国际竞争的前沿阵地。对于医院的管理中,不断提升内控管理水平,优化资产管理制度,能够对现有资料的合理利用,

节约资源成本, 保证治疗系统收支平衡, 同时, 良好的内控管理体系还能有效提升医疗服务质量, 满足患者多种发展需求, 有效提升医院综合实力和整体竞争力。

2 基于审计视角的医院后勤服务外包风险控制问题分析

2.1 技术、设施不完善和人才匮乏

首先, 技术和设施不足。虽然学术界对中国审计学知识管理体系的构建有过初步的探讨与总结, 但尚未有文献能站在服务新时代国家发展战略、面向审计学一级学科建设的高度对相关知识体系进行谋划和集成, 在实际处理中也缺乏先进的数据存储和处理设备, 导致在实际审计工作开展中, 大量财务和运营管理数据出现延迟和不准确等问题, 严重影响审计工作的时效性和准确性。因为存储空间有限, 导致无法全部保存历史数据, 增加查询难度, 将直接影响审计工作的全面开展。因为网络基础设施缺乏完善性, 这将直接导致审计人员无法顺利完成远程审计内容, 相关资源和数据无法实现共享, 有效信息得不到顺利传输, 如此将严重影响审计工作的协同发展, 降低实际工作效率。其次, 复合型审计人才匮乏。就现阶段的发展情况而言, 同时具备财务、法律和信息技术等多方面知识的复合型发展人才相对稀缺, 医院在开展招聘时, 很难找到完全符合上述要求的人员。很多医院也没有建立完善的招聘系统管理体系, 缺乏对人才全面评估体系, 使得很多在岗审计人员与实际工作要求之间存在较大出入, 导致审计结果差强人意。另外, 有一些医院没有对审计人员进行系统培训, 往往只看重他们单一领域的技能, 却很少注重对他们跨学科意识的培养, 导致很多审计人员知识面较窄, 技能不全面。

2.2 后勤服务外包人力资源采购不规范

就实际情况而言, 现如今仍然有一部分医院对于外包商的选择较为随意, 很多外包商则是利用手里的“关系”完成项目承包的, 医院没有严格遵守法律法规方面的要求, 甚至没有按照政府要求进行公开招标, 为了方便, 省去走流程的步骤, 医院通常会选择内容自行采购。这种采购模式形式往往缺乏相应的透明性和公平性, 引发一系列不平等问题, 在采购中由于操作缺乏规范, 容易滋生贪腐问题。长此以往, 不利于医院实现可持续发展, 还会影响其正常管理与运营。与此同时, 对于相关采购物资参数和标准制定过程中, 医院会更多倾向于某些特定供应商, 如此, 采购工作就失去了原有的公正、公平性, 会导致很多有实力且品质过硬的供应商处于不利地位, 甚至影响整个医疗外包市场的健康发展。

2.3 组织文化融合问题

随着管理制度和模式的不断变化发展, 员工普遍存在归属感下滑的发展趋势。大多数员工主要关注点放在了个人利益和外包商服务实力和文化打造方面, 而很少切实的关注后勤文化方面问题。导致这些问题存在的原因是多方面的: 第一, 大部分外包公司都有其自身独特的文化发展体系, 这种管理体系与后勤传统文化发展存在较大区别, 这种文化差异直接影响员工的

价值观和服务宗旨; 第二, 外包公司和医院后勤管理部门在管理目标方面存在较大差异。医院的宗旨是救死扶伤, 服务高于一切, 其主要目的是满足医患人员多元化管理需求。外包公司则与医院形成鲜明对比, 其核心发展目标永远是实现利益最大化, 公益性相对较弱。他们的后勤人员, 将获得报酬和职业晋升放在第一位, 服务次之。这些文化方面的差异都不利于整体后勤服务质量的提升。

2.4 监督和管理团队专业能力不足

就医院后勤服务管理工作而言, 医院为了保证后勤工作的顺利完成, 有许多医院已经开启了后勤服务外包模式, 在此基础上, 后勤部门本身的工作内容就由本身的经营管理向监督管理进行转化, 为了保证相关工作得以顺利进行, 需要提升外包企业的监督管理能力。结合目前形势来看, 在后勤工作的开展过程中, 存在相关人员专业能力不足的问题, 不仅新老员工之间存在断层问题, 且相关技术人员缺失, 为后勤管理工作的开展造成了一定的影响。除此以外, 由于职能上的变化, 导致固有的人员管理机制无法适应新的管理模式, 致使现阶段的后勤管理工作中存在编制结构不合理的情况, 且缺乏合理化的员工管理机制, 没有为员工制定好职业发展规划, 在影响员工工作积极性的同时, 加剧了人才流失现象, 进而影响到了整体的发展走向。

2.5 数据整合与分析存在一定难度

对于大部分医院而言, 其在开展审计工作的过程中, 在数据整合与分析中均存在着或大或小的问题, 至于造成这些问题的原因无外乎以下几点: 数据格式差异化、整合问题、分析能力欠缺等等。由于相关数据信息来自于不同的系统, 所以在整合过程中存在格式不一致的问题, 相关工作人员在审计过程中需要耗费大量的时间与精力来对此进行划分整理, 这些琐碎问题的处理会严重影响到审计工作的开展效率。除此以外, 在数据分析过程中, 由于数据整合阶段困难, 导致审计人员无法精准的对相关数据做出深入分析, 这也在一定程度上加重了风险评估的难度, 对于审计结果会造成较大影响。

2.6 人员稳定问题仍然存在

工作人员缺乏稳定性, 也是当前阶段医院后勤服务外包风险控制存在的问题之一。之所以出现人员稳定性不足的情况, 主要是由于以下两点原因造成的: 其一, 相关部门并未对工作人员的个人职业前景做出合理规划, 且外包人员大多是合同工, 存在临时性强的问题, 由此导致他们在工作中缺乏积极性与安全感, 对于人员稳定性造成一些影响; 其二, 外包人员在福利待遇等方面与医院的在岗职工是完全不能够比拟的, 主要体现在休假与薪资待遇等方面, 在一定程度上存在不公平性, 进而影响了其工作开展的积极性, 加剧了人员稳定问题。

3 基于审计视角的医院后勤服务外包风险控制措施

3.1 完善医院审计环境

良好的工作环境是提升员工工作效率的重要发展屏障。想要保证审计工作的高效开展就需要积极探索与之相匹配的信息管理系统。将先进的信息化管理技术应用于多个审计环节, 通过

对多种有效数据的分析和挖掘,完成对数据的全面整理和存储。通过利用综合信息管理系统,能够更好更快地发现问题、分析问题和处理问题,实现审计智能化。与此同时,医院必须加强重视对内部相关审计工作的宣传和指导,运用先进的计算机和多媒体技术,不断拓宽宣传渠道,保证审计工作的公平、公正性,明确考核细节,让职工明确审计工作的重要意义和对医院建设发展的指导作用,从而保证医院自上而下全面重视审计工作。另一方面,医院要用发展的眼光看问题,制定长效发展机制。建立全面系统的管理台账,对需要整改的问题进行全面跟踪;对于特别重要的管理事项应该开展审计整改“回头看”模式,全面落实监督体系。不仅如此,还要全面整理审计结果和整改情况,作为绩效考核和奖惩内部管理人员的重要依据,通过对数据的分析以便做出正确决策,将审计结果进行合理应用。

3.2 优化数据驱动的审计流程

利用数据驱动作用,完善对审计数据的集中和整合管理,对医院数据中多种数据源进行有效识别,全面整合财务、运营、合规系统的数据,建立数据仓库或数据湖,便于存储,保证数据高度一致,便于随时查询与使用。同时,合理应用大数据技术对多种数据完成分析和监控,便于及时发现异常数据,并设定关键绩效指标(Key Performance Indicator, KPI)和阈值,建立自动触发预警机制。

在风险评估与预警方面,基于BIM技术构建三维可视化立体风险评估模型,建立财务数据、市场数据及行业基准等多个维度模型,能够服务审计人员快速识别风险问题,同时开发应用智能预警管理系统,实时分析数据,识别危险,发展漏洞,进行预警,便于快速制定应对方案。通过大数据技术实现审计流程自动化发展,全面系统的完成对数据的收集,自动化系统的应用有效降低人力资源成本。

利用可视化管理功能,将复杂数据简单化,以图表的形式清晰直观地呈现在人们面前,辅助审计人员快速解读多种数据,便于领导层做出最正确的决策,同时对历史审计数据与实时数据进行整合,为数据驱动方向提供宝贵建议。

3.3 优化制度,加强管理

“不以规矩不能成方圆”。高质量的审计工作需要依靠良好的质量管理制度。在实际工作中,需要结合不同类型的审计项目具体制定质量控制标准,涉及到审前、审中、审后全过程管理。期间,需要定期组织审计质量考评工作。行之有效的审计质量考评机制,是保证审计工作高效开展的关键,以质控标准为依据,对各环节审计工作进行对比检查,及时发现并纠正执行审计过程中的偏差,保证审计工作的高效性。

3.4 改进考核方式,精益成本管控

与传统固定费用结算管理过程相较而言,在新的发展时期,医院需要采用与考核分数挂钩的浮动费用支付模式。在与外包公司签订多种劳务合同中,需要进行细节校对,明确服务范围、区域、标准、时间、人数、质量等,并结合多种服务种类进行细化考核,并辅以临床科室满意度调查,进行综合评分。完善绩效考核制度,制定相应的奖惩措施,对表现突出的员工予以精神和物质方面的双重嘉奖,对考核中表现不佳的员工进行相应的处罚措施,例如扣除绩效工资,严重者予以解聘等,如此更好的监督外包公司。与此同时,还需要设置专门的医院部门对外包公司进行考核,外包公司考核工作员工的考核模式,建立高质量、高效率的管理模式,优化费用支付体系,有效降低医院支出成本,从而真正提升医院后勤外包服务的水平。

3.5 加快培养审计专业团队

人才的发展进步是医院审计工作高效开展的重要动力。要求审计人员不局限于眼前成就,应该具备终身学习意识,丰富审计团队知识结构,进行跨学科学习,不断培养研究型审计思维。定期组织审计人员进行培训学习,共同探讨典型案例,着眼于实际应用,鼓励科室成员把理论学习的成果转化为谋划工作的思路,为开展研究型审计提供智力支撑。

4 结语

在医院后勤外包风险审计工作中,严谨的态度和专业能力至关重要。后勤外包涉及保洁、安保、餐饮等关键服务,直接影响医院运营效率和患者体验。审计人员需深入识别风险点,如外包商资质、服务质量和安全隐患,确保合规性和安全性。同时,审计人员应创新方法,利用信息化工具实时监控外包服务,提升效率。还需建立科学的评价体系,定期评估外包商绩效,持续改进审计流程,确保外包服务支持医院高效运营。总之,审计人员需不断精进业务能力,创新工作方法,为医院高效发展和患者安全提供保障。

[参考文献]

- [1]郭鸿飞,刘宏伟,王荣霞.公立医院内部控制之人力资源控制[J].中国总会计师,2023(2):160-162.
- [2]李洋,李俊霞.审计视角下医院后勤外包服务管理改进研究[J].会计师,2023(1):84-86.
- [3]李松,于海涛.医院后勤服务外包项目内部审计如何做[J].中国内部审计,2018(12):38-41.

作者简介:

闭思婷(2001--),女,壮族,广西南宁人,硕士研究生在读,研究方向:企业财务与会计。