

# 县残疾人康复中心人力资源效能提升与公益服务质量协同研究

李维

会泽县残疾人康复中心

DOI:10.32629/ej.v8i12.3244

**[摘要]** 县残疾人康复中心作为服务残疾人群体的重要机构,其人力资源效能提升与公益服务质量的协同发展具有重要作用。本文探讨了县级残疾人康复中心在实际运行中面临的三大问题:人力资源配置不合理、公益服务质量不高以及资金支持与资源保障不足。针对这些问题,提出了提升人力资源效能、优化公益服务质量和增强资金保障与资源配置的具体对策。本研究旨在为县级康复中心提供理论支持与实践指导,推动康复服务的全面提升,促进残疾人群体的社会融入与生活质量提高。

**[关键词]** 县级残疾人康复中心; 人力资源效能; 公益服务质量; 资金保障

中图分类号: R730.9 文献标识码: A

## A Collaborative Study on Enhancing Human Resource Efficiency and Public Service Quality in County-Level Rehabilitation Centers for People with Disabilities

Wei Li

Huize County Rehabilitation Center for People with Disabilities

**[Abstract]** County-level rehabilitation centers for people with disabilities, as important institutions serving the disabled population, play a crucial role in the coordinated development of improving human resource efficiency and public service quality. This paper explores three major problems faced by county-level rehabilitation centers in their actual operation: unreasonable human resource allocation, low quality of public services, and insufficient funding and resource support. In response to these problems, specific countermeasures are proposed to improve human resource efficiency, optimize the quality of public services, and strengthen funding and resource allocation. This study aims to provide theoretical support and practical guidance for county-level rehabilitation centers, promote the overall improvement of rehabilitation services, and facilitate the social integration and improved quality of life for people with disabilities.

**[Key words]** County-level rehabilitation center for people with disabilities; human resource efficiency; public service quality; funding guarantee

### 引言

县级残疾人康复中心属于社会公益体系的重要部分,担负为残疾人群体提供康复帮助的任务。社会越来越关心残疾人群体,怎样让康复中心的人力资源和公益服务更有效变成急需解决的问题,虽然很多县级康复中心已经取得一定进展,但人力资源配置、服务质量、资金保障上述环节还有不小的困难<sup>[1]</sup>。本文研究目前县级康复中心面对的关键问题,同样提出精进办法,希望供相关决定参照,更好助推残疾人事业进步。

#### 1 县残疾人康复中心的重要性

##### 1.1 为残疾人群体提供全面康复服务

县级残疾人康复中心在残疾人群体的生活中扮演着重要的角色。其主要职责不仅仅是提供基础的医疗服务,更包含了多层次的康复项目。康复服务涵盖了物理治疗、职业康复、语言训

练、心理疏导等多个方面,确保残疾人能够在康复过程中得到全面的帮助。在这些服务中,康复治疗师、心理辅导师和职业培训师的专业支持至关重要。这些项目共同作用,提高他们的生活质量。专业人员为残疾人量身打造合理康复方案,帮他们恢复身体功能,增进生活技能,重拾信心,此类服务让残疾人在生理上得到好转,在精神层面也能更好地适应社会、融入社会,从而提高了他们的社会参与感和生活质量<sup>[2]</sup>。

##### 1.2 推进社会公益事业发展

县残疾人康复中心不只是医疗机构,更是社会公益事业的核心部分。作为政府为残疾人群体打造的核心服务平台,康复中心助力改善民生、推进社会公平和普惠。康复中心的设立以及改进,让社会更好地关注残疾人群体的特殊需求,并给予针对性帮助。这一类公益服务的开展,不只可以让更多残疾人享有平等

的生活条件,还能让全社会形成关注弱势群体的良好氛围,残疾人康复中心不仅依靠政府资金的支持,还能与社会组织、慈善机构和企业合作,带动各方力量共同参与,推动公益事业更好地发展,增强社会责任意识和协作观念<sup>[3]</sup>。

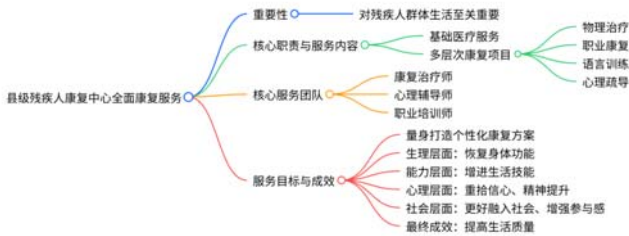


图1 县级残疾人康复中心全面康复服务体系

### 1.3 促进社会的可持续发展

残疾人康复中心的建设不仅为残疾人提供了服务场所,也是推动社会和谐与可持续发展的重要条件。一个全面、有效的残疾人康复体系,可以减轻社会福利保障的负担,减少残疾人群体的社会排斥感,增强他们的社会融入感跟自信心。康复服务质量提升后,残疾人可以更好地融入社会,发挥自身特长以及价值,减少对家庭和社区的依赖,积极参与劳动市场。社会的整体生产力增强,社会的和谐状态持续增强,良好的残疾人康复体系也能变成社会创新和发展的一部分,让公共服务体系跟社会保障更加包容多元,继而助推社会的可持续发展。

## 2 县残疾人康复中心存在的问题

### 2.1 人力资源配置不合理

县级残疾人康复中心的人力配置不太合理,专业康复人才的数量跟质量跟不上需求。不少康复中心缺人,小县城的机构尤其难招到专职的康复治疗师、心理辅导师等专业人员,服务质量跟不上,由于人员不足或不够专业,部分残疾人无法获得足够的康复服务,一些康复项目也未能有效开展。

人力资源分配问题还有人员结构不平衡的情况,人才储备不足,康复中心岗位设置不够合理,一些工作人员工作量太大,消耗太多人力资源,部分工作人员职责划分不明确,工作内容目标不清楚,能力不高,康复服务专业性要求高,人员配置不当不光缩减了服务覆盖范围,还直接减少了服务质量,妨碍残疾人群体的康复效果。

### 2.2 公益服务质量不高

县级残疾人康复中心的公益服务质量大多存在一些问题,很多康复中心的服务内容比较单一。没顾到残疾人群体的个性化需要,传统康复服务只注重身体功能的恢复,很少考虑心理、情感和社交融合方面的关怀。随着社会的发展,残疾人的需求日益多样化,传统服务形式已无法满足他们不断增长的需求。部分康复中心服务质量好坏不一,残疾人依赖康复服务程度跟满意度降低。服务质量低下还因为检查体系不完善,许多县级康复中心尚未建立健全服务质量检查制度,缺乏有效的反馈渠道,难以确定服务改进的方向和方法。一些康复中心未能及时根据用户

反馈调整服务内容,服务呈现出很大的盲目性和随意性,实际操作缺乏严格的质量监督和管理,服务质量难以保障,社会对公益服务的认可度也随之降低<sup>[4]</sup>。

### 2.3 资金支持与资源保障不足

县级残疾人康复中心常面临资金不足、资源短缺的难题,这直接阻碍了其长远发展。地方财力紧张,拨付给康复中心的资金有限,导致日常运转和设备购置都面临困难,经济落后地区的情况尤为严峻。政府拨款不足,使得设备陈旧、难以招聘到专业人员、服务项目匮乏。虽然有些康复中心获得了社会捐助,但多数资金不足以支付长期开销,难以维持服务的长期稳定。在资源保障方面,由于资金不足,康复中心的硬件设施和服务资源配置存在较大差距。有些康复中心的设施较为陈旧,缺乏先进的康复设备,导致康复效果不佳。在人才和服务资源储备方面,很多中心难以满足日益增长的服务需求。在这种情况下,康复中心只能依靠有限的资源开展工作,难以向残疾人群体提供充足的帮助,从而延缓了他们的生活改善和康复进程。

## 3 县残疾人康复中心人力资源效能提升与公益服务质量协同的优化对策

### 3.1 提升人力资源效能

要提升县级残疾人康复中心的人力资源效能,首先需要建立完善的人才招聘与培训机制。通过多渠道招聘和吸纳高素质专业人才,弥补康复中心专业技术人员的短缺。加强与高等院校、职业培训机构的合作,推动康复治疗师、心理辅导师、职业培训师等专业人员的定向培养,确保康复中心的人力稳定供应。通过定期的专业培训和技能提升,使现有人员能够跟上最新的康复治疗方法和技术发展,确保服务质量不会因人员素质问题而降低。

提升人力资源效能,还需优化工作安排的激励机制,合理配置工作岗位。要让每位工作人员职责清晰,避免资源浪费和人力过度消耗。建立良好的激励机制,涵盖薪酬、职业发展以及晋升通道,让员工更愿意工作、更有归属感,这样人才就不容易流失了。完善绩效考核体系,用数字化指标评估人员工作表现,及时调整和优化人力资源配置,让康复中心的各项服务更高效。

表1 人力资源效能提升对策

优化措施	具体内容	预期效果
人才招聘与培训机制	多渠道招聘,吸纳高素质人才,加强与高校及职业培训机构合作,定向培养康复治疗师等专业人员。	解决康复中心技术人员短缺问题,保证人力资源的稳定供应,提升服务质量。
工作安排与激励机制	合理配置工作岗位,明确职责,建立薪酬、职业发展和晋升通道,增强员工归属感。	提升工作效率,避免资源浪费,减少人才流失,增强员工的工作积极性。
绩效考核与调整机制	建立数字化绩效考核体系,通过量化指标评估工作表现,及时调整人力资源安排。	确保康复中心服务更有效,提升整体工作效能,保证服务质量的持续改进。

### 3.2 提升公益服务质量

增进县级残疾人康复中心的公益服务质量,可以关注服务

内容、服务形式和质量评定体系三个方面。在服务内容方面, 康复中心要考虑到残疾人群体的多样化需求, 设计更加个性化以及综合性的康复服务项目, 在基础的身体康复治疗之外, 心理疏导、社会适应训练和职业技能培训同样重要, 让康复项目具备全面性、针对性。康复服务不只限于医疗范围, 还能关注残疾人群的生活质量跟社会融入。

康复中心关于服务形式, 应当逐步推广信息化手段。加强服务能力跟质量, 借助设立在线咨询与远程康复帮助平台, 使残疾人方便获取专业意见与服务, 关于服务质量检查体系, 设立合理精进的服务检查标准, 定期开展服务质量检测跟情况反馈。用残疾人同家人问卷、个案分析等方法, 及时找出服务里不足地方, 按检查结果改动并改良, 让康复服务一直变好。

### 3.3 增强资金保障和资源配置

增强资金保障以及资源配置的重点是拓宽资金来源和改良资源配置结构, 县级康复中心可以凭借多种方式争取更多资金投入。需要加强与政府沟通, 争取长期稳定的财政预算保障; 同时引入社会捐赠跟公益项目, 吸引社会企业、慈善机构等加入, 助推社会资金投入。多种来钱的法子不光让康复中心稳稳当开着, 还能让它变大变好, 带来足够的钱用<sup>[5]</sup>。

康复中心资源配置时, 应根据实际需要合理分配有限资源。做到资源最大化利用, 优先保障核心岗位和重点服务的资源需求, 保证专业人员、设备、技术配备充足, 助推设备更新换代, 提升硬件设施水平, 增加服务能力和效果, 还需改良管理以及后勤保障体系, 加强内部管理, 精细化调配资源, 减少运营成本, 保证每笔钱都用在最需要的地方, 让资金跟资源发挥更大作用。

## 4 结论

县级残疾人康复中心在人力资源效能提升方面面临着诸多挑战, 但通过优化措施可以有效提升其整体运营效率。强化人才招聘与培训机制是解决专业人才短缺的关键。通过多渠道引进高素质人才, 建立与高等院校和职业培训机构的合作, 定向培养康复治疗师、心理辅导师等专业人员, 能够确保康复中心的人员素质稳定与提升。合理配置工作岗位、明确职责, 并建立有效的激励机制, 能够提高员工的工作积极性和归属感, 避免资源浪费和人力过度消耗, 提高工作效率。建立科学的绩效考核机制, 通过数字化指标评估员工表现, 及时调整和优化人力资源安排, 不仅有助于提升康复中心的服务质量, 还能确保工作的持续改进与效能提升。

### [参考文献]

[1] 吴函, 肖劲波. 基于提升人力资源效能的新员工管理体系研究[J]. 电脑乐园, 2020(11):1.

[2] 蒋晓华. 企业人力资源效能提升策略分析[J]. 现代营销(下), 2023(12):53-55.

[3] 王荣国. 高质量建立公益服务事项清单的探索[J]. 机构与行政, 2021(12):42-43.

[4] 王子豪, 徐欢. 城市公益性服务设施空间分布特征研究——以徐州市为例[J]. 现代城市研究, 2020, 35(5):7.

[5] 陈隽. 打造“老年社工+志愿者”创新模式助力提升院舍养老服务质量——以W福利院为例[J]. 社会与公益, 2020(4):4.

### 作者简介:

李维(1990—), 女, 汉族, 云南会泽人, 本科, 九级经济师, 研究方向: 人力资源管理。