

• 综合医学 •

分析医院办公室工作在医院管理中的作用

刘建军

桃源县第三人民医院 湖南常德 415705

【摘要】在医院管理的过程当中, 医院办公室是重要部门之一, 同时医院办公室承担着极为重要职责, 医院办公室的整体工作效率和整体质量将会对医院管理造成显著影响。其中, 在医院管理工作的过程当中, 医院办公室具备信息提供、参谋助手、桥梁以及协调等作用。本文主要是关于医院管理当中医院办公室的作用研究, 以供相关专业人士进行参考和借鉴。

【关键词】 医院办公室; 工作; 医院管理; 作用

【中图分类号】 R197.3

【文献标识码】 A

【文章编号】 1009-3179 (2019) 05-276-02

在当前医院发展和运营的过程当中, 医院办公室是其中不可忽视的一个重要部门, 同时起到了极为重要的作用, 医院办公室不断发挥联系内外职责, 医院办公室沟通上下以及协调左右, 工作面比较广泛, 同时, 工作综合性较强, 另外医院办公室工作将会直接影响到医院整体发展水平。对于医院办公室的文秘而言, 应当提高自身的素质, 只有这样才能促使医院实现良性的运转。提高医院办公室工作人员业务能力和综合素质, 是促使医院办公室工作效率和工作质量得到提升重要前提之一。

一、医院办公室概述

医院办公室主要职能就是服从领导的命令, 将领导的命令妥善执行, 还需要做好各方面的协调工作, 切实的保障各项工作可以实现正常稳定开展。简言之, 医院办公室职责和文秘比较类似, 不仅需要医院办公室的工作人员具备良好人际沟通能力, 而且需要具有服务意识, 能够顺利处理好各种行政类事件。与此同时, 对于医院办公室人员而言, 还需要深入了解医院各项规章制度, 全面了解法律法规, 切实组织好各级会议并且需要做好会议纪要, 对外方面, 需要协调和各大医院之间合作关系, 要接待上级领导同时要向领导汇报医院各项工作。

二、在医院管理之中医院办公室主要的作用

医院管理之中, 医院办公室主要的作用包括了信息提供作用、助手作用、参谋作用、桥梁作用、协调作用等等。

(一) 信息提供作用。随着当前科学技术和时代的日益发展, 医疗技术水平正在逐渐的提升, 对于当前的医院工作进行分析, 其节奏也显著加快, 与此同时, 社会对于办公室工作要求也随之严格。对于当前的医院办公室而言, 就需要全面了解和掌握医院各方面信息, 若是在信息处理方面不够妥当及时, 则势必会对于医院的正常稳定的运转造成严重的负面影响。除此之外, 对于当前的医院办公室而言, 还应当明确好自身的职责, 定位好自身的角色, 切实做好信息传递工作, 在实际工作过程当中, 要求医院办公室相关工作人员可以敢于创新以及积极踏实, 切实的保障信息资源可以发挥其应有作用和价值。除此之外, 对于医院办公室而言, 还需要进一步强化信息反馈和收集工作, 切实保障上情下达以及下情上达可以相互融合起来, 这样才能够有利于促使上级主管部门和医院各科室之间, 医院领导和员工之间实现密切交流沟通, 提高医院运营管理水平。

(二) 助手作用。在目前的医院管理的过程当中, 医院办公室工作属于领导工作当中的不可忽视的一个部分, 同时医院办公室需要承担领导工作具体任务, 给领导分忧解难, 切实保障领导不会陷入到反复琐碎工作之中, 促使领导可以有更多的精力和时间去处理和决策重大问题。因此, 对于医院办公室进

行分析, 基本上就具有助手作用, 医院办公室听从领导命令以及相应安排, 同时, 协助领导切实做好各方面的管理工作。

(三) 参谋作用。对于当前医院办公室进行分析, 办公室不仅需要执行领导的命令, 而且还应当给领导提供一定策略和谋划, 例如, 某一项目落实之前, 办公室全面广泛地收集相关的资料, 同时也应当制定出若干套方案交给领导审查, 让领导从多套方案当中选择其中最优方案。与此同时, 对于当前医院办公室工作人员而言, 还应当深入基层全面的了解基层员工的需求和建议, 与此同时, 需要召集基层员工召开非正式的会议, 在会议上, 员工都可以提出建议和意见, 另外对于医院某些不合理的规章制度, 在会议上员工可以进行投诉或者是表达自身不满。对于当前的医院办公室而言, 需要对员工意见和建议进行总结和归纳, 并且将员工意见和建议反馈给上级部门, 这样就可以促使基层员工和医院领导之间关系得到良好协调。除此之外, 对于医院办公室领导而言, 在重大决策之前需要加强实地考察工作, 要全面了解医院的内外部情况, 同时收集到和医院综合化信息, 这样才能够有利于医院管理水平得到提高, 另外还应当加强医院问题研究, 一旦发现问题及时优化调整。

(四) 桥梁作用。对于当前的医院办公室而言, 基本上工作都是根据领导的指示落实领导任务和安排, 例如, 院长接到了上级部门任务, 首先, 需要对于任务进行科学合理规划, 经过规划之后, 将任务下达给办公室, 之后, 办公室相关的工作人员就可以根据院长所下达的命令展开相应工作, 医院办公室具体分工之后, 通知相关部门以及相关人员进行落实任务。对于目前的医院办公室而言, 其主要的作用就是促使上级领导指令可以实现具体化, 可以针对工作进行具体化安排, 与此同时, 办公室还应当加强其他部门意见和建议收集工作, 医院办公室要将各方面建议和意见进行归纳总结, 并且反馈给上级领导, 同时让领导进行科学合理的决策。

(五) 协调作用。针对医院办公室进行分析, 其具有重大职责之一就是协调职责, 要协调基层员工和医院领导之间关系, 要协调患者和医生之间的关系, 要协调部门和部门之间的关系, 同时, 医院运营和发展的过程当中, 办公室成员一旦接受到领导的指令之后, 应当对工作进行合理和科学的安排, 如果安排缺乏妥当性特别容易导致各个部门出现不满情绪。若是由于同一工作出现部门摩擦, 将直接影响到医院正常运营。对于目前的医院办公室而言, 不仅仅需要对于医院内部各人员的关系进行良好的协调, 而且, 还应当正确的

(下转第 278 页)

($P<0.05$)，观察组的变化幅度更大($P<0.05$)。

2.2 两组的血压控制情况比较

干预后，两组的血压自测率，血压达标率均有显著升高，观察组的变化幅度更大($P<0.05$)。

2.3 两组的血压结果比较

干预后，两组的血压水平均有显著降低($P<0.05$)，观察组的变化幅度更大($P<0.05$)。

表 2: 两组的血压控制情况比较 [n (%)]

组别	n	血压自测率		血压达标率	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	40	26 (40.0%)	32 (80.0%)	29 (72.5%)	34 (85.0%)
观察组	40	27 (67.5%)	38 (95.0%)	28 (70.0%)	39 (97.5%)
χ^2		0.056	4.114	0.061	3.914
P		0.813	0.043	0.805	0.048

表 3: 两组的血压结果比较 ($\bar{x} \pm s$, mmHg)

组别	n	收缩压		舒张压	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	40	140.23 $\pm$ 2.12	127.36 $\pm$ 1.87 ^a	100.15 $\pm$ 2.04	87.52 $\pm$ 1.69 ^a
观察组	40	140.25 $\pm$ 2.10	121.28 $\pm$ 1.84 ^a	100.12 $\pm$ 2.06	84.65 $\pm$ 1.67 ^a
t		0.076	14.658	0.065	7.640
P		0.940	0.000	0.948	0.000

注：与干预前相比，^a $P<0.05$

3 讨论

高血压是一种常见的慢性疾病，其病程较长，需要长期甚至是终身用药，除必要的治疗外，系统性的护理干预也十分重要，尤其是患者出院回归社区后，有效的社区管理可强化患者的自我护理认知，提高其治疗的配合度，引导患者养成良好的用药习惯及生活方式，从而提升其整体的治疗效果^[5]。本次研究中对照组患者采用常规的社区管理模式，干预后其自我管理能力、血压控制率均显著改善，血压水平显著降低，但观察组的效果更优，可能与其采用高血压个案管理模式有关。

个案管理是为特定人群提供并协调其医疗护理的服务，具有系统性、个体化、合作性的特点，其目标并不是治愈疾病，而是注重患者对自身状态的满意度，主要是通过与学生进行充分的沟通交流，准确评估患者的个人情况，使患者与医护人员共同参与到护理中，选择适当的资源，进行有效的护理，从而满足患者的健康需求，提高患者的自我管理能力^[6]。本研究中观察组在社区管理的基础上，对高血压患者采用个案管理，首先是成立个案管理小组，并对护理人员进行统一培训，有助于提高护理人员的专业水平，为更好的实施护理干预奠定基础；其次是进行评估，护理人员与患者建立良好的护患关系，面对面进行交流，鼓励患者勇敢表达自身感受，对患者的具体情况准确评估，有助于提供针对性、个体化的护理干预，更好的提高治疗效果；接着是计划、实施、协调、监督，科学合理的护理方案是护理干预的方向所在，有序高效的实施是个案护理的关键，协调各个部门对提高整体干预效果意义显著，监督患者进行血压监测、按时服药，有助于提高患者的配合度与依从性。将个案管理应用于社区高血压患者中，

可提高患者对高血压的认知程度，纠正患者的不良习惯，通过护患共同合作，提高患者的自我管理能力和自我管理能力，避免危险因素，从而稳定血压，提高生存质量。故观察组干预后的自我管理能力和血压控制率均显著改善，证实个案管理对社区高血压患者自我管理能力和血压控制的作用效果显著，值得推广。但高血压个案管理模式作为一种新型的护理模式，使得护理人员的工作不仅仅是基础护理，还需要协调不同部门，整合医疗资源，及时满足不同患者的治疗及护理需要，尤其是我国的个案管理模式处于起步阶段，依然存在很多问题，这对护理人员是一种机会，也是一种挑战，需要护理人员进一步提高专业水平与协调能力，为更好的进行个案管理做好充分准备^[6]。

综上所述，个案管理对社区高血压患者自我管理能力和血压控制的作用效果显著，值得在临床应用中加大推广力度。

参考文献：

- [1] 陈伟伟, 高润霖, 刘力生, 等.《中国心血管病报告 2017》概要[J]. 中国循环杂志, 2018, 33(1):1-8.
- [2] 崔明玉. 社区康复治疗对高血压患者的作用[J]. 继续医学教育, 2019, 33(6):165-167.
- [3] 余湘, 常静. 基于移动医疗的高血压个案管理[J]. 心血管病学进展, 2018, 39(6):926-929.
- [4] 《中国高血压防治指南》修订委员会. 中国高血压防治指南 2018 年修订版. 心脑血管病防治, 2019, 19(1):1-45.
- [5] 杨颖. 以家庭为中心的社区管理模式对高血压患者血压控制及生活质量影响探讨[J]. 中国社区医师, 2019, 35(16):186+188.
- [6] 杨欣, 陈平治, 姜金霞. 个案管理模式在高血压患者疾病管理中的研究进展[J]. 临床与病理杂志, 2018, 38(5):1120-1125.

(上接第 276 页)

处理好医患关系，避免受到社会谴责，同时提升医院外界形象，另外，还应当加强家属和患者意见收集，可以在医院多个位置处设置意见箱，若是患者对于医院或者某个医生有不满情绪或者相关建议可以通过意见箱来表达诉求。对于当前医院办公室而言，需要全面了解患者意见，同时对意见进行归纳总结，从而促使医院可以加以改进和完善。

三、结语

综上所述，随着当前医疗改革的日益发展，在医院经营和管理过程当中，需要转变传统的思想观念，要顺应时代的发展潮流。其中，医院管理的过程当中，医院办公室是其中不可忽视重要枢纽部门，办公室对医院的正常稳定运营起到

了不可忽视的重要作用。医院办公室工作直接影响到医院整体运营水平，要求办公室工作人员落实好相应的事务，同时要给领导出谋划策，提高工作效率以及工作水平，协调好各方面的关系，只有这样，才能够提高医院管理水平和管理质量，实现医院健康稳定及可持续发展。

参考文献：

- [1] 做好医保基金的守门人——北大人民医院医疗保险办公室医保管理工作纪实[J]. 中国人力资源社会保障, 2018(08):17-18.
- [2] 张灵机. 精细化管理在提高医院办公室行政效能中的应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(99):19594-19595.
- [3] 党志蔚. 医院办公室档案管理工作的优化方法分析与讨论[J]. 办公室业务, 2017(19):120.