

# 浅谈行政沟通在医院行政管理中的作用

曾 维

宁乡市人民医院 湖南宁乡 410600

**【摘要】**针对目前医院行政管理中在行政沟通方面存在的问题以及行政沟通在医院行政管理中的应用策略如何提升的问题,本文通过收集查阅各方面资料,探讨了行政沟通在医院行政管理中所起的作用以及重要性。

**【关键词】**行政管理;沟通;医院

**【中图分类号】**R197.322

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**2095-9753 (2019) 09-171-02

现代社会发展迅速,人们来自各方面的压力增大,而医院不管是在身体健康方面还是在生命安全方面,都对人们起着不可估量的作用,相同的不管是医院的管理水平的高低还是医院管理措施的有效性,对患者的身体健康都有比较直接的影响。但是,医院的管理工作在现实中的执行会比计划中的更加困难,毕竟它是一个大型单位,需要处理的事物十分之多,并且多数比较复杂。而行政沟通在医院的行政管理中具备促进信息的传递以及交流的效率等重要作用,毋庸置疑其它医疗工作的开展效率也会因此而提高。综上,若想消除信息的传递与沟通障碍,想要使信息传递速度以及效率一并得到提升,就需要尽最大的可能做好行政沟通工作。

## 一、行政沟通的意义

在日常生活中,沟通本身就起着不可替代的作用,它可以使各种信息在两个或者两个以上的人员之间进行注意的交换与传播。人们若想获得一些对自己或者对自己所在的团体有价值的外界信息,以提高自己的生活品质,沟通是最简单却也最容易让人接受的方式。

但是因为现代社会网络的快速发展,人们面对面沟通的机会越来越少甚至没有,因此人们也逐渐意识到沟通在生活中的重要性,尤其是在一些企业单位中,沟通都具备一定的要求。在大多数的单位中,上一级通过沟通将一定的指令和工作要求传达给下级部门,随后下级将工作中的完成情况以及出现的各种问题通过沟通向上级反馈,并向上级寻求解决问题的方案,上级与下级通过沟通相互合作,使行政工作得到更好的开展,这一系列过程便是行政沟通。

## 二、行政沟通应用于医院行政管理中存在的问题

### (一) 渠道单一

对于目前已经应用在医院行政管理中的行政沟通工作,渠道十分单一,因为在现实生活中,会议下达是上级在传达重要指令时最常用的方式,然而这种方式会大量占用员工的工作时间,进而影响工作的效率,同时在某一方面降低了沟通的效率。再者说,会议的会场布置也需要耗费人力物力,同时需要准备大量与会议相关的材料,在这些方面,造成资源的浪费是不可避免的。除了会议召开的方式,资料发放也是医院行政沟通常用的一种方式,资料发放即将原本应该在会议中传达的信息转换成文字资料的形式,然后下发给下级部门,这种方式在一定程度上加快了信息传递的速度,却不方便上级下达的要求及时被下级所理解接受,甚至会出现一些不必要的误解。因此,医院行政沟通的重大障碍之一便是沟通渠道单一。

### (二) 信息不完整

在下级部门反应医院的经营情况或者在某些时候向上级提出相关改进意见的时候,因为许多外界因素的干扰,信息可能变得不再完整不再真实,而信息的传递往往需要大量时间,上、下级之间的信息有时可能会出现不对称的情况。此外,如果信息中出现了疑惑的地方,而上下级之间又不能及时的沟通解决,将会给接下来的工作带来更大的影响,使得工作开展受阻,同时不利于医院的高效经营。

### (三) 信息沟通困难

医院的工作本身也比其它单位的要特殊,因此信息的时效性对于工作的开展具有十分重大的意义,而信息传递的速度以及接受信息的人对信息的理解程度在很大程度上对行政管理水平的提高以及管理工作的高效性起着决定性作用。行政信息的交流作为行政管理水平的重要组成部分,在目前的医院行政沟通中,却由于没有教好的使沟通工作得到较好的开展,没有得到较好的开展,导致上下级管理人员之间信息交流存在较大的阻碍。我们应当知道,信息的传递需要经过许多不同的层次,结构也相对复杂,容易出现上下级之间做到及时交流信息,从而导致信息延误,进而对医疗事务工作的开展造成影响。

## 三、提高行政沟通在医院行政管理中的应用措施

### (一) 行政管理制度透明化

信息的时效性对于医院来说是开展医疗事务的重要特性,而想要保证信息具备较高的时效性,就需要完善行政管理制度,使管理制度透明化,使下级人员能够教全面的了解各种制度,并且良好的掌握以及使用该制度。

在完善行政管理机制时,加强医院人员信息的动态管理,增强领导以及员工之间的相互督促与交流,让行政沟通发挥它自身最大的优势,从而去使违法医疗事故的发生率下降,以促进医院工作得正常进行。

### (二) 开发多种行政信息沟通与传递渠道

信息沟通的重要性不言而喻,医院更应该认识到这一点,并积极采取措施加强信息沟通以及传递的开发,这样一来可以保证信息及时被传递下去,二来也可以在一定程度上帮助信息接受者更好的理解信息内容。当今信息技术发展迅猛,那在医院的行政管理中,若加入现代信息技术以及网络技术,行政信息传递会变得更加高效。创立相关的行政管理信息的共享平台,在需要传达信息指令时,上级可以通过平台发布出来,下级也同样的可以在平台上反馈相关事务,如此一来便可使信息及时被送达,并且这种方式还可以减少传统会议的召开,可增加网络会议的开展,开发专门的行政管理信息共享使得

(下转第 175 页)

对照组 (81.59±3.25) 分, 对比有统计学意义 ( $p<0.05$ );

### 2.2 各组患者心理状况评分情况

见表 2, 在 SAS、SDS 有关心理评分上, 观察组各项评分明显少于对照组, 对比有统计学意义 ( $p<0.05$ )。

表 2: 各组患者心理状况评分情况 ( $\bar{x}\pm s$ , 分)

| 分组  | SAS        | SDS        |
|-----|------------|------------|
| 观察组 | 31.81±4.34 | 34.29±3.25 |
| 对照组 | 47.45±5.02 | 49.83±4.52 |

注: 两组对比,  $p<0.05$

### 3 讨论

医生在急诊患者治疗中发挥着重要作用, 甚至是给患者留下深刻印象的主要人员。当下的医疗工作不仅仅是完成生理层面的救治, 也需要考虑患者心理、认知层面的引导, 由此来提升治疗效果, 减少各方面因素构成的负面阻力。人文关怀实质是一种以患者诉求为中心, 以人为本的护理理念。在生理常规救治的基础上, 要更考虑患者的个性情况, 避免

治疗工作笼统一刀切。关注个体诉求, 因人制宜的合理优化治疗细节操作。要不断的总结不同患者救治工作状况, 保持更好的互动沟通, 由此来观察自身医疗工作的问题, 让工作得到不断优化提升, 同时也扩展人文关怀的具体内容。

综上所述, 在急诊治疗中, 医生如果合理的做好人文关怀, 满足患者人性化诉求, 可以减少患者疼痛不适感, 降低负面情绪的影响。

### 参考文献:

- [1] 黄倩, 胡友亭. 人文关怀在急诊 ICU 的应用效果观察及效果评价 [J]. 特别健康, 2019, (18):222.
- [2] 林丽亚. 研究人文关怀在急诊重症监护室护理中的临床应用 [J]. 健康之友, 2019, (16):23.
- [3] 史秀月. 人文关怀与急诊纠纷的探讨 [J]. 健康大视野, 2018, (24):52.
- [4] 何淑珍. 急诊科实施人文关怀的难点与对策 [J]. 现代养生 (下半月版), 2019, (4):84-85.

(上接第 171 页)

信息传递具有较高的完整性。

### (三) 培养多样化的沟通技巧

人们的生活水平在不断提高, 因此对医院的服务质量也有了相应的提高。而医院为了使患者得到最好的服务, 就应该最大限度的使行政沟通在管理工作方面的功效发挥出来。上级和下级应当一概而论, 都应该学会做一个良好的聆听者, 并掌握合适的沟通技巧, 这样才能使信息的表达以及传递发挥出最大的价值。培养医院工作人员以及领导人员之间的沟通技巧, 可以使行政沟通具备更多的积极意义。

根据以上的材料资源, 可以知道, 行政沟通在医院的行

政管理中具有不可替代的作用。医院作为社会中一种较为特殊的机构, 行政管理的质量相当重要, 应该积极采取合适的措施, 加强行政沟通的应用, 提高医院的工作效益, 减少医患纠纷和人与人之间的矛盾, 增进医院员工之间的关系, 营造和谐的工作氛围, 保证医院各种医疗事务顺利开展, 进而实现医院长期持续发展目标, 为国家以及人民做出贡献。

### 参考文献:

- [1] 张景茂. 刍议行政沟通在医院行政管理中的作用 [J]. 中国卫生产业, 2015, 04:120-121.
- [2] 吕晋洪, 荣建新. 刍议行政沟通在医院行政管理中的作用 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 28:5532-5533.

(上接第 172 页)

表 2: 临床医护人员对清洗器械的满意度评价结果 [n(%)]

| 分组         | 很满意         | 一般满意        | 不满意       | 满意率    |
|------------|-------------|-------------|-----------|--------|
| 观察组(n=412) | 323 (78.40) | 84 (20.39)  | 5 (1.21)  | 98.79% |
| 对照组(n=412) | 112 (27.18) | 271 (65.78) | 29 (7.04) | 92.96% |

注: 两组对比,  $p<0.05$

### 3 讨论

消毒供应室医疗器械清洗工作需要做好不断持续的管理完善, 要针对不同时代所使用的工具条件、卫生管理标准而逐步的提升标准, 同时要注重管理的人性化操作, 保持管理的合理性, 尽可能采用相对低的管理成本, 保证更好的医院卫生管理成效。要注重实际管理的灵活调配与判断能力, 避免呆板执行导致的不良事件。

综上所述, 消毒供应室医疗器械清洗质量管理针对实际情况处理, 提升器械清洁合格率, 提高临床医护人员的满意度, 整体状况更为理想。

### 参考文献:

- [1] 沙剑虹. 医院消毒供应室医疗器械的清洗质量控制管理探讨 [J]. 中国保健营养, 2019, 29(26):371.
- [2] 贾红燕. 探究医院消毒供应室医疗器械的清洗质量控制管理 [J]. 健康大视野, 2019, (7):282-283.
- [3] 曾小娟. 医院消毒供应室医疗器械的清洗质量控制管理 [J]. 医疗装备, 2019, 32(9):78-79.
- [4] 单素玲. 医院消毒供应室医疗器械的清洗质量控制管理方法与效果探析 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 6(36):181-182.

(上接第 173 页)

治建设的实践效果。

### (三) 注入文化内涵, 丰富教育内容

医院文化是以共同价值观为基础, 全体职工共同遵循的行为规范及思维方式的有机结合, 它作为医院的“管理之魂”, 在思想政治工作中有其不可替代的作用。公立医院要结合医疗实践和发展实际, 注重体现医院特色, 以医德医风等职业道德教育为核心, 以先进的政治理论和科学文化知识为重点, 以落实“病人为中心”服务理念为关键, 在思想政治建设中注入和拓展文化内涵, 不断丰富思想政治教育内容, 通过双重激励文化的培育, 有效帮助医务人员纠正“义与利”等关

系的偏差, 从而保持公立医院改革发展的正确方向。

### (四) 依托党群组织, 创新活动形式

公立医院的思想政治工作要依托于党群组织, 针对医疗改革中的思想热点、难点问题进行调查分析, 不断寻找创新机遇, 充分发挥医务人员的主体地位, 调动其参与的主动性和积极性。同时, 要摆脱工作形式的拘泥, 采用灵活多变、凸显医院特点和时代特色的方式, 实现思想工作变被动教育为主动学习, 逐步形成由规范的职业道德教育、开发性的科学文化教育、经常性的形势教育、激励性的示范教育等构成的多元化思想教育体系。