

# 基于数字化办公室管理模式的医院行政管理分析

张柏轩

内蒙古自治区人民医院, 中国·内蒙古 呼和浩特 010010

**【摘要】**随着信息技术的发展, 医院数字化建设已成为提升医疗服务质量的重要手段。本文针对医院在完善安全管理体系、升级安全防护系统、加强医院间联系、统一系统建设标准以及提高患者认可度等方面的问题, 提出了一系列解决方案, 只有持续加强技术研究、完善安全管理体系、统一系统建设标准、提高患者认可度才能充分发挥数字化办公管理模式的作用, 促进医院行政管理工作的的发展。

**【关键词】**数字化办公; 办公管理模式; 医院管理; 行政管理

## Analysis of Hospital Administrative Management Based on Digital Office Management Model

Boxuan Zhang

Inner Mongolia Autonomous Region People's Hospital Hohhot 010010, Inner Mongolia

**[Abstract]** With the development of information technology, digital construction of hospitals has become an important means to improve the quality of medical services. This article proposes a series of solutions to the problems faced by hospitals in improving safety management systems, upgrading safety protection systems, strengthening inter hospital connections, unifying system construction standards, and increasing patient recognition. Only by continuously strengthening technical research, improving safety management systems, unifying system construction standards, and increasing patient recognition can the digital office management model be fully utilized, Promote the development of hospital administrative management.

**[Keywords]** Digital office; Office management mode; Hospital management; administrative management

在数字化时代背景下, 医院面临着如何利用信息技术提升医疗服务质量的重要挑战。患者隐私保护、数据安全、患者认可度等一系列问题成为医院数字化建设需要考虑的关键问题。本文从数字化办公室管理模式在医院行政管理中的应用现状出发, 力求结合数字化办公管理模式应用面临的挑战, 提出促进医院行政管理工作改进与发展的有效策略。

### 一、数字化办公室管理模式在医院行政管理中的应用现状

#### (一) 信息化管理系统的应用

当前, 信息化管理系统已经在部分医院得到了应用, 成为了医院数字化办公室管理模式的核心组成。系统通常包括电子病历 (EMR)、电子处方 (e-Prescribing)、医院信息管理系统 (HIS)、实验室信息管理系统 (LIS) 等几部分, 能够高效地处理相应的工作。这些系统的应用有效提高了医院行政管理工作的效率, 通过医疗记录数字化, 大大降低了存储、检索和共享的难度, 提高了各项工作的

处理效率。同时, 信息化管理系统通过集成不同系统, 使医院之间实现了信息的互联互通, 有效提高医疗服务连续性和协同性。如医生可以通过HIS系统直接访问患者的电子病历, 进行诊断和治疗等<sup>[1]</sup>。

#### (二) 办公软件的应用

部分办公软件在医院已经得到了普遍应用, 如电子邮件、日程管理、文档编辑和共享、会议安排等。这些工具提高了工作效率, 使医院的沟通和协作变得更加便捷。如在部分医院, 会利用办公软件召开线上会议, 医院管理层可以与分支机构或远程专家进行实时沟通, 讨论患者病情和行政管理事宜。而文档管理软件的应用有效确保了医院文件的统一性和安全性, 降低了文件管理查阅的难度。

#### (三) 信息技术在数据分析及医院决策制定中的应用

在部分医院, 已经利用大数据等数据分析技术对部分工作进行了更新, 而数据的有效利用大大提高了医院管理层决策的准确度, 保障了决策的正确性。如医院利用数据分析软

件对流行性疾病的高发期进行了预测,并提前做好了防御、宣传以及治疗、药品等的准备工作,有效避免了疾病发生率增长,药物紧缺等情况的发生,并通过公众号知识宣传,以及短视频提醒等,提高了大众的防范意识,降低了疾病的发生率。另外,通过数据挖掘和分析,医院可以识别医疗服务中的问题和改进点,优化资源配置,提高服务质量<sup>[2]</sup>。

#### (四) 线上服务的普及与应用

当前,在大部分大、中型医院都已经开通了线上服务,线上服务不仅改变了患者的就医体验,而且使得医疗服务更加便捷和个性化。医院通过建立官方网站、移动应用程序或微信公众号,提供在线挂号、预约、缴费、查看检查报告等服务,不仅节省了患者的时间,也提高了医院的运营效率。另外,患者还可以利用线上平台进行健康咨询,了解健康知识内容,医院的线上服务有效提高公众健康意识。而随着技术的发展,远程医疗和在线诊疗服务也在逐渐成熟,线上服务或将为患者提供更多选择,以及更优质的服务。

## 二、数字化办公室管理模式在医院行政管理中的应用挑战

### (一) 技术的升级与改进

技术的快速迭代对医院数字化管理提出了持续升级与改进的要求,医院需要不断更新硬件设备和软件系统,以适应新的技术标准和安全要求。这不仅需要较大的资金投入,还需要专业的IT团队进行技术支持。此外,医院信息系统的集成和兼容性也是一个技术挑战,不同系统之间的数据交换和共享可能存在障碍,需要通过技术手段解决。

### (二) 数据安全性面临威胁

在医院的数据库中,包含着大量敏感的个人信息和医疗信息,保障这些数据的安全和患者隐私成为重大挑战。医院需要建立严格的数据安全防护体系,包括数据加密、访问控制、网络安全等措施,以防止数据泄露和滥用。

### (三) 标准化和兼容性问题有待解决

标准化能够保障医院在数字化发展的过程中,不同医院以及医院内部工作的开展协调统一,因此医院内部的业务流程和数据标准需要统一,以保证数字化管理的有效实施。但是当前,在不同医院,还存在着供应商不同,导致系统存在兼容性问题情况,进而导致数据交换和共享困难,影响了医院及患者的使用体验,进而影响了数字化的应用与推广。

### (四) 患者就医习惯对数字化推广产生影响

在数字化办公室管理模式的推广过程中,还面临着用户不能接受与使用等情况,部分患者,尤其是中老年患者,由于缺乏有效的指导,主观认为操作难度大,自身不能完成相应的操作,不习惯使用线上服务或电子设备进行就医,进而导致患者的数字化推广难度较大。

## 三、医院行政管理数字化办公室管理模式的优化策略

### (一) 加强技术研究,推动技术创新

为了应对技术快速迭代带来的挑战,医院需要加强技术研究,推动技术创新。首先,医院应与技术供应商建立紧密的合作关系,共同研发和改进医院信息系统。通过定期召开合作会议,共同分析系统运行情况,并根据医院需求定制化

开发新功能。其次,医院可定期评估和更新硬件设备,确保系统硬件能够适应不断升级的技术标准。对现有设备进行性能评估,并根据技术发展情况提前规划设备更新换代的时间表。最后,医院应建立一支专业的IT团队,负责提供系统的技术支持和服务。团队需要具备丰富的技术知识,帮助医院员工掌握和运用最新的数字化管理工具。

### (二) 完善安全管理体系,升级安全防护系统

为了应对数据安全性面临的威胁,医院需要完善安全管理体系,升级安全防护系统,以保障医院数据信息的安全。首先,医院应定期进行安全审计和风险评估,以识别潜在的安全漏洞和风险点。可以通过聘请外部专家团队进行定期的安全评估,或者利用内部IT团队进行系统漏洞扫描等方式开展风险评估工作。其次,医院需要实施严格的数据访问控制和加密措施,确保只有授权人员才能访问敏感数据,并且应确保数据在传输和存储过程中得到充分保护。医院可采用先进的加密技术,或建立复杂的数据访问权限管理系统保障数据安全。

### (三) 加强医院间的联系,统一系统建设标准

为了加强医院间的联系,统一系统建设标准,医院在数字化过程中需要关注三方面问题。首先,应采用标准化协议和接口,以促进不同系统之间的数据交换和共享。通过采用国际通用的标准化协议,如HL7、DICOM等,或者与供应商合作开发符合标准接口保障关键标准的统一性。其次,可与供应商合作,共同开发具有互操作性的系统。通过制定详细的系统需求和供应商选择标准,以及与供应商建立长期合作关系等,保障系统构建效果。

### (四) 提供个性化指导,提高患者认可度

为了提高患者对数字化管理模式的认可度,医院应从多方面开展工作,首先,可提供个性化指导和服务,帮助患者熟悉和使用数字化服务平台。医院可通过建立专门的帮助中心,提供在线客服、电话支持等保障服务质量。其次,医院应尽量简化线上服务平台的使用流程,降低患者的操作难度。通过持续优化平台界面设计,提供简洁明了的操作指南,以及定期收集患者反馈意见来进行改进能够保障设计效果。最后,医院可通过宣传和推广活动,提高患者对数字化管理模式的认知和理解。

## 结语:

综上所述,医院在完善安全管理体系、加强医院间联系、统一系统建设标准以及提高患者认可度等方面,需要采取一系列切实可行的措施。只有不断提升数据安全防护能力、实现系统间的互操作性、优化线上服务平台使用体验以及提高患者对数字化管理模式的认可度,才能更好地利用信息技术提升医疗服务质量。

## 参考文献:

- [1]曾彩云.数字化办公室管理模式下医院行政管理的应用探究[J].国际援助,2023(26):55-57.
- [2]张雅茜.数字化办公室管理模式下医院行政管理的应用分析[J].丝路视野,2022(1):25-27.