

试论医院办公室行政效能的提升

庾侃霞

(南方医科大学附属东莞医院(东莞市人民医院),广东东莞523000)

摘要:医药卫生事业是我国建设发展过程中不可缺少的重要组成部分,医学发展的好坏直接关系到人民群众的日常生活品质和身体健康,医院的办公室是医院的灵魂,同时也是医院工作的枢纽,不断提升医院办公室的行政效能,满足当前社会发展的进程。文章主要基于医院办公室作用的基础上,分析当前医院办公室行政中存在的问题,并提出解决问题的措施,从而促进医院办公室工作更好的发展。

关键词:医院办公室;行政效能;策略

医院办公室是维持医院运行的重要枢纽,也发挥着协调各方的作用,社会的飞速发展,医院内部的服务职能也呈现多元化的发展态势,医院运行的状态和质量好坏直接决定医院各部门的办公效率和质量。本文主要基于医院枢纽工作职能的前提下,分析当前行政办公过程中会遇到的各种挑战,结合自身的工作经验,并就如何提升办公室的行政效能提出一些看法和建议。

一、新时期医院办公室工作过程中面临的挑战

医院办公室是整个医院的枢纽,也代表了医院的整体形象,在各个部门的工作环节充当着十分重要的作用,医疗改革的深度发展,其内部的竞争也在逐渐增大,医院的管理模式、运行机制和经营理念等内容都受到了影响,医院办公室是实施行政职能的核心,工作内容也呈现多元化态势,需要办公室人员在工作内容和工作模式等方面进行创新,从而不断提升工作的效能,更好的服务群众。

(一)服务多元化

医院办公室负责的事物较多,人员流动性大,医务工作逐渐面向市场,工作的内容、对象和模式都发生了变化,医院办公室的服务功能逐渐呈现多元化态势。不仅仅作为医院的行政枢纽,同时也为医院各领导服务。提升领导层的素质水平,对行政枢纽的工作提出了更严格的要求,以往单纯的事务性服务逐渐转化为科学决策服务,从更深层的角度发挥领导助手的作用。这就需要办公室的工作人员具备一定的文字功底,并熟练掌握相关的科技知识,借助各种办公手段,完成领导多元化的服务需求。

(二)参谋深化化

办公室的职能作用也包括参谋作用,有着医院其他部门岗位不具备的特殊优势。医院办公室是领导们直接接管的综合办事部门,是衔接上下,沟通左右的枢纽,工作涉及内容广,信息来源繁多,另外,也是最能了解领导意向、活动规律以及决策的内容。这些都为办公室的参谋作用提供有利因素。为了适应工作的需求,医院办公室会加强和职能建设,设置信息调研,推动监督机构的产生,为行政领导的决策落实起到一定的作用。不仅仅要发挥办公室信息来源的渠道作用,还要注重对信息的搜集、分析和反馈。另外,领导的决策需要结合调查研究的内容、决策的实施以及预案等等。综上所述,办公室的参谋作用十分突出不再局限于以往的办公理念和模式,及时的更换当前信息、改革的动态,了解同行业工作的信息,为领导提供一定的参考内容。

(三)工作现代化

信息的飞速发展,科学技术的进步,计算机、互联网设备逐渐应用于办公室内部,现代办公设备的投入使用,有效改善了办公室人员的工作强度和工作环境,不断提升工作人员的工作质量和效率。这就需要医院内部实现办公自动化、无纸化,加大对硬件设施的投入力度。另一方面,长久以来医院办公室的人员主要是从临床部门借调过来的,也成为了部分人员的“理想去所”,

因此办公室人员的基本要求就存在一定的差距,尤其是在专业性和熟练度方面存在一定的差距,需要办公室人员不断提升自身的专业素养水平,学会熟练掌握现代办公设备。

(四)管理科学化

为了积极响应医疗改革的需求,很多医院都提出了要进行科学化管理。都积极吸取国外优秀管理经验和管理模式。传统模式下,缺少一定的制度体系保障和制度监管,医院办公室开展各项工作也缺少稳定性,基于不同的时间、不同的位置、不同的条件下,办公室的行政效能会出现很大的顺差。因此,结合当前发展的趋势和各部门的需求,形成一定的管理机构,健全完善各环节的管理制度,从而明确各个部门的职责,建立有效的奖励机制,不断调动办公人员的工作积极性。实施管理制度的优越性在于,制定科学合理的工作方案,并在年终进行一定规模的考核,对各个岗位进行定量考评,贯彻落实奖惩制度,从而有效激发工作人员的积极性,也展示出在制度实施的科学性和前瞻性。

二、医院办公室行政效能提升的策略

(一)健全完善行政相关的管理制度

1.积极建立管理制度

医院办公室应当健全完善相关制度,有助于对办公室人员的工作调控和引导,帮助工作人员了解到工作的内容和需求。这并不需要刻意为之,在工作流程中出现任何问题都对其进行文字记录,并制定相应的措施进行改善,避免事件再次发生。

2.完善管理制度

医院办公室要在原有制度的基础上完善,将原有制度更加细化。例如,基本条例中大多规定不能在上班期间浏览和工作无关的网页,禁止玩游戏等等,但是并没有明确违反条例之后应当进行怎样的惩罚措施,这一做法能够让职工更加直观地感受到违反条例之后应当承担的后果,从而不断提升职工的责任感,有效激发医院办公室的行政效能。

(二)完善办公室管理部门监督体系

拥有健全的办公室规章制度的同时,需要有人能落实制度中的内容,对办公室职工遵守制度的情况进行监督和管理。如果缺少管理部门,制定的各项条例就会失去相应的作用。

1.加强管理部门监督管理的权利

为了确保办公室相关制度能够顺利实施,医院办公室应当强化管理部门的监督管理权力,有助于提升医院办公室的行政效能。如果管理人员的职位形同虚设,很难实现对办公室人员的监督管理,因此要强化医院办公室管理部门的监督管理权力,并将权力下放到管理人员,有效减轻领导的工作负担,不断提升医院办公室的工作效率。另外注重下放管理人员权力的同时,应当承担相应的责任,如果单纯的赋予行政权力,就可能出现滥用职权的情况。

2.有效提升管理人员的素质水平

为了保障医院办公室管理的基础,要不断提升管理人员的素

质, 办公室管理人员和管理工作接触最多的也是办公室职工密切接触的人群, 要提升这部分人的思想境界就能提升办公室的行政效能, 比如医院办公室要对管理人员进行定期培训, 让职工更加了解如何与办公室工作人员进行沟通, 引导管理人员了解管理工作职责, 但不是和其他部门形成对立的关系, 奠定坚实的群众基础才能明确职工的需求, 寻找影响办公室行政效能的原因, 提出对策并解决。最后需要注意的是管理过程中要以管理条例为基准, 不能以人为基准, 也不能为了所谓的群众基础做简单的处理。

(三) 不断提升办公室工作人员的素质

文章中已经指出很多提升行政效能的措施的基准是源自于外部因素, 接下来了解一下办公室行政效能不足的内部原因。职工是办公室的重要组成部分, 办公室行政效能的不足和职工个人的状态有直接的关联性, 主要基于职工的专业素养水平和职工个人素质两方面进行提升。

1. 提升办公室职工的业务素质

办公室职工业务素质的缺失是导致办公室行政效能不高的主要因素, 要想提升办公室的行政效能就要强化办公室职工的业务素质。比如, 医院办公室对职工进行培训, 培训是企业的重要组成部分, 对医院来说培训的作用更甚, 虽然对办公室职工的要求不会像医生那样严格, 也需认真对待, 可以以部门科室为单位进行培训, 从工作内容的角度出发, 展开培训工作, 确保办公室职工都能提升自己的本职工作, 明显增强办公室行政工作的效能。在培训完成之后对员工进行考核, 了解其职业技能并评分, 职工的最终评分和绩效奖金挂钩。

2. 深化办公室职工的个人素质

办公室员工的个人素养水平也是促进行政效能提升的关键因素之一, 比如办公室内部的各项清洁、办公室整体的整洁以及职工自身各种安全意识的认知等因素, 都从不同程度上影响医院办公室的行政效能, 积极提升办公室员工的个人素养, 确保工作环境的每日清洁, 大大增加办公室办公的安全保障。一方面, 可以根据员工的各自位置划分清洁区域, 结合就近原则按劳分配, 并在下班之前对个人所处区域进行清理, 确保第二天工作的整洁。如果一旦在个人负责区域发现问题, 就要实施一定的惩罚措施。另一方面, 加强消防意识, 注重消防安全。办公室内部要定期查看消防设备是否损坏, 确保其能正常使用, 还要提升办公室工作人员的安全意识, 比如吸烟要去吸烟室, 不能在公共场所和办公区域吸烟, 下班之后要切断电脑的电源等等。第三, 提升办公室职工的安全意识, 比如, 妥善保存文件, 不能随意丢置在桌上, 一方面这一做法会带来一定的安全隐患, 导致文件丢失, 另一方面, 由于没有放置在固定的位置, 在找寻时需要消耗一段时间, 降低办公室的行政效能。对于部分人员的财产也要注意保存, 避免出现不必要的麻烦。不能将无关人员带进办公室, 如果有急事也不能停留太长时间, 禁止外来人员单独进入办公室。

(四) 运用 DISC 性格测评发现人才

1. DISC 的概念

这一理论主要用于人类性格的研究, 通过人类的行为语言进行一定的行为分析, 这一理论将人的性格分成四大类: D 型(代表的是支配型)、I 型(代表的是影响型)、S 型(代表的是稳健型)、C 型(代表的是谨慎型)。人们大多都存在两种类型构成。看到职工的性格, 才能做好管理。

2. DISC 的实际作用

DISC 性格测评研究表明, 测试的结果可以用于单位的招聘、录取和安置等环节, 并将其应用于沟通、决策等一系列的管理情

境中去。不同的岗位需求存在差异性, 对领导人员和职工的能力和特质也有不同的需求, 针对不同的情境, 认识到不同的性格会产生不同的行为和回应。测评能够帮助管理人员了解下属, 实现管理的高效。DISC 也适用于人际关系, 可以帮助人们更好地了解自己, 通过对应的检测才能有针对性的对个人性格和事物规律进行调整, 方便面对不同的环境和人物时的沟通交流。这一测评能帮助工作人员更好地了解服务对象的性格等内容, 正确了解服务对象的意图, 才能实现高质量的医学服务。

(五) 办公室管理人员要善用沟通技巧

沟通是为了将原有的目标、信息、情感等内容通过个人或是团队的形式展现出来, 并深化了解的过程。合理的沟通能够创建相应的动力系统、能力系统和角色系统, 帮助职工发现工作的意义; 动力系统对应的是医院关于绩效分配、各种奖惩措施等, 能力系统对应的是医院的各种培训活动, 为职工提供一定的发展机遇, 有效提升其个人能力; 角色系统则是对应

每个人对所处岗位的正确认知以及对工作的认可度。医院办公室管理人员要加强和职工之间的沟通, 帮助其找到工作的奋斗目标, 每个人都有追求完美的心理, 就当前的情况来看, 努力工作就是追求完美的途径, 帮助职工分析工作中潜在的各项资源, 会主动的将工作中遇到的各种问题告诉他人, 在实际工作中受到了怎样的锻炼, 提升了哪些能力, 积累了怎样的人力资源。无数经验表明, 团队中最大程度的效率提升, 就是不断增强职工的个人能力。沟通也是一种有效的手段, 有效激励工作人员奋斗上进, 通过沟通为职工创造团结合作、积极向上的工作氛围, 为医院办公室的发展提供源源不断的动力。

(六) 为医院办公室职工创造良好的职场氛围

职场氛围的理念也很复杂, 涉及到职工的情感、集体氛围、工作格调和管理环境等等。构建良好的人际关系, 提供轻松愉悦的职场环境, 有效增强员工的安全感, 尽可能地减少矛盾的产生, 并产生不必要的内耗, 将全部的时间精力放置在提升工作效率上, 不断增强职工对医院工作的认同感和热情, 梅奥提出的关于人际关系的相关理论阐述, 对当今社会的各种关系有着一定的指导意义。梅奥理论中强调的工人是追求各种需求的社会人士, 要想不断提升其工作的积极性, 就要增强对其人性化的管理, 比如适时的鼓励, 不断激发职工的创造力, 对职工关心和爱护。领导力是针对领导人员的综合能力评定, 同时也是团队的核心, 基于科学的管理, 对事物的处理和看法也是一种集中体现, 主要是领导在工作中对事物前进的方向和处理手段等方面的领导行为, 因此, 不断加强管理人员的领导力, 构建不同的思维方式和管理流程, 为实现高素质的管理工作和团队奠定坚实的基础。

三、结束语

总而言之, 医院办公室是医院中的关键组成部分, 办公室的工作效率决定了医院的整体发展。不断增强办公室的行政效能, 不仅仅可以提升医院整体的工作效果, 还能使患者自身的合法权益得到保障。因此, 医院今后的发展过程中, 加强对医院办公室的各项工作加以重视, 科学合理的对工作模式进行管理, 保障医院办公室工作的平稳进行。

参考文献:

- [1] 乔莉, 游鹏, 陈雄. “双一流”建设背景下提高高校二级学院办公室行政管理工作效率探析 [J]. 时代教育: 下旬, 2020 (7): 2.
- [2] 刘昕雯. 实施精细化管理提高医院办公室行政效能 [J]. 管理学家, 2021.