

浅谈医疗机构办公室人员素养和能力提升

王青天

四川省资阳市精神病医院 641300

【摘要】医疗机构办公室工作对于医疗机构至关重要,随着医疗机构不断的快速发展,对于办公室工作提出了新的要求。办公室作为医疗机构综合办事科室,起到承上启下、协调全院各科室,以及对外汇报协调功能。加强医疗机构办公室工作人员素养和能力提升,将更好地提高办公室工作水平和效率,更好地履行医疗机构的办公室职能职责,助力推动医疗机构高质量发展。

【关键词】医疗机构;办公室工作人员;高质量发展

1. 办公室工作特征

医疗机构办公室工作是一个综合协调部门,是各职能科室各种信息的集散地是医疗机构决策层和执行层的纽带。一是具有事务繁杂和服务性强的特征。医疗机构办公室最基础的工作是事务性工作,包括收发文管理、文件制作、印章管理、会议组织、接打电话、会务接待等工作,事务性工作较为琐碎,但每一项工作都需要高效率、高标准完成。二是具有综合协调特征。医疗机构办公室工作处于协调沟通上下级枢纽作用,综合协调功能是医疗机构办公室基本功能,要将决策层意见传达到各科室,同时要将各科室工作汇总汇报给决策层。三是应对突发事件功能。医疗机构办公室工作具有临时性和突发性特征,要求办公室人员具有沉着冷静和快速反应能力。

2. 办公室人员应培养的素质

2.1 心胸宽广,切忌互相猜疑拆台

作为医疗机构办公室人员,是领导的参谋助手,要顾全大局、服务大局、心胸开阔、做人坦荡、为人真诚,要对事不对人,做事的标准要严谨统一,要本着实事求是的原则处理事务,要保持良好的心态面对工作中遇到的困难,面对矛盾和困难时候,要保持健康的心态积极处理问题,勇于克服困难,善于排解矛盾,同时不要把个人情绪带到工作中,要坚持做事的原则正确地处理工作,面对有些刁难要稳定心态想办法、寻帮助、找措施,妥善处理疑难,面对一些过失,要不断地总结失败的教训,面对工作中的失落,要放宽心态,坦然处置,在实际工作中,要本着负责的态度,干好每一件事情,与同事团结友善,少计较多宽容,尊重处事说话的差异,面对分歧不猜疑多沟通,在工作繁忙时候,相互帮助,面对同事工作中的困难,要主动帮助解决。

2.2 善于沟通,切忌无耐心无恒心

医疗机构办公室工作人员,要面对内外各级人员,既有领导也有同事,面对各种性格、说话方式、处理方式不同的对象,面对急事要事时候,办公室人员难免会有各种失误,造成误会,影响医院办公室整体形象。因此,医疗机构办公室人员要时刻保持耐心恒心,要跟内外各级处

理好关系,做事要善于沟通,大事将原则、小事将变通,改变别人不如改变自己,学会跟各种不同的人沟通,保持良好的关系,确保各种沟通高效。

2.3 勤快严实,切记拖延懒惰

一勤天下无难事,一懒世间万事休。医疗机构办公室人员要遇事不拖,在文件转运、会务准备、上下级沟通、文件撰写等方面要确保及时性和时效性,要做到勤沟通协调勤行动勤汇报,属于自己的工作要争取最快时间高质量完成,不拖沓、不等待、不依赖他人,遇到难题时候,不找借口要积极寻找最有效的方法解决。

2.4 勇于担当,切记推诿扯皮

医疗机构办公室作为协调综合部门,起到承上启下作用,在实际工作中,经常会遇到协调难度大、工作难以推动的事项,有时会遇到文件、数据搜集困难,撰写文稿没有基础数据支撑的困境,有时也会遇到工作交杂繁多的局面,这就需要办公室工作人员勇于承担责任,属于自己的本职工作,绝不推诿扯皮,属于其他部门的工作,要积极协调帮助其他部门共同完成任务,遇到工作任务的时候,切记以此为由降低工作质量和本职工作的推诿扯皮,要树立办公室人员综合素质强、本领硬的良好品质,为其他科室树立会干事、能干事的标杆科室。

2.5 心态良好,切记大起大落

医疗机构办公室人员工作繁杂,会遇到各种意想不到的事情和各类人员,会遇到让人开心的事或人,也会遇到不开心的事或人,不管遇到什么事情或人员,都应该保持良好的心态,积极乐观地面对,最难的是下面服务对象不理解,上面领导又责怪,遇到这种事情后,更应该保持良好的心态,耐心地做好解释沟通,积极总结做得不够好的原因,吸取经验教训积极改正。同时,遇到领导夸赞时候,更应该保持一颗平常心,继续保持好的作风,更好地做好本职工作。

3. 办公室人员应提升的能力

3.1 不断提升总结归纳能力

医疗机构办公室工作具有一定的规律性,这就需要不断地总结归纳,

对于常规性工作，如：收文、发文、办会等工作，要按照一定的标准持续化推进，对于临时性或突发性工作，要及时做好预判，提前做好准备，如：突发性上级部门检查工作准备、临时性汇报材料的准备等工作，需要根据医院阶段性工作重点，及时搜集资料，根据政策和文件要求，做好各项工作，才能有序面对各类检查和汇报工作。

3.2 不断提升学习能力

医疗机构办公室人员不仅懂文秘、办文、办会等常规办公室人员具备的知识和能力外，还要不断地学习提升医疗方面的知识，了解最新医疗政策规定，反复研读政策文件，根据医院发展定位，为医院决策者提供医院发展政策文件和意见建议，做好做准参谋助手的作用。

3.3 不断提升办文办事效率和能力

医疗机构办公室繁杂事较多，有时重事要事急事交杂，既有接待参观考察、准备会场、撰写汇报材料，又要处理各种突发事件和领导安排的紧急文稿撰写，这就要求办公室人员要不断提升办文办事效率，注重日常积累，对医院整体情况熟悉，熟悉医院政策，熟悉医院各个职能口职责，熟悉问题解决最佳路径和流程，只有不断地提高办文办事效率和

能力，才能处理好重事要事急事。

3.4 不断提高时间管理能力

医疗机构办公室人员要比其他科室更具有时间观念，对医院各项决策部署，要及时督查督办，对存在的问题及时请示汇报并提出解决方案建议，同时，要提醒领导及时参加各种会议，提醒各科室及时对接相关工作，对重要的事情要及时跟踪，直至事情圆满完成。因此，办公室人员要不断提升时间管理能力，不仅对自己严格要求按时完成相关任务，而且要做好各种提醒提示工作，确保各项工作安排能按时完成。

结束语

综上所述，对绝大多数医疗机构而言，加强办公室人员素养和能力提升，可以提高医院整体工作效率，确保各项工作能够顺利按期完成，同时，办公室人员要主动积极总结，不断提升综合能力，在提升自己素养和能力的同时，不断为医疗机构发展作出应有的贡献

参考文献：

- [1]徐志红,刘华,创造性的做好办公室工作[J].济宁师范学院学报 2004 (3).