

三甲医院信息化建设的问题和解决方法

翟 啸 魏文君*

新乡医学院管理学院 河南 新乡 453100

【摘要】随着信息化的不断发展，信息化建设俨然成为推动社会发展的关键因素，并且影响了社会经济领域的众多领域，为各领域带来诸多发展机遇，提供了更为先进的发展思路。就医院而言，医疗服务水平和质量受到医院信息化建设的直接影响，发展医院信息化建设已经成为现代医院管理的必然趋势以及衡量三甲医院综合竞争力的重要标准。三甲医院只有认识到信息化建设具有的重要性，构建符合自身发展需求和发展目标的信息化模式，才能充分发挥信息化的作用，为各项工作的顺利实施保驾护航。然而，三甲医院在信息化建设方面存在着重视程度不高、信息科工作难以开展、专业信息化人员匮乏等问题，导致信息化建设质量与预期目标存在一定的差异。本文针对三甲医院信息化建设中存在的问题进行探讨，并找出相对应的解决方法，确保使信息化更好的为医院服务。

【关键词】信息化建设；三甲医院；解决方法

Problems and Solutions of Informatization Construction in Tertiary Hospitals

Xiao Zhai Wenjun Wei*

School of Management Xinhua Medical College Henan Xinxing 453100

Abstract: With the continuous development of information, information construction has become the key factor to promote social development, and has affected many fields of social and economic development, bringing many development opportunities for various fields, providing more advanced development ideas. As far as hospitals are concerned, the level and quality of medical services are directly affected by the construction of hospital information. The development of hospital information construction has become an inevitable trend of modern hospital management and an important standard to measure the comprehensive competitiveness of Class iii Grade A hospitals. Only by recognizing the importance of information construction and constructing an information mode in line with their own development needs and goals can Class iii Grade A hospitals give full play to the role of information and escort the smooth implementation of various works. However, there are some problems in the informatization construction of Grade III Grade A hospitals, such as low attention, difficult to carry out the work of information department, and lack of professional informatization personnel, which lead to certain differences between the quality of informatization construction and the expected goal. In this paper, the problems existing in the informatization construction of Grade Three Grade A hospitals are discussed, and corresponding solutions are found to ensure that the informatization can better serve the hospitals.

Keywords: Information construction; Grade A hospital; Solutions

引言

自上个世纪八十年代以来，随着计算机、网络技术、通讯技术的高速发展，信息化的作用越来越明显，各大发达国家都先后推出国家信息化计划。面对世界科技革命的浪潮，邓小平同志敏锐的意识到信息化的重要性。1984年9月18日，邓小平在为《经济参考报》题词时写道：“开发信息资源，服务四化建设”。这十二个字成为我国信息化建设和发展的重要指导方针。我国医院信息化始于上世纪八十年代，虽说今天一些三甲医院信息化建设水平已经到达世界一流，但由于建设水平参差不齐，我国绝大多数医院信息化水平较为落后，甚至仍处于单机模式。2021年10月14日，国家卫健委、中医药管理局联合印发《公立医院高质量发展促进行动计划（2021-2025年）》，提出重点建设“三位一体”智慧医

院。将信息化作为医院基本建设的优先领域，建设电子病历、智慧服务、智慧管理“三位一体”的智慧医院信息系统，完善智慧医院分级评估顶层设计；提高医疗服务的智慧化、个性化水平，推进医院信息化建设标准化、规范化水平，落实国家和行业信息化标准。

1 医院信息化建设的作用

1.1 提高医务人员工作效率

在没有施行信息化之前，医务人员之间传递指示主要靠说和写，这种传统模式不仅浪费时间，还不能保证信息的准确性和及时性，而医院信息化建设彻底改变了这种模式，医务人员使用计算机进行最简单的操作就可以获取与当前诊疗工作密切相关的指示，不仅节约时间，还保证了信息传递的准确性。医院信息系统可以从根本上减少医务人员工作上

的失误，并在发现问题时及时预警。同时，高级临床决策支持不仅可以辅助提醒，还可以告诉接下来该如何处理，使每一条指令都是正确且及时的，医院信息化大大的提高了医务人员的工作效率。

1.2 提高医院管理水平

医院通过信息化技术将各个科室部门紧密联系在一起，加强了数据的共享，保证了信息的及时，大幅度提高管理数据的及时性和准确性。医院信息化可以使管理人员及时掌握各科室的日常运营情况，并对出现的问题做出相应的决策指导。同时医院决策者可以通过医院信息系统调整和加强各部门的成本控制和核算方法，细化医院经营管理的方法，使整个医院的运行情况反映在一张张分析图表上，供领导更简单的决策分析使用，提高医院管理水平。

1.3 提高医疗服务水平

医院信息化的建设，可以使医护人员更高效的为患者服务，节约患者就医时间，提高医院服务质量。同时通过信息技术的应用，提升检查检验结果的准确性和及时性，使医院各个科室可以共享每位患者的就诊信息，从而全方面的分析和控制患者病情，构建医疗过程的自动化和智能化，以及预警和管控功能，实现对诊疗全过程的监管，使医疗质控精细化，切实的保障每位患者的安全和利益。

1.4 提高患者就医体验

目前，医院积极开展“互联网+医疗健康”行动，从患者进入医院大门时起，通过自助终端、微信公众号，患者可以轻松自助的实现挂号、缴费、排队、取药、楼层指引等服务功能，减少患者花费在“路上”的时间。同时，医院信息化将院内导航、在线支付、检查预约、检查结果查询等医院服务都整合在一起，全天候的为患者提供咨询、沟通、建议等服务，患者通过手机就可以享受到诊前、诊中、诊后的全程服务。医院信息化建设可以简化繁琐的就诊程序，为患者提供高效便捷的医疗服务。

1.5 降低医院运行成本

医院在信息化系统的模式管理下，使指令和信息可以方便和快速的在医院传递，在很大程度上减少了患者就医时间，减少平均住院日，使科室可以接收更多的患者，降低了医疗资源占用时间。此外，通过信息化系统，使医院各部门都可以提高工作效率同时进行监管，避免资源的过度浪费，充分的利用医院资源，更好的提升医院经济效益，使医院的综合竞争力和服务质量得到提升，在社会上拥有更高的地位。

2 三甲医院信息化建设存在的问题

2.1 重视程度不够

首先，绝大多数三甲医院信息化建设还不足五年，加上信息化管理的复杂性，医院管理层没有从传统的思维模式转变过来，目前能在一家三甲医院进入管理层的都是一些行医至少二十年以上的专家教授，他们几乎整个行医生涯都是传统的就医模式，没有认识到信息化给就医模式带来的优势，所以对信息化建设不重视。其次，因为政策的要求一些医院投入资金采购相应的信息化设备，一方面，由于重视程度不高，往往购买的信息化系统或设备只有最基本的功能；另一方面使用科室配合度不高，还是采用以前的工作模式，忽略了信息化的使用。第三，管理层对信息化建设资金投入严重不足，医院为了节省开支只在重点部门开展信息化建设，或是压缩资金只购买信息化系统的部分功能，导致这个医院信息化建设的不协调，或是医院前期花费资金对医院信息化建设投入了大量资金，但后期资金投入不足，导致信息化前进受到了阻碍。

2.2 信息科工作难以开展

由于医院信息化建设是一个综合性的项目，整个项目的完成需要各部门的全力配合，但是信息科在开展工作中，需要协调医院各临床、职能部门，为了保证一个项目的上线经常是反复协调，耗费时间，有时候可能没有任何效果，导致失去了工作动力。并且信息科从事的是一项逻辑性很强的工作，其工作特点带来的习惯和思维就是按制度、按权限、按步骤办，涉及到许多敏感数据和信息，未经领导特批，信息科不得向其他科室或个人提供；涉及到软件功能调整，需要衡量此需求对全院的影响；在严格按照制度和权限开展工作时，往往使人产生信息科办事难的误解。

2.3 专业的医院信息化人员不足

信息科相较于医院其他部门属于新兴科室，有些医院信息科成立不足五年，一般来说都是从其他科室抽调人员组建，属于半路出家，虽然工作多年，但是没有坚实的理论和基础，这就导致管理信息化人员的不专业性。对于一二线城市的还好，中小城市的三甲医院几乎很难招收专业性的技术人员，由于缺乏专业的人才，导致信息系统最大的优势没有发挥出来，从而使医院的信息化建设始终难以得到质的提高。可是，医院信息化建设归根到底还是为医院提供便利，任何信息系统都必须贯彻医院中长期规划和主要业务使用，即使有了专业性的技术人员还不够，这些信息技术人员往往缺乏医疗基本常识，对医院各部门的业务流程也不清楚，由于只有专业的技术，却没有对医院业务实践的认识，难以满足实际需求。

2.4 系统规划不完善

想要做好医院信息化建设最重要的是做好整体规划，没有整体的系统规划，医院没有统一的需求和目标，那么医院信息化建设就很难成功。医院信息化建设是一个长期的过程，并且在这个过程中会分步实施，所以医院信息化建设最主要的不是建设，而是需要合理和长期的规划。在医院信息化建设的初期，一些医院没有考虑自身真实情况和长期的运营情况，仅仅是盲目的投资和建设，导致整个医院信息化没有整体的规划和缺乏统一标准，无法适应医院的长期发展，造成资源的浪费，阻碍医院信息化建设。

2.5 忽略行政后勤部门信息化建设

在三甲医院中，关注的重点往往在医生、护士身上，行政后勤部门经常被忽视，在医院信息化建设中也是同样的，所有的信息化资源都向临床一线倾斜，而行政后勤部门依旧沿用传统的管理模式，当然也有一些重要部门主动使用信息化来改善滞后的管理理念，比如：财务系统和OA系统，但行政后勤部门众多，无法形成彼此之间的信息互通，零散的几个系统无法加强行政后勤部门与临床一线的交互，形成信息孤岛，无法为临床科室提供最优的保障。

3 解决方法

3.1 改变观念

三甲医院管理层大多是医学教授，由于学科知识和工作经验决定了个人观念认识，解决这一问题的关键在于在医院普及信息化理念，同时需要医院加强对信息化建设的重视程度，从根本上思想上将信息化建设作为医院综合竞争力和现代化发展的基础。虽然，在信息化建设的初期阶段，不能带给医院相应的经济回报，但是医院管理层和临床一线工作人员必须正确认识信息化对医院的重要性，不能只看当前的收益。只有改变观念，重视医院信息化建设，才能加快医院信息化建设，同时打开医院发展新格局，助力我国医疗卫生制度改革和优化。

3.2 医院各部门需全力配合信息科工作

如今医院的信息科不再是修电脑、做表格那么简单的工

作，而是整个医院的纽带，连接着医生与患者、医生与医院、医生与护士、护士与患者、医院与患者、医院与医院。医院信息化的建设不仅需要信息科的支持，还需要各职能部门的配合与交流。首先，医院领导需要结合信息科工作实际，认识到信息科工作的重要性，同时在信息化建设的过程中，院领导需要直接参与进来保障信息化的建设，为医院信息化建设保驾护航。其次，医院各职能部门要选择科室一名联络员与信息科进行协调工作。各部门按照职能职责办事，不能相互推诿或者推而不办，但也不能报大包大揽，越职争办。其次，在全院各部门普及信息技术知识，提高信息化观念，各职能部门需要充分认识到与信息科工作的重要性，在认真履行自己部门职能的同时，加强沟通，强化配合，以保证信息科工作的顺利进行，确保医院信息化建设的稳步进行。

3.3 加强综合性人才的培养

专业的信息化人才在医院信息化建设中起到举足轻重的作用，首先，医院可以加大资金的投入来引进具有医院信息化建设经验的高素质人才，用他们的经验来加快信息化建设；其次，一些医学院校已经开设卫生信息学这样的课程，医院可以和高校合作，针对医院的特殊需求，改变医学信息专业现有的课程设置，因材施教，为医院提供专业的人才；第三，鼓励信息科人员继续学习，出台相应的激励政策，定期组织信息专业技术培训和各个医学科相应的专业知识，成为优秀的复合型人才；第四，培养了人才还需留住人才，医院需要完善人力资源制度，建立各种奖惩和薪酬绩效制度以及人才培养体系，便于医院信息化建设的顺利进行。

4 结束语

综上所述，三甲医院的信息化建设是一个长期的动态过程，发展信息化对医院自身有着诸多好处，对于医院信息化建设中所遇见的问题应及时发现及时处理，不得拖延、推诿，耽误整个医院信息化建设的进程。三甲医院只有坚定不移的发展信息化，才能不断提高医院的综合实力，为患者提供较为优质的服务，促进医院长期稳定的发展，增强医院的声誉。

参考文献:

- [1] 魏晓燕.邓小平推动国家信息化发展的历史经验[J].光明日报,2019.1
- [2] 吕峰.智能化医院管理信息系统建设分析[J].医学信息学杂志,2015,36(12):19-21.
- [3] 朱晓勃.我国医院信息化建设现状与发展对策研究[J].现代仪器与医疗,2015(1):76-79.
- [4] 周湘江.医院信息化建设过程中存在的问题与应对策略分析[J].智慧健康,2016,2(7):36-38.
- [5] 胡涛.医院信息化建设管理的现实问题分析[J]中国卫生产业,2018,15(33):171-172.