

# 新常态下加强医院办公室团队建设的实践探索

杨铃铃

(长沙市第四医院,湖南长沙 410006)

**摘要:** 医院办公室在医院发展的过程中承担着综合协调的责任,在医院全院工作当中都有核心的地位,尤其是行政管理部门,因此医院办公室展现出了医院管理的水平以及相关形象。未来伴随着医院改革的逐渐开展,大型综合性医院需要紧跟时代步伐,发挥出自身作用。因此,医院办公室在未来发展的过程中工作内容越发多元化,工作范围也越发广泛,因此需要注意根据医改工作的实际情况来对办公室工作内容进行改革。本文主要针对于在新常态下,医院办公室团队建设过程中的问题以及相关策略进行研究。

**关键词:** 新常态;医院;办公室团队;建设;宣传;措施

**中图分类号:** R197

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1004-7344(2021)19-0027-02

伴随着我国医改的不断深入,对医院内部的运转有诸多的影响,要求医院的办公室积极响应医改要求,做出转变。办公室是医院内的核心管理部门,在医院中的经营与管理环节中起到至关重要的作用。办公室人员需要意识到自身工作的重要性,积极面对工作上出现的挑战,将岗位的特色进行深入地挖掘,提升工作质量与服务意识。

## 1 宣传工作的重要性

### 1.1 发扬优良风气

在医院工作的过程中开展宣传工作对于医院来说有着非常重要的作用,一方面能够让医疗工作者的工作成果向外进行展示,另一方面也能够的内部起到带头作用。医院需要利用宣传工作来树立更好的先进个人、先进团体,从而让医院内部的其他工作人员在工作的过程中对整体发展方向进行了解,受到医疗工作人员的影响,团结一致进行努力。

### 1.2 带动医院科研的发展

医院在对患者进行治疗的过程中需要明确,一切医疗行为都需要建立在优秀的医疗技术上,因此医院的医院科研工作非常重要。未来宣传的过程中不仅仅需要对国内外的医疗事件和医疗成果进行报道,更需要将医院内部研究产生的医疗成果进行报道与奖励,从而鼓励更多的医院科研人员进行努力奋斗。在发展的过程中医院还需要举办各种各样的医学讲座,从而形成良好的学习氛围,让医院的科研工作持续不断的向前发展。

### 1.3 带动经济效益

未来医院的对外宣传工作中,主要内容包括医院的环境、医院的新技术、医院的专家、医院的服务、医院的文化等内容。这些内容的宣传能够在最大限度吸引更多的患者前来就诊,从而提升医院所拥有的经济效益水平。除此之外,这些对外的宣传会在

无意识间影响人们对于医院的影响,从而提升医院的知名度以及影响力。

## 2 医院办公室团队建设过程中的挑战

### 2.1 工作角色需要转型

医疗改革已然进入深水区域,医院尤其是大型综合性质的医院,越发要不断地深化改革。所以,医院内的办公室需要扩大管理的范畴,促使工作的内容变得多样化。医院办公室中不但需要“顺势而为”,更需要“逆流而上”,设立出工作中的新标准,主动地将认识进行统一、拓展工作思路,加之,更需要将工作的作风转变。把“突出协调、加强统筹、重点督办”当作新型的岗位工作目标。

### 2.2 工作内容不断拓展

在新常态之下,医院中的办公室服务内容不需要局限在行政部门的服务工作以及领导服务,更需要将服务延伸到临床的服务中,对患者提供更为优质的服务,促使有较多管理经验的工作人员引入办公室中,提高工作的质量与效率。

### 2.3 工作思路要求创新

办公室是医院中核心性的管理部门,需要将政务工作、管理工作、服务工作协同,凸显出工作人员的协调能力以及督查能力。依照医院中办公室工作的具体特征以及面临的挑战,打造出服务式团队。需要将信息化技术引入办公室工作其中,提升工作的质量。

## 3 目前医院宣传工作存在的问题

(1)伴随着网络的发展,医院的宣传工作往往只能被动进行。很多时候存在着捕风捉影的情况,这些声音的出现在很大程度上对于医院的形象会产生影响,因此需要医院进行主动的宣传,尽可能将事实与真相展现在人民群众的眼前,从而在源头上止

住谣言。

(2) 当下的宣传工作没有成为一个完整的工作体系,很多时候都是以零星的状态进行开展。一般对于医院来说,当出现了新闻事件之后,由于突发性和不定时性,导致宣传工作也出现了零散性。总的来说这类宣传工作无法达到全方面的影响水平,从而导致我国当下医院宣传工作没有形成体系。想要避免这一问题,就需要不断提高医院宣传工作水平,制定长期、系统的宣传方案。

## 4 相关策略

### 4.1 立足服务患者角度、突出特色

无论是什么种类的宣传工作,在发展的过程中都需要重视患者这一特殊的重要角色。未来的发展中,需要将患者设定为宣传工作中的重要角色,让患者参与宣传工作能够提升可信性。患者的出现表示在宣传工作中能够展示出医院的实际服务效果,而这也是未来患者所关注的重点问题。伴随着新媒体时代的到来,未来的发展过程中医院需要将宣传工作进行进一步的扩展与提升,使用网络载体将患者纳入宣传范围有助于更多的人信服医院的水平。

### 4.2 克服医院新闻零散性

过去发展的过程中,对医院新闻的宣传往往集中在事后宣传,由于新闻事件发生的突发性和零散性,因此发展的过程中常常会导致医院的新闻失去影响力。想要克服这一困难,要求医院宣传人员能够进行长期的新闻系统规划设计,从而更好地建立宣传计划。

### 4.3 转被动为主动

未来的新媒体时代将原本的媒体优势化整为零,网络上的每一个人都能够成为新闻的编写者与传播者,因此医院的宣传工作往往陷入了较为被动的状态。一旦在医院的新闻传播过程中被一些别有用心之人指鹿为马,将会对医院的声誉产生严重的影响。因此医院需要与微博、微信等大型媒体开展合作,一方面打击谣言,一方面进行积极的主动宣传,展示事态真相,从而更好地防止事态恶化。

### 4.4 建立应急与引导双机制

在当下我国依旧处于社会转型的过程中,因此往往矛盾较为突出,医疗行业作为与人民生活紧密相连的行业,受到了更多的关注。伤医事件的背后是医患关系的越发冲突,因此只有真正的将宣传工作水平进行提升,才能够保证未来发展过程中患者可以理解医生的难处。除此之外,未来的发展过程中医院还需要掌握新媒体这一新形式,从而建立起对应急事件的处理机制。

### 4.5 运营微信公众平台

办公室人员需要合理的对微信公众平台进行经营,与各个科室的医生沟通,每天向关注医院公众号的人员推送疾病预防、疾病自查以及疾病注意事项的小知识,提升医院工作号的点播量,扩大医院的知名度。伴随我国国民生活水平的显著提升,国民愈发重视身体的健康水平,看病已然成为现代化国民的生活常态。但是,我国医生的数量应付不过来如此大基数的国民。在看病的时候,经常会需要长时间排队挂号,挂号困难已然成为医院服务质量提升和患者就医问题的难题。医院办公室团队需要重视微信系统的运用,促使挂号困难的问题得到有效解决。医院在传统预约挂号中,需要患者本人到医院的服务中心去排队和挂号,患

者没有办法知道医院挂号的状况,在对实际进行预约的过程中出现较大的盲目性,在患病的第一时间得不到有效的诊疗。运用微信公众平台,能够有效改变传统挂号中的现状。患者只需要运用智能手机,就可在微信公众平台上预约挂号,可以有效简化预约挂号的各项流程,提升了服务的质量和效率。

### 4.6 重视对医院网站的建设,发挥出宣传的作用

(1) 将医院网站中的部分内容针对性的整修,增设院报的栏目,从而扩大院报阅读的范围。

(2) 为了促使医院中的网站可以具有较强的宣传效果,提升医院在国民心中的整体形象,可以为社会中的各界人士提供可靠、全面以及及时的医疗健康有关信息,提供快捷和免费的服务通道,促使国民可以在医院的网站上寻医问药。

(3) 运用医院网站中的宣传平台实施宣传各项活动。将医院关键的活动信息发送到网站内的新闻动态栏中;发布招聘信息以及诊疗信息等。

### 4.7 对医院的文化进行建设,无声对医院进行宣传

(1) 将医院的文化进行针对性的建设,其中包含:办院宗旨、医院精神、办院理念自己战略和方针等欧冠的价值体系,制定文化建设的方案。

(2) 对医院的内部环境进行修改,为医院树立起品牌形象,培育出医院的文化,促使医院的系统表示更能够展现出医院的形象、历史与人文精神,确保各项工作都可以在文化的支持下稳步展开。

## 5 结语

综上所述,在对医院内办公室团队进行建设的过程中,需要重视宣传工作,立足服务患者角度、突出特色;克服医院新闻零散性;转被动为主动;建立应急与引导双机制;运营微信公众平台;重视对医院网站的建设;对医院的文化进行建设,无声对医院进行宣传,提升医院的知名度。

### 参考文献

- [1] 汕尾市人民政府办公室关于成立汕尾市中医医院筹备建设工作领导小组的通知[J].汕尾市人民政府公报,2019(9):30.
- [2] 王燕森,仰慧.新时代大型医院办公室在文化建设中的作用[J].办公室业务,2019(17):191-192.
- [3] 杨琦,宗健阳,凌靓,等.新常态下如何做好医院办公室工作[J].江苏卫生事业管理,2018,29(11):1326-1327.
- [4] 杨小红,臧鑫,夏雪.新常态下加强医院办公室团队建设的实践[J].现代医院,2018,18(1):35-36.
- [5] 朱成兰.医院办公室档案管理工作的优化建设研究[J].医药界,2019(1):173-174.
- [6] 林少霞.医院办公室档案管理工作的优化建设思路探索[J].卷宗,2019,9(12):117.
- [7] 陈关巧,江荣.打造五大理念文化建设铸就医院品牌新高度:新时代下医院文化建设的实践与探索[J].心理医生,2018,24(28):341-342.

收稿日期:2021-04-12

作者简介:杨铃铃(1986—),女,汉族,江西丰城人,本科,主管护师,主要从事医院宣传、视频制作等相关工作。