

# 试论新形势下智能化档案管理在医院档案管理中的运用研究

陈欢欢

(荥阳市人民医院 河南 荥阳 450100)

**[摘要]** 传统的医院档案管理制度查询困难、数据散失,落后于时代发展,对医疗科研工作的开展无法起到积极作用,无力支撑我国医院现代化进程的需求。

**[关键词]** 智能化档案; 档案管理; 医院信息现代化

随着现代电子科技的飞速发展,21世纪已正式迈入电子化时代。传统的档案管理已不再适应医疗机构快速发展的形态。因此,在信息化时代,医院档案的管理和使用也应顺应时代的发展日益电子化。然而,在日常的档案管理中,还存在一些较为严重的问题,影响了档案工作电子化进程,同时阻碍医院工作的正常开展。

## 一、智能化档案管理应用于医院的优势

### (一) 数据明确

一直以来,我国的医院中有为数不少采取传统的、承载媒介为纯纸质的档案制度,这一制度天然存在一定的缺陷性:如就诊记录分散,同一病患存在就诊时间、诊室、医院差异,本应第一时间整合就诊信息以便医生问诊,然而就诊记录碎片化,病患无法科学描述自身病情,同时,医生用药施诊的习惯不同,重复检查诊疗用药之下,导致了医疗资源的极大浪费。在医患关系紧张,社会对医生和医院普遍信任度低的今天,这甚至会引发患者对医生的怀疑与不满,医患关系进一步紧张恶化,造成不可挽回的损失。

### (二) 成本低廉

在传统医院档案管理制度下,医院的医疗工作和行政工作之间数据无法整合,需要各自消耗人事、财务和时间来记录折算归档,使医疗工作和行政工作相互冲突,医院运行效率降低。而在智能化档案管理下,信息化、电子化既解决了档案管理所需的占地,又节省了审计部门的人力,更重要的是将医院总体的运行数据化,使得这两类数据相互关联,从而统筹医院整体运营。

### (三) 医院发展依据充分

传统医院档案管理有着易损失,难甄别等缺点,而医院在经营管理方面又会耗费大量时间和精力,因此无暇回顾档案,也就无法吸取过去的经验教训。在经过智能化档案管理后,这一问题可有效改善,例如,流行病爆发期间,可根据过往一定年限间的病例病症估算疫情,做好医疗资源的调度分配;在培养新人时,可以快速找出丰富的病例、照片、会诊记录等资料,以便于开展教育工作;从事研究工作的医生可以节省查询稀有病例、大容量数据的时间,更好地投身医学研究;医院行政管理方面,可以根据旧有资料分析当前形势,购入或维护医疗器械、药品,增加可容纳病号数目等。

## 二、智能化档案在医院档案管理中的有效应用

### (一) 档案信息储存

在科学技术高度发达的当前,智能化档案管理已经成为档案管理发展的一种必然趋势,可以有效提高当前管理工作质量及效率,而医院作为我国具有公益性服务性质的医疗机构,应通过引入智能化档案管理的方式来有效加强医院管理,以提高当前医院管理水平。在医院档案管理中实施智能化,能有效改变传统档案信息的储存方式。在实际管理过程中,智能化档案管理主要是利用智能设备将档案信息录入到计算机中进行保存,在保存档案资料的同时将这些档案自动录入网络空间,有效提高了档案管理的稳定性。在此基础上,通过有效利用多种软件系统,可以使医院档案信息资源实现智能化、虚拟化。

### (二) 档案检索形式

在如今的智能化档案管理中文献检索档案的形式丰富多样,其中就包含了文字、图片、声音、文件等。在这种状况之下,如果还是采用传统的档案处理方式那

么其工作量巨大,在检索档案时时间较长,无法在发生紧急情况下及时获取档案信息,影响医院的工作进程。但是,将档案管理与智能化相结合就可以有效解决这些问题,利用信息技术的高效性,使得在需要的时候能够及时找出医院的档案信息,有效提高了当前档案信息查询、调取的便捷性,同时提高医院档案的有效利用率。

## 三、推动医院智能化档案管理发展的有效措施

### (一) 加大硬件设施投入以及新技术的应用

随着我国科学技术的不断发展,社会信息化程度不断提高。因此医院应加强档案管理智能化建设,完善档案室的硬件设施建设,淘汰老旧设备,升级电脑等一系列硬件设施的配置,购置打印机、扫描仪、采集器等配套设施,保持网络畅通,定期检查维修设备。此外,软件的购置也应该紧跟时代步伐,可购买国家统一标准的档案管理软件,从而提高档案的安全性、稳定性,更好地完善医院智能化档案建设。而且在今后发展过程中,医院应构建以档案管理为工作中心的智能化平台,实现对医院档案信息的录入、转换、分类、统一调度等,充分保证档案管理的实用性、科学性。

### (二) 提高管理人员的专业素质和档案意识

医院档案智能化管理的水平一定程度上取决于档案管理人员的专业素质和档案意识。与其他行业相比,医院的档案管理员需要更加专业,尤其是在整理归纳大量复杂琐碎的信息时,要求档案管理员必须了解基本医疗知识,严谨认真,而且具备一定的信息素养和电子技术运用能力,以免在医院档案智能化建设中被淘汰。因此,医院在招聘相关档案管理人员时,应严格要求其专业水平,积极开展相关的档案业务培训,让专职人员能有继续学习的机会,也让非专职人员能了解档案的基本知识,增强档案意识,便于档案管理工作的协调开展。

### (三) 加强档案管理的信息安全

医院智能化的档案管理往往会借助计算机设备来进行资源信息的整合与共享,但是计算机在使用过程中若不加以防范会存在很大的信息安全隐患,如黑客、病毒、信息泄露、篡改信息等。对此,医院要重视档案信息的安全管理,强化医院计算机软件系统,做好计算机物理安全、设备安全的防范措施,避免由于黑客、病毒的侵入导致档案信息的损坏或泄露。充分做到与时俱进,不断提升管理人员的业务能力,以充分保证当前档案管理的稳定性,为档案数据完整性、机密性提供有力保障。

## 四、结束语

医院的档案管理系统智能化是当下医院自身发展需切实完成的要务,院方需积极对待档案管理工作,重视档案管理人员,加大投入资金力度,使得医院信息一体化,档案可视化;发动医护人员和行政人员一主一辅,从专业和旁观者的角度完善发展医院档案,使得智能化档案管理系统能更有利于医院的运行,更高效的为广大人民群众服务。

### 参考文献

- [1]唐丽凤,李静.浅析医院电子档案管理的方向[J].兰台世界,2019(22):136.
- [2]章馨.智能化康复医疗档案管理改革策略分析[J].中国卫生标准管理,2019,6(33):1-2.

# 图书馆提升服务效能的途径研究

李湘滇

(云南省图书馆 云南 昆明 650031)

**[摘要]** 随着经济与科技的发展进步,图书馆为了向用户提供更加便捷、有效、积极主动的服务,在不断改善服务模式,力求提升服务效能。图书馆尝试从设施、理念、技术、制度等多个层面入手,全方位,多角度进行改革,以实现为用户提供更加人性化的服务。本文是作者结合实践经验,总结的一些提升图书馆服务效能的措施,希望能为用户提供更加满意的服务。

**[关键词]** 图书馆; 提升服务效能; 途径

## 一、引言

随着人们物质生活日益丰富,为了加强精神文明建设,需要丰富居民文化生活内容。公共图书馆就是引领全民进行文化学习的主要阵地。新媒体背景下,大部分民众的业余生活被“快消”文化充斥,微信、微博、短视频消耗了人们的大部分时间和精力。但是只要认真分析会发现这只是一时娱乐消遣,你无法通过这些渠道储备更多知识,提升审美情操,也失去了思考畅想的乐趣。为了让广大群众重拾阅读兴趣,再次养成通过阅读获取知识的习惯,国家就要更加重视公共图书馆建设,提升公共图书馆的服务效能。

## 二、公共图书馆的服务效能的内涵

服务效能内涵广泛,包含图书馆的服务能力,工作效率和工作质量,以及带来的社会效益等,这些也是考核公共图书馆的服务效能的主要指标。其中影响图书馆工作效率的主要因素有员工工作方法、工作态度及配套设施的完善性等;影响图书馆社会效益的因素主要有明确图书馆的服务理念和工作使命,与企业追求的效益不同,图书馆劳动成果最好的回报就是人民群众的文化素质不断提高,社会文化资源

分布更加广泛;衡量服务能力和服务质量的因素主要包括公共图书馆馆舍设施、文献资源、工作人员素质、现代化技术能力等,其次政府对于公共图书馆的投资、政策,资源配置等都是影响公共图书馆服务质量和能力的因素。简而言之,公共图书馆履行使命的获公共图书馆在过去网络、信息、影视尚未普及的时代,是城乡居民进行文化生活的主要环境。现在人们生活中的选择越来越多,抽时间看书的人越来越少,影响公共图书馆的服务效能的因素很复杂。因此提升公共图书馆服务效能要全方位,多点位推进。

## 三、现阶段公共图书馆的服务效能现状

### 1、因为用户文化生活形态改变带来服务效能问题

当前用户已经逐渐习惯应用碎片时间进行网络阅读、或运用移动端阅读。所以图书馆传统的服务模式明显已经不适应当前用户的阅读习惯。当前很多基层图书馆由于技术、经费等局限因素,没有建立网上借阅平台,所以无法为用户提供网络借阅服务。这样就无法与其他先进的借阅平台竞争,读者逐渐流失,必然会影响到服务效能。

## 2、图书馆服务人员综合素质影响服务效能

图书馆运营过程中人是主要的影响因素。因为公共图书馆属于公共文化服务机构，服务人员工作积极性不高，专业技术能力不强，也没有创新服务的意识，所以直接影响服务效能。再者图书馆管理工作工资待遇不高，也没有专业技术优势，所以工作人员普遍年龄层次高，年轻工作人员的流动性比较频繁，所以管理队伍的服务理念和工作方式都比较落后，这也是现阶段服务效能提升慢的原因。

## 3、公共图书馆上层管理制度不健全

伴随经济和科技的飞速发展，公共图书馆历经数次改革，所以高层相应的法律法规难以适应现阶段图书馆发展要求，所以亟须修订。图书馆管理体系的正常运行须靠完善的管理制度，也要依靠相适应的法规保护。图书馆服务项目和服务模式不断拓展，相关的法律法规及管理办法也要结合实际情况的改变进行修订完善。从而从宏观层面解决图书馆分布不均匀、布局不合理，服务保障跟不上等问题。也可以从法律层面保护文献资料的版权、保障公共图书馆投资、及公共资源的分配应用。

## 四、提升图书馆的服务效能的措施

新时期公共图书馆虽然面临巨大的发展机遇和挑战，但在这样的竞争环境中也能通过改革，快速提升图书馆服务效能。结合实践经验分析改善措施包括以下几点：

### 1、图书馆须转变社会服务理念，建立人性化、智能化的服务体系。

新时期图书馆要针对顾客群体需求的变化，及时转换服务理念。图书馆是公共文化服务机构，所以用户的满意度是评价其服务效能的主要指标，图书馆服务理念又直接决定了服务工作发展走向。当下要吸引用户的阅读兴趣，培养用户的阅读习惯就是当前开展工作的总体思路。在这个服务理念指导下，首先图书馆工作的重点是长期坚持面向全社会宣传全民阅读的优势，推广阅读保障机制，在社会中营造全民参与阅读的氛围。其次，相关部门要重视提升全民文化素质，推进全民阅读文化建设，主要是在政策、资金及文献资源协调调配方面给予支持。最后，图书馆可以组织开展各项文化活动，这样也可以带动居民的阅读兴趣。例如，品味书香，走进校园，图书馆与各学校联合通过学生带动家长培养阅读习惯。小图书室进社区，图书馆与社区联合，化被动服务为主动服务，将工作开展的更加人性化。总之结合地方

特色开展一些行之有效的文化活动，有助于培养居民的阅读兴趣。

### 2、完善管理层法规和制度建设

法治社会任何社会活动都受法律的约束和保护，同样图书馆服务效能的实现也要依托法律制度来保障运行。图书馆在法律允许的乏味内制定上层管理制度。改革开放以来图书馆服务环境和服务内容在不断改善，借鉴国际图书馆管理经验，我国也在不断完善相关法律法规体系。如，《图书馆服务宣言》《公共图书馆法》已经应需求而生，既是为了保护用户和工作人员的合法权益，也是为了约束一些不法行为，以构建良好的阅读环境。

### 3、加强服务队伍建设。

图书馆服务体系的构建，首要任务是组织一支专业化、年轻化、精通图书馆管理和信息化的专业人才队伍。图书馆对于专业技术人才的吸纳，除了面向高校和社会招聘，对于重点部门的骨干力量有必要采用定向培养、委托培养等方式，提升员工的专业素养。每年按计划进行培训教育，采用“请进来，送出去”的培训方式，或请行业专家走进单位，或是组织员工参与行业内部的专业化培训。积极引进高素质的人才，建立更加人性化的人才管理体系。不仅要人才引进来，留下来，还要激励他们在工作中的全部智慧。

### 五、结论

提升图书馆服务效能对于图书馆发展来说是一项重要的工作，要长期坚持下去。虽然可以通过不断完善图书馆服务体系，提升服务效能，但也需要外部力量的支持，相关部门要予以配合引导，整个社会形成积极的阅读氛围，才能保证服务工作有的放矢地开展。在未来的工作中图书馆服务工作要以用户需求为工作方向，不断提升服务质量和效率，以促进文化建设的发展，寻求服务创新突破。

### 参考文献

- [1]秦娜.公共图书馆提升服务效能的途径[J].信息记录材料, 2018, 19(07): 187-188.
- [2]王猛.提升公共图书馆服务效能的有效策略[J].艺术科技, 2016, 29(11): 327.

# 加强档案规范化管理工作的探讨

郝伟

(济南市疾病预防控制中心 山东 济南 250021)

**【摘要】**档案工作是单位管理水平的重要体现，同时也是单位稳定发展的坚实保障。新时期如何对档案工作更规范化、合理化、科学化的管理，是当前单位急需考虑的问题。当前单位档案工作暴露出了许多问题，一些档案资料由于缺乏规范性的管理，导致档案信息资料出现了许多错误，给后续的档案材料在归纳、整理、审核等工作带来了许多难题。加强单位档案工作的规范性管理，不但能够全面提升档案工作的质量和效率，也能为单位各项工作的开展提供极大地便利。本文根据当前单位档案工作的真实现状，从以下三方面出发，首先分析单位加强档案工作规范化管理的必要性和重要意义；然后指出当前单位在档案管理工作上出现了哪些问题；最后联系单位开展档案工作的具体情况，对单位如何加强对档案工作的规范化管理，提出自身的一些建议和想法。

**【关键词】**档案工作；规范管理；措施

## 1 单位加强档案工作规范化管理的必要性和重要意义

对各单位来说，加强档案工作的规范化管理，不单是单位发展的需要，也是当前社会发展对单位档案工作提出的要求。

### 1.1为单位选拔人才提供重要依据

单位的档案包括单位职工多方面的资料信息，有履历类材料、思想类材料、考核类材料等材料汇总信息，是职工工作能力、工作表现最完整客观地评价，它真实地反映出职工的基本信息。单位人事部门在考察干部人才时，除了观察职工的日常工作表现外，档案就是考核职工最直接的参考依据。人事部门通过对职工档案材料全方面的考察，能够对职工做出全面地评价，为单位提供优秀的干部人才。但当前一些单位的档案材料中出现了许多虚假材料，一些职工为了自身的利益，采用了一些违法手段，对档案材料中的学历、年龄等信息进行伪造，这些恶劣的事件严重影响了档案工作的专业性和严肃性，也无法为单位选拔干部提供真实性的参考依据。所以当前单位对档案工作必须进行严格化、规范化的管理，这不但能够提升档案管理部门的工作效率和质量，也为单位的人才选拔工作提供最全面、最真实的参考，确保单位干部选拔工作的真实性和公平性。

### 1.2提升单位管理的水平

单位的档案工作也是单位整体管理水平的重要体现。在当前的社会环境下，社会对档案工作的要求和标准也越来越严格，这就标志着档案工作必须要在新形势下采取新方法，以更全面化、标准化的要求来开展档案管理工作，既发挥出档案工作的实际价值，也能全面提升单位的整体管理水平。

## 2 当前单位在档案管理工作上出现了哪些问题

在信息化时代，给单位各部门开展工作都带来了许多良好的发展机会，在良好的发展机遇下，对档案管理工作来说，机会与挑战是并存的，这给原有的传统档案管理方式也带来了严峻的挑战。

### 2.1忽视了档案工作的重要性

档案工作本身就是一项十分复杂艰辛的工作，对工作场地、工作设施和人员配备上都有着严格地要求，但目前许多单位由于从根本上忽视了档案工作的实际效用，并没有达到开展档案工作的各方面要求。相关部门没有制定完备规范的管理制度体系，所以在实际的档案管理工作中没有依据规范的制度展开相应的工作，导致档案工作没有真正落实好。甚至有的单位在制度指定上直接采用其他单位的档案管理制度，造成了管理制度在实施应用的过程中，和单位的发展不相适应。还有的单位没有设立专门的档案室，认为档案工作只是单纯的保管材料，和单位的文书工作等同，从根本上忽略了档案工作的重要性。并且一些已有的档案设施已经老化，相关单位没有采取相应的保护措施，没能及时进行设备的维修和更新。由于缺乏专业的工作场地和基础设施，在很大程度上限制了档案工作的有序开展。

### 2.2专业的管理人才比较缺乏

当前有关档案管理的专业人才在单位职工和人才市场中的占比是非常小的。因此，很多档案学专业的专业人才都选择了其他热门专业进行就业，真正选择从事档案管理相关工作的人才比较少，造成了人才的一些流失。对单位档案工作来说，其管理人员的专业要求比较高，但由于缺乏重视，目前大多数单位中的档案管理人员通常是没有参加过专业的技能培训的，因此对于档案管理工作并不熟悉，对于在管理工作中出现的一些问题，也无法及时有效地解决处理。还有的单位直接让其他部门的职工接管档案管理工作，其专业知识的储备和能力都没有达到档案管理的要求，尤其是一些年龄较大的职工，其自身的知识结构已经呈现“老龄化”的状态，因此导致档案管理工作无法适应时代的发展变化。

### 3 单位如何加强对档案工作的规范化管理

档案工作是单位的重点工作，当前单位加强对档案工作的规范化管理，具体可以从以下几个方面来展开。

#### 3.1完善档案工作的基础设施

良好的工作环境和基础设施是档案工作顺利开展的必要保障。单位首先应投入一定的资金和精力，对开展档案工作的基础条件加以改善，根据单位自身的能力和实际情况，尽可能地满足开展档案工作的一些硬件设施，例如：专用的档案柜和打印机、现代化的计算机、除湿器等一系列的基础设备。另外相关部门也要制定出系统的、规范化的管理制度体系，档案各项工作的开展必须依据规范化的制度依托，以确保档案管理工作的效率和质量。

#### 3.2提升档案管理者专业能力

当前单位开展档案工作普遍的一个难题就是管理人员的专业能力有待提升，管理人员的综合能力无法满足档案工作对管理者的要求和标准。所以，单位首先应配备专门的档案管理工作队伍，并定期组织他们进行有关档案工作的培训学习活动或者邀请一些专家开展讲座，为管理人员讲解传授专业的档案管理的知识，使管理者能够在学习活动中不断提升自身的专业能力，从而更高效地投入到档案工作中。而且单位也要设立专项的人才基金，引进有关档案学专业的专业人才，为档案工作注入更多地活力。

#### 结语

档案工作的规范化管理不仅是单位档案管理部门自身发展的需要，同样也是当前社会对档案工作提出的新要求。所以，单位档案工作应不断与时俱进，借助好现代化的信息管理手段，使档案工作真正落实下去，发挥出其真正的价值和作用。

#### 参考文献

- [1] 梁爱芳.浅谈如何加强新形势下的档案管理工作[J].办公室业务, 2020(08): 126-127.
- [2] 张巍巍, 黄国舜.加强档案规范化管理工作的探讨[J].中国证券期货, 2011(05): 63-64.