

提高医院后勤管理信息化水平的措施研究

黄英俊

金华市中心医院

[摘要]面对医疗卫生体系深化改革的不断推进以及现代化医院建设进程的加速,医院后勤管理工作压力沉重,传统“粗放型”的医院后勤管理模式已经显得捉襟见肘,信息化、专业化、精细化的后勤管理模式势在必行。

[关键词]医院;后勤管理;信息化

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.712

前言

医院后勤作为医院的重要组成部分,肩负着管理全院水、电、气、动力设备、特种设备、零星维修、餐饮、物资采购等方面工作。随着医疗服务需求和医院管理要求的不断提高,医院信息化建设正处于一个加速发展的时期,借助信息化手段完善医院后勤精细化管理取得了良好效果。

1 医院后勤信息化管理的必要性

当前,5G、大数据以及人工智能等新一代现代化信息技术已经渗透医院管理工作中的各个环节,颠覆了传统的医院管理模式。因此,作为医院管理工作中必不可少的一部分,深化医院后勤管理改革势在必行,这将对医院后勤的管理模式、管理效率以及服务质量产生重要影响。首先,医院后勤信息化管理有助于优化管理模式。通过将移动互联网、物联网、大数据以及5G等信息化技术应用到医院后勤管理过程中,有助于医院后勤实现从复杂的人工管理到自动化管理,这样能够有效弥补传统人工管理模式中存在的流程复杂、隐患发现不及时等弊端,优化管理模式,进一步完善管理制度。例如医院后勤管理人员可以借助移动终端或者云在线服务平台随时随地地监测仪器设备的运行,优化医疗设备资源维护、更新和升级等繁琐流程,让医院后勤管理变得更加安全高效。其次,医院后勤信息化管理有助于提高管理效率。在医院后勤管理工作中可以借助大数据、云计算等现代化信息技术,优化管理流程,简化操作手续,实现对医疗设备、人员以及财产等科学化管理。从而充分调动后勤管理人员的积极性和主动性,大大节省人力成本、物力成本和时间成本,进一步提升医院后勤的管理效率。最后,医院后勤信息化管理有助于提升服务质量。由于医院后勤工作既涉及医院内部工作人员,也包括医护人员和患者,其管理内容和服务对象既广泛又复杂。深化医院后勤信息化管理,可以有效加强医院各部门之间、人员之间的沟通和协作,在为医院各部门的高效运转提供保障的基础上,进一步为患者提供更优质的医疗服务。

2 医院后勤信息化管理现状

2.1 管理模式和理念落后

作为医院的保障部门和服务部门,很多医院已经意识到医院后勤信息化管理对深化医疗体制改革的必要性和重要性。但由于传统的医院后勤管理模式已经根深蒂固,因此医院在后勤信息化改革过程中还存在管理模式和理念比较落后

的现象。比如医院在日常后勤管理中往往凭借固有经验,各类报表数据依然依靠手工方式管理,缺乏科学、量化的日常考核标准,这样容易导致医院后勤信息化改革的不彻底、不全面,不利于医院管理系统的良性发展。

2.2 人才队伍不健全

在我国医疗体制改革的背景下,由于医院对后勤人才队伍建设不够重视,人才队伍结构不合理的现象普遍存在,后勤管理人员普遍处于学历较低,职称不高的尴尬处境。换言之,人才队伍不健全、缺乏专业的管理人才已成为制约医院后勤信息化管理的重要因素之一。一直以来,医院后勤管理人员中大都以技术人员为主,缺乏具备专业能力、管理能力的优秀人才,这样不利于医院后勤改革的科学化管理。另一方面,医院在后勤人才培养方面没有做足功课,对后勤人员的管理力度和培训力度不够,使得医院后勤管理工作与现代化信息技术不能有效融合,这些都会阻碍医院后勤信息化改革的发展速度。

2.3 信息化建设能力不足

目前,虽然一些中大型医院已经把医院后勤信息化管理列入医院的发展规划中,但由于受传统思维和工作模式的影响,导致医院的决策者和管理者们仍然对后勤信息化建设工作不够重视,没有充分认识到医院后勤信息化管理对提升医院经济效益和社会效益的作用,因此在医院后勤信息化管理中资金投入不足,使得信息化医疗设备、软硬件系统的采购和维护方面缺乏资金、技术以及专业人员等支持,导致医院后勤信息化建设能力不足,间接影响了医院后勤信息化建设的步伐。

3 医院后勤信息化建设

3.1 智慧维修系统

随着医疗水平的提高、接诊量的增长,设施设备使用率越来越高,设备故障率也随之提高。传统报修一般通过电话报修的形式,存在问题描述不清的情况,而且调度同一时间无法接通多部电话,导致维修不及时,此外,开具纸质手工工单,效率较低且严重浪费资源。为方便报修科室操作,帮助调度人员和维修人员更准确了解问题和故障,开通多种线上报修形式,可通过手机报修App、微信小程序等多种形式报修。从维修人员接到维修工单至维修完成的整个流程均在线上流转。科室在报修时对报修项目进行分类,如空调类、基础设施类、病床类等类别,为清晰定位故障,每个大类别下

设多个子类别；报修时可上传故障照片，故障描述支持语音和文字两种方式。报修人在报修后可进入报修App或报修小程序，实时查看工单状态的变化，跟踪工单处理情况。系统在接到工单后会主动将工单分配至目前无工单的维修人员处，维修人员在接到工单后前往维修。维修人员完成维修工单后，报修系统短信提醒报修人，报修人可在报修App或报修小程序签字确认，同时报修人还可对报修工单进行在线评价。如遇较难解决的故障，维修人员可在工单完成后将处理流程记录于系统知识库中，可为解决此类问题提供思路。系统可生成月度、季度、年度报表，报表对工单数据进行分析，包括工单量、报修类别占比、24小时维修完成率等。管理人员通过剖析报表数据，可为精细化管理提供依据。

3.2 能耗监控系统

随着医院绿色发展理念不断深入，万元收入能耗支出已成为三级公立医院绩效考核指标，因此须提升医院能源保障体系建设，在保障全院正常能源供给的情况下采取有效措施控制用量。通过能源监控平台对医院用能进行精细化管理，采用智能物联网架构，将云计算、大数据、人工智能等技术应用到线上管理系统中，对全院水、电、天然气、医用气体等能源消耗情况进行监控，通过能源数据分析，为节能减排改进措施提供依据。通过采集大数据并将其上传至系统，汇总医院各区域水、电、天然气和医用气体的能源计量数值，系统自动生成月度、季度、年度报表。后勤管理人员对报表数据进行分析，及时排查全院跑漏滴冒情况。

3.3 设备运维管理

后勤管辖全院动力设备，涉及较多大型设备，如空压机组、锅炉、冷冻机组、空调、配电系统等。很多设备使用年限较长，传统维护保养、台账管理等大多通过手工实现，缺乏有效的管理手段对这些设备进行统一管理。设备管理系统作业代替一部分费时费力的手工作业，可提高资源利用率、提升精细化管理效率。利用系统对设备生命全周期进行管理，每台设备的台账、设备信息、维保记录、巡检记录、报损记录等均可在设备管理系统中得到有效管理，系统可存档每台设备从购买、使用至报废的全过程。借助设备管理系统完善设备网格化管理，尤其是巡检和维保两方面内容，制定巡检和维保计划，管理人员通过查看巡检记录和维保记录，可有效监管工作落实情况，为后勤管理提供有效数据支撑，提高巡检效率，延长设备使用年限。

4 医院后勤信息化未来的发展预期

4.1 医院后勤信息化运用的侧重点

信息化的分析挖掘和整合运用主要包括两个主要侧重点。一和二是趋势描述周期性趋势分析，针对过去医院发展急需改善的地方；二和三是长期预测性趋势分析，面对未来趋势预测发展趋势。依靠医院运行数据进行决策，把握各项数据规律。后勤工作作出决策，离不开后勤数据处理资源的综合支撑，在制定出台相关后勤工作决策规范和相关政策

时，通过后勤信息化收集整理和综合分析，探寻相关数据间的内在关联性，从中可以找到一些隐藏在相关数据背后的处理规律，将相关数据处理后和分析后的结果及时转化成作为相关政策后决策指导意见，提高后勤决策处理水平和提高后勤保障工作效率。

4.2 细化后勤信息化发展

要不断夯实医院后勤管理信息化长期稳固发展战略基础，在我国医院实施后勤管理信息化长期发展战略框架论的指导下，培育后勤信息化使用人才，构建先进的后勤运维平台，从医疗数据、人才和信息技术等多个方面逐步发展积累医院后勤管理信息化相关基础设施资源。只有医院具备雄厚的医疗信息化技术资源、强大的行业云计算和企业云数据存储服务能力及切实有效的强信息化分析模型等这些基本要素基础条件，才能真正有效实现利用信息化信息技术在医疗后勤各服务领域的有效综合运用，最终在诊疗医院业内形成“用数据来说话、用数据来管理、用数据来决策”的管理理念。

4.3 医院后勤信息化应用的最终目标

医院后勤信息化不应该是单独存在的一个整体，而是通过周边信息化之间的相互作用完成的聚合活动。使用信息化最终的目的就是要完成4项功能：预警、预测、决策、智能。后勤管理人员通过采取相关的数据信息进行管理，对已经明确存在的各种风险因素发出报警预报与风险警示；纵向预测，是即意指通过立足于一个纵向指导时间基准轴，对相对长一段时间内某些管理问题的分析判断结果形成横向指导；决策，是即意指通过所有各种相关管理数据的相互联动，形成基于管理数据和技术分析之上的管理决策或分析结论；智能，即当我们基于对各种现实管理问题的深入分析与做出判断，通过各种技术手段就能实现一种智能化的管理行为。四点关键要素从核心功能的应用角度详细诠释了关于信息化的四个核心，而最终真正实现这些核心功能还只是需要如何回归深入到你的信息化实际应用，唯有通过好的应用体验才能真正让你的信息化真正“着陆”。

结束语

医院后勤管理贯穿于医疗工作各个方面，传统后勤管理模式已无法满足现状，借助信息化手段是完善后勤精细化管理、提高管理效率的有效途径。后勤信息化建设是一个漫长而繁重的过程，目前，后勤信息化建设已初见成效，但后续仍须要逐步完善信息化体系，采用“整体规划，分布实施”的建设思路，充分利用互联网优势满足医院管理和服务需求。

参考文献

- [1] 易利华. 医院精细化管理概论[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2010: 5-21.
- [2] 伊科科. 探析医院后勤信息化工程管理的应用与提升[J]. 中外企业家, 2019(11): 51.