

医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级的信息化建设研究

张超¹ 马爱军² 张少华³ 井东亮¹

(1. 邯郸市第一医院, 河北 邯郸 056001;

2. 河北省血液中心, 河北 石家庄 050000;

3. 河北省第八人民医院, 河北 石家庄 050011)

【摘要】伴随信息技术的迅速发展与应用, 信息化建设已经成为推动各行各业发展的重要驱动力, 其中包括医疗机构专业技术人才服务管理档案的提档升级, 如何利用信息化手段来提高医疗机构专业技术人才服务管理的效率与质量, 成为当前亟待解决的问题。本文阐述了医疗机构专业技术人才服务管理的相关内容, 分析了专业技术人才在服务管理中存在的问题, 探讨了医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级的信息化建设路径。

【关键词】 专业技术人才; 服务管理档案; 提档升级; 信息化建设; 研究

党的十八大以来, 习近平全面系统地阐述了中国特色的人才战略: 回答了推动人才事业发展与人才队伍建设如何朝着更加合理的方向转变。党中央也回答了建设人才强国的相关理论与实践问题, 提出了新理念、新战略与新举措。党的二十大报告指出, 要深入实施人才强国战略, 为实现社会主义现代化建设打好人才基础。

一、专业技术人才服务管理概述

专业技术人才是指通过学习接受某方面技术知识, 熟悉相关技术或专业技术能力较为突出, 且具有自主创新能力的人员。专业技术人才是人才的主体, 提档升级专业技术人才服务管理、全面提高人才服务水平是吸引各类人才集聚、发挥人才作用、提高人才资源效率, 促进区域经济社会发展的重要手段和途径。建立一套操作性较强的专业技术人才服务管理评价指标体系, 可以有效引导和促进人才服务管理体系的构建和人才服务水平的提升^[1]。

二、专业技术人才服务管理档案提档升级的意义

专业技术人才服务管理档案提档升级有利于系统利用各项政策资源, 加强专业技术人才线上线下服务管理平台建设, 畅通人才需求表达机制和渠道, 着力打造科学化、多元化、均衡化、便捷化、动态化的人才服务管理体系, 营造高质量人才发展生态环境, 优化人才引进、培养、激励等方面, 服务于当地的经济社会发展。党的二十大和习近平总书记关于人才的一系列论述, 是专业技术人才服务管理提档升级的理论遵循和价值导向, 服务管理提档升级是为了更好的引进、使用、留住人才, 持续激发人才创新动力和活力, 不断优化、完善现有人才政策, 实行新的人才政

策的过程。要持续提升专业技术人才服务管理的主动性、开放性和有效性, 不断转变观念和认识, 把人才作为发展的第一动力, 营造有温度的人才成长环境, 提升人才的获得感和幸福感。

三、医疗机构专业技术人才在服务管理中存在的问题

(一) 专业技术人才没有发挥应有的作用

目前在服务管理中还存在一些制度不完善的问题, 导致专业技术人才在服务管理中难以发挥其应有的作用。比如, 部分医疗机构对于专业技术人才的评价和晋升机制不够科学合理, 缺乏有效的激励措施, 导致专业技术人才积极性与创造力受到限制。专业技术人才认为高度行政化和繁杂的行政程序导致时间精力的浪费, 以及创新精神被扼杀, 心里存在意见和不满, 甚至出现对人才服务措施不买账、不接受、不认可、不回应的现象^[2]。

(二) 专业人才与市场需求不相适应

专业人才与市场需求之间存在着不相适应的问题。一些医疗机构对于高级技术人才的需求量大于供给量, 导致人才供需失衡。一些医疗机构对于高级人才的需求并不明确, 缺乏具体的岗位需求和培养计划, 使得专业技术人才无法得到合理的职业发展。现阶段, 对医疗机构专业技术人才服务管理影响因素的分析不够深入, 可以加强影响因素与人才服务需求关系研究, 针对性的人才服务管理体系研究不多, 人才服务管理体系与人才服务需求的有机衔接不够。各级党政机关认为政府花费了大量的人力、物力、财力推进医疗机构专业技术人才工作, 却不能获得服务

对象的普遍理解和认同,感到有些不解、困惑与委屈。因此,如何寻求问题症结所在,准确把握人才的关键需求,尊重人才的发展规律,进一步提升专业技术人才的服务管理水平,是当前亟待解决的重要课题。

(三) 缺乏有效的信息交流与共享机制

目前医疗机构专业技术人才的服务管理平台仍然存在着信息不对称、功能不完备等问题。一些平台缺乏有效的信息交流与共享机制,导致专业人才之间的合作与协同能力受到限制。一些医疗机构平台的功能设计与用户体验还有待改进,无法满足专业技术人才的实际需求。还有一些医疗机构对于专业技术人才的监督与管理不够严格,导致一些不符合要求的人才也能够从事相关工作,同时,一些医疗机构专业技术人才的权益保障不足、缺乏有效的法律政策保障机制,使得专业技术人才面临着较大的工作风险与不确定性^[3]。

四、卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级的建议

(一) 转变观念,积极培育正向激励的“政策土壤”

目前,卫生医疗机构专业技术人才服务管理的积极性、开放性、有效性等方面仍有较大的提升空间,需要转变观念,积极培育正向激励的“政策土壤”,即制定更有利于医疗机构专业技术人才服务管理发展的政策。这些政策应该针对实际需求,精准发力,确保服务管理工作能够真正解决问题,提高效率。重点施策是提升卫生医疗机构专业技术人才服务管理的关键。应根据实际需求与问题所在,制定具有针对性的政策措施,比如,通过完善人才培养机制,加强专业技术人才的培养,提升其专业水平与服务能力。还应建立健全评价机制,通过对卫生医疗机构专业技术人才服务管理工作的绩效评估,激励与引导他们积极投入工作,提高服务质量。此外,还需要让卫生专业技术人才的服务管理更具有“厚度”与“温度”。即在提升服务管理的同时,还要注重提高服务质量与人文关怀,可以通过建立健全服务评价体系,引导专业技术人才注重服务细节,提供更加贴心、周到的服务,同时,还可以加强沟通与交流,建立良好的服务关系,增强服务的温度与人情味^[4]。

(二) 在服务管理中对现有政策精耕细作

在医疗机构服务管理中对现有政策进行精耕细作,以提高服务管理的效果。应加强对医疗机构专业技术人才的分类管理,根据不同专业技术人才的特点与需求,将其分为不同的类别进行管理,比如,可以根据职称、学历、专业领域等因素进行分类,以便更好地满足专业人才的个性化需求。还需要建立健全档案管理系统。档案是服务管理的重要基础,因此,应该建立一个完善的档案管理系统,包括档案

的收集、整理、归档与查询等环节,同时,还可以利用信息技术手段,如建立电子档案系统,提高档案管理的效率与准确性,并加强对医疗机构专业技术人才服务管理的监督与评估。通过定期监督与评估可以及时发现问题,并采取相应的措施进行改进,同时还可以借鉴其他行业的经验,学习其先进的管理模式,以提高卫生医疗机构专业技术人才服务管理的水平。此外,还要加强对专业技术人才的培训,以提升专业技术人才是卫生领域的中坚力量,专业技术人才的素质与能力直接影响着服务管理的质量与效果。

(三) 适时制定与实施服务管理新政

适时制定与实施服务管理新政,以推动卫生领域的发展。应采取更加积极、开放与有效的服务管理政策,以满足人们对卫生服务的需求。应建立一个清晰的逻辑框架,以确保服务管理政策的有效实施,明确目标、具体的措施与责任分工,要确保政策的主题突出,即在提高卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案的同时,注重提高服务质量与效率,以满足人们对卫生服务的多样化需求,确保政策的层次分明,即将服务管理政策划分为不同的层级,以便更好地适应不同地区与不同层次的需求。可以通过设立地方性、区域性与国家性的服务管理机构来实现,以便更好地协调各级机构之间的工作,并确保政策的有序实施。还要确保政策内容的翔实,既要围绕卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级的具体问题,制定具体措施与政策,包括推动信息化建设、加强数据管理与共享,提供更加便捷与精准的服务,同时,加强对服务质量的监督与评估,确保服务管理政策的有效实施^[5]。

五、医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级的信息化建设路径

(一) 通过文献研究法,总结出提档升级的切入点

利用文献研究法,对有关医疗机构专业技术人才服务管理的文献进行查找、分类并归纳,从而梳理其主要的内涵与内容,总结出提档升级的切入点。先要明确提档升级的概念与目标,提档升级就是通过信息化的手段对卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案进行改进与升级,以提高档案管理的效率与质量,其目标是使卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案能够更好地服务于当地的经济社会发展,为卫生领域的人才培养流动与评价提供支持。为了实现提档升级的目标,在信息化建设方面可以建立一个统一的卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理档案平台,集中管理和存储相关数据与信息,通过信息化手段实现档案的电子化、网络化与智能化,提高档案管理的效率与准确性。同时,还可以引入人工智能等技术,对档案数据进行深度挖掘与分析,

为决策提供科学依据。还要加强人才培养与管理,提高人才服务管理档案的质量与可靠性。通过信息化手段,建立完善的人才培养管理机制,包括人才评价、人才流动与人才激励等方面。通过对专业技术人才的绩效评估与能力培养等方面的记录与管理,提高人才培养与管理的效果。

(二) 通过比较研究法,为提档升级提供新的思路

采用比较分析法,找出不同视角下影响医疗机构专业技术人才服务管理的因素,从而为提档升级提供新的思路。可以从人才需求与供给的角度来进行比较研究。通过深入调研,了解卫生领域专业技术人才的需求与供给状况,可以发现潜在的矛盾与不足之处。比如,可能存在需求与供给不匹配的情况,或者某些特定专业技术人才供给紧缺的问题。通过比较研究,可以找出这些因素并提出相应的解决方案,从而提高人才服务管理的效率与质量。还可以从信息化建设的角度来进行比较研究。伴随科技的发展,信息化已经成为推动社会进步的重要力量。在卫生领域医疗机构专业技术人才服务管理中,信息化建设可以发挥重要的作用。比如,可以建立健全的人才档案管理系统,实现信息共享与互联互通,提高管理的科学性与效率。同时,还可以利用大数据等手段,对人才需求与供给进行精准匹配,提高人才配置的合理性与匹配度。还可以从政策与机制的角度进行比较研究。政策与机制是推动人才服务管理提档升级的重要保障。通过比较研究,可以发现不同地区与部门之间的政策与机制差异,从而找出存在的问题和瓶颈,并提出相应的政策调整与机制改进建议^[6]。

(三) 采用 PDCA 循环分析优化医疗机构专业技术人才服务管理路径

将 PDCA 使用工具引入医疗机构人才服务管理档案提档升级的信息化建设路径中,根据 PDCA 循环的四个阶段,即计划阶段、实施阶段、检查阶段与行动阶段,可以逐步优化管理路径。在计划阶段可以制定详细的工作计划,明确目标与任务,并确定具体的实施步骤。这需要充分调研与了解当前的管理症状,分析人才服务管理的需求与问题,为后续的实施打下良好的基础。在实施阶段,可以按照计划进行具体的操作,对医疗机构专业技术人才服务管理路径进行改进与升级。这包括引入先进的信息化技术优化管理流程,提升服务质量等,同时,还要关注实施效果,及时进行评估与调整,确保改进措施的有效性与可持续性。在检查阶段,可以对评估实施效果进行全面的评估与检查。通过数据与分析相关数据与反馈,可以了解改进措施的成效与问题,并及时采取相应的纠正措施,这个阶段的目的是不断提高管理水平与服务质量,不断适应与满足人才服务管理的需求。并将

成功的经验与做法纳入标准,留待下一循环去解决未成功的做法。通过 PDCA 管理模式,可以及时总结与积累经验,将有效的管理措施与方法纳入标准,以便在下一轮循环中更好地应对与解决问题,只有这样才能不断优化医疗机构专业技术人才服务管理路径,提高管理水平,为卫生领域的发展作出更大的贡献。

六、医疗机构专业技术人才服务管理档案提档升级信息化建设的预期成果

在经济效益角度方面,这一举措将有助于创造一个识才用才的工作环境,吸引集聚各类优秀人才。政策环境的改善将进一步加大人才引进与留用的力度,提高专业人才的待遇。同时,这将培养出人人都渴望成为人才、人都努力成为人才、人人都有机会成为人才的良好局面。激发医疗机构专业技术人才的创造力与竞争力。在社会效益方面,有助于建立一个公正透明的用人环境,确保人才得到合适的岗位与机会,通过充分发挥人才的才华与潜力,提高整个医疗机构的生产力与创新能力,进一步促进地区经济社会的可持续发展,这也将提高医疗机构专业技术人才的归属感与获得感,使其更加愿意为地区的发展贡献自己的才能与智慧。

结论

总之,医疗机构专业技术人才服务管理档案的信息化建设对于提高管理效率与质量具有重要意义。通过文献研究法,总结出提档升级的切入点,通过比较研究法,为提档升级提供新的思路,采用 PDCA 循环分析优化医疗机构专业技术人才服务管理路径,可以实现医疗机构专业技术人才服务管理档案的提档升级,为专业技术人才的发展与服务提供更好的支持。

参考文献:

- [1] 郭丹丹. 人才流动背景下医院人事档案管理增效研究 [J]. 中国标准化, 2023, (22): 230-233.
- [2] 吴淑惠. 人才服务中心毕业生档案信息服务与管理策略 [J]. 经营管理者, 2023, (10): 68-69.
- [3] 赵亘一. 人才交流服务中心人事档案管理研究 [J]. 兰台世界, 2023, (10): 96-98.
- [4] 于敏. 新时期公共就业和人才服务中心档案管理方法探析 [J]. 兰台内外, 2023, (26): 55-57.
- [5] 孙丽. 新时代人才交流服务中心档案社会化化管理策略探究 [J]. 兰台内外, 2023, (24): 68-70.
- [6] 李全喜. 新时期公共就业和人才服务中心档案管理探析 [J]. 兰台内外, 2023, (20): 55-57.

基金项目: 2023 年度河北省人力资源和社会保障课题(医疗机构专业技术人才服务管理提档升级路径研究), 项目编号: JRS-2023-3216。