

医院人力资源信息化管理与建设探析

程婷婷

西藏芒康县人民医院，西藏 854500

[摘要]伴随着医疗卫生改革不断深入以及信息技术日新月异的发展，推进医院人力资源管理信息化改革是提高管理水平、增强竞争力的必由之路。文中主要探讨了医院人力资源管理信息化建设的意义，在此基础上针对目前信息化建设存在的不足之处即信息系统集成差、信息安全风险较大等问题进行了剖析，并对症下药给出了五方面的建议。文章又提出了包含管理效率、数据质量、用户满意度和成本控制四个方面在内的综合成效评价体系，希望可以对公立医院进行高效合理的人员管理起到一定的借鉴意义以及实际的参考作用。

[关键词]医院管理；人力资源管理；信息化建设

DOI: 10.33142/mem.v7i3.19978

中图分类号: R197.1

文献标识码: A

Exploration on the Informationization Management and Construction of Hospital Human Resources

CHENG Tingting

Xizang Markam People's Hospital, Xizang, 854500, China

Abstract: With the continuous deepening of healthcare reform and the rapid development of information technology, promoting the informatization reform of hospital human resource management is the only way to improve management level and enhance competitiveness. The article mainly discusses the significance of informationization construction in hospital human resource management. Based on this, it analyzes the shortcomings of current informationization construction, such as poor information system integration and high information security risks, and provides five targeted suggestions. The article also proposes a comprehensive effectiveness evaluation system that includes four aspects: management efficiency, data quality, user satisfaction, and cost control. It is hoped that this system can provide some reference and practical guidance for efficient and reasonable personnel management in public hospitals.

Keywords: hospital management; human resource management; informatization construction

引言

伴随着互联网+时代全方位到来以及智慧医院建设的飞速发展，医院管理模式正在发生着巨大的变革。人才是医院运行中的重要资产，人才管理的好坏关系着医院服务质量和经营效益。信息化时代下，信息化转型是对公立医院人才管理进行改革的最佳选择，有利于提高医院管理水平、减少人力支出、增强组织活力。如何通过信息化方式对人才进行精准化、智能化管理也成为公立医院向高质量发展必须面对解决的问题之一。目前我国各个级别医院进行对人力资源管理信息化的探索也已经有一定的成果，有少部分的医院建立起了涵盖招聘、考勤、工资、考核等模块的信息系统，但是总体来说还在发展阶段，在统一系统、信息处理、安全保障、人员能力方面都有很多不足。

文章将在意义、情况分析、难点、措施以及成效五个方面全面研究医院人力资源信息系统的构建方法。

1 医院人力资源管理信息化建设的重要意义

医院人资信息化不仅是技术上的更新换代，更是一场管理模式上的质变。一是信息技术的应用使人力资源管理工作效率得到大幅提升，过去依靠手工台账、人工查询统计的传统人事管理模式工作效率低、工作繁杂重复性强，而在信息化平台上可以做到考勤、薪酬等日常事务流程自动化流转审批，从而降低大量繁琐的人工事务处理量；二是信息化平台将人事管理的数据统一归档、标准化管理，有助于进行有效的人力数据分析和决策参考，大数据精细化管理模式将会让公立医院人力资源管理工作由凭经验决策转变为依靠数据分析来进行科学合理的人才调配。为

医院的高质量发展提供人才保障的同时也为医院的决策提供有力的数据支持。搭建一体化人力资源库之后,能随时了解人员状况、变化趋势以及费用情况,作为领导层制定方针政策依据。其次,信息化应用有利于提高人力资源管理效率。利用智能化排班软件和员工能力雷达图完成人尽其才分配,增强组织灵活性。最后,信息化提高了职工的服务满意度和认同感^[1]。某医院利用企业微信及人事系统打通,能够及时同步职工基础资料信息,一部手机随时查看医院通知,登录 OA 系统签阅重要文件,极大方便了日常工作流程。

2 信息化在医院人力资源管理中的现状与挑战

2.1 信息化管理的重要性与应用现状

近年来,信息化应用于医院人力资源管理越来越引起人们的关注,国内大部分三级医院已经搭建起了相应的人力资源信息系统,具备了对组织管理、人员信息、考勤薪酬及绩效考评四大模块基本覆盖的能力。比如,某医院就对“医院人力资源管理系统”的架构有探索性的尝试,把“医院人力资源系统”的所有模块分为员工服务、人才计划、招聘管理、组织岗位、假勤排班、薪酬福利六个业务域,并建立了智能化档案主链、360 度环评、客观评估主链以及监控数据分析+自助查询三条智能化的主线,给同行提供了一定值得参考的案例。在医院多院区的发展趋势中,某医院信息中心从数据确权、数据整理以及数据分析三个方面入手,明确了数据的“归集-共享”逻辑,借助大数据对数据进行采集、清理、保存、处理等步骤最终达到业务数据的合并、统一保管的目的,对全院人力资源管理工作起到重要的作用,而随着时代的发展,医院的人力资源管理工作也正在经历由传统事务型工作向数据分析、战略决策转变的过程。对西藏县级医院来说,位于高海拔地区,经济条件差,缺乏技术人才资源,信息化水平低起步慢,与内地同级医疗单位相比差距更大。但是一些二甲医院以及社区卫生服务机构因为缺少资金,工作人员少等原因信息化建设还比较落后,系统功能单一,信息碎片化严重,项目建设存在严重的地市差异性和等级差异性。西藏县属医院受到当地网络环境较差,藏汉两种语言操作要求的影响使系统推广面临更大困难。

2.2 医院人力资源管理面临的主要挑战

实际上主要面临以下四大难题:一是系统集成度低,信息壁垒明显。人事管理系统同 HIS、财务等系统没有标准化对接,导致人员信息反复输入,更新不及时等问题,现我院人力资源管理中存在着严重的“信息孤岛”,随意性过强、缺乏相应规章制度等一系列问题严重影响了我单

位人力资源管理水平的提高;二是信息安全风险较大。信息系统承载着大量的个人隐私等重要数据信息,但是许多医院缺少必要的加解密以及权限管理等措施,传统的依靠人力进行的信息安全防护已经很难满足海量数据量及各种复杂环境下的要求;三是管理模式落后,信息化与业务相脱离^[2]。很多医疗机构重视购买忽视流程变革,造成系统功能不符合需求状况。四是复合人才不足,既有医疗服务能力又有 IT 知识技能的人才非常稀少,阻碍着系统的深入使用。

3 医院人力资源管理信息化建设的对策与路径

3.1 全面的系统规划与设计

医院人力资源管理工作信息化成功的关键是做好系统的顶层设计与布局。对于西藏县级医院地域辽阔、人烟稀少、交通不便、通讯信号差以及缺乏专业技术人才等问题而言,其顶层设计就需要更强调实用性与适宜性。一方面,医院可根据自身的规划目标、单位规模、管理模式等因素来确定人力资源信息化发展的总体思路以及各个阶段的工作任务及要着重发展的领域;人力资源信息系统的设计不仅要涵盖人员入院前、入院期间乃至离职后整个生命周期内的管理,还要形成一条闭环式的管理体系;另一方面,结合目前医院实际情况,加入合理的管理理念与流程,建立符合医院需求的人力资源管理信息化系统,打造一个可以做到实时同步更新、无缝衔接、资源共享、方便快捷的人事综合信息平台;西藏县级医院首先要着手解决好人员信息档案、考勤薪资、职称评定以及援藏人员管理等方面功能模块的应用问题。再者,从系统的前瞻性和可行性出发,系统的设计在开发的过程中要有预留的接口,以便日后与其他子系统相联接达到信息互通的效果,某些医院在这方面就做得十分到位,已接入医教研管共 29 个数据源、为 53 个系统开放了 157 个数据接口,可调用 1600 万次业务过程,充分体现了整合互通所带来的效能提升;西藏县级医院也可以以此为参考,首先做好和自治区的全员健康信息系统、医疗保险信息系统及援藏医疗队信息系统之间的衔接工作,支持藏汉双语版界面功能,其次还需要满足不同院区、层级的特点需求,做到跨单位人员调配联动与数据汇总统计,为医院一体化管理提供技术支撑。

3.2 推动管理制度与文化变革

信息化不仅仅是信息技术的应用,更是管理模式以及组织文化的根本性变革,只有将信息化与人力资源管理有机结合才能使信息化发挥应有的作用,因此在进行医院人力资源信息化建设的同时一定要对原有的管理模式进行梳理、完善并再造,清除所有基于传统人力管理方式产生

的繁琐规则、冗余环节,把先进的管理方法融入人力资源信息系统各个模块当中。数字化改革就是流程再造的过程,目前存在的困难就是缺乏从数据到流程再造的动力以及组织协调力,我国医院协会人力资源分会 2025 年学术年会上提出要从政策传导、实践赋能、能力建设三个方面发力,主张利用数字科技来改造绩效体系及职业生涯发展路径。管理层应该做出表率,打破部门本位主义以及路径思维的障碍,促进跨部门协作机制的形成,把信息化建设成绩作为绩效考核的一部分,通过制度性保证信息化建设能够持续发展下去。唯有在制度建设与文化建设并重的情况下才能给信息化系统落地使用创造一个良好的制度环境以及企业文化氛围。

3.3 加强技术与人才的融合

技术系统的建设以及高级设备的应用都是为了人而服务,所以医院一定要注意两者之间的协同发展。对于西藏县级医院,高海拔地区人才引进难、信息化基础弱,技术与人才的融合更需因地制宜。从硬件方面来说,在信息化方面加大投入,引进先进且适合本行业特点的人力资源管理系统软件,借助大数据分析和人工智能的技术手段开发出员工行为智能评测、绩效实时预报、关键人才智能筛选等功能性模块来给管理决策提供支持,建立健全实时更新的标准体系,综合考虑诊疗工作和服务、操作人员的工作量以及患者的评价等多种信息来源,准确勾勒出岗位职责轮廓图,划定相应的能力要求,合理设定工作量指标并且保持适时调整^[3]。另一面就是加强对于全体工作人员的信息素质教育,在各个层次上进行系统的计算机信息系统操作技能训练,提高整体的工作人员信息化的应用能力。某些医院采用信息化的方式建立起整个单位所有工作人员的 HR 管理系统,包括了工作人员信息管理,员工招聘,绩效考评,培训管理,薪资管理等一系列的功能模块,实现了人力资源管理工作的一体化管理升级。并且积极寻求或者培训一些既懂医院管理业务又懂得信息技术方面的复合型人才,成立独立的信息系统维护小组,对软件系统的开发以及投入使用提供技术支持,使系统由“项目建设”变为“常态化运维”。同时,西藏县级医院可借助对口援藏渠道,引入内地医院信息化专家进行短期指导和人才带教,加快本地复合型人才的培养。

3.4 增强系统的安全性与稳定性

人员信息系统的安全关系到职工个人信息安全以及整个医院工作的正常运转,在开发系统的时候就要提前做好安全设计,形成从采集-存储-传输-应用-分享-销毁整个

过程的安全闭环机制。即设立严格的分层分权限管理体系,保证各层级不同的角色仅能访问自己应该拥有权限范围内所涉及的数据内容;运用加密算法为重要的信息提供安全防护措施,在传输过程中的信息也经过加密处理;设置全面的操作记录审计系统,做到每一笔操作都能够进行回溯并可被追查。某些医院的安全建设经验值得借鉴之处在于该项目的目标就是采用人机结合的形式来整理医院的重要业务系统的数据资产,做好分类分级建立工作并简化数据管理的过程,减少数据外泄的现象发生,达到对医院的重要敏感信息的风险做到能够查询得到、管理起来、防范到位、保护好。另外要完善好数据安全的相关政策法规以及制定应急预案,定时检查并测试系统存在的安全隐患,并配备良好的高可靠性结构保证系统的稳定运行以尽量避免由于系统出现问题给医院人事工作带来的不利影响,有效保障数据的安全性。

3.5 提升系统的用户体验与实用性

系统最终使用人员就是医院的所有职工及管理者,用户体验直接关系着用户是否愿意去使用,以及工作效率的问题。所以我们在进行系统的研发过程之中一定要充分考虑用户体验的问题,界面应该简单明了、步骤明确,减少用户的学习时间,降低用户的操作难度。对于不同的科室有不同的用户身份例如医生、护士,还有后勤、行政等等,系统也要有区别化的设计,为不同角色的用户提供定制化的功能菜单和工作台面让不同的角色可以第一时间找到自己所需要的常用的功能项。利用信息技术把现代化医院管理体制的思想、方式和技术渗透到整个人事管理系统之中,在全方位、多层次、全链条上打造系统化的电子人事管理系统,对人事业务进行全面、精细化管理^[4]。该系统必须能够使用手机 APP,便于工作人员随时随地发起请假、审批、浏览信息等一系列流程,提高工作效率及便利程度。同时,需要设立用户体验回访制度,随时搜集并采纳患者对于系统的意见,不断完善系统各项功能模块和界面交互体验,达到让系统真正好用、可用、管用的目的。

4 医院人力资源管理信息化建设的整体效果评估

为了准确评判医院人力资源管理信息化建设的实施效果,在此基础上建立合理、多层次的效果评估体系是必要的。评估应该从管理效率、数据质量、用户满意度以及成本投入等四个方面入手,采用定量指标加定性的方法进行全方位评价信息化应用下对医院人力资源管理所产生的整体效益。具体评估维度及其指标见下表 1。

表 1 医院人力资源管理信息化建设效果评估指标体系

评估维度	具体指标	预期改善方向
管理效率	人事业务流程处理周期、考勤统计耗时、薪酬核算时间	流程自动化、缩短处理时长、减少人工干预
数据质量	人员信息准确率、数据更新及时率、跨系统数据一致性	数据标准化、消除“信息孤岛”、实现同源共享
用户满意度	员工自助使用率、管理人员系统满意度评分、操作便捷性评价	提升使用便捷性、增强用户归属感与参与度
成本控制	人力资源事务性人工成本、系统运维费用	降低事务性工作人力占用、实现资源集约化

实际应用结果表明,完成信息转型的医院都实现了明显工作效率提高,效率上,之前人工打卡、计薪等繁琐复杂的任务效率有了质的飞跃,以某医院工资计算为例,以前靠人事处查询、记录、汇总很容易导致出错,现在信息系统从根本上解决这个问题,另外还有一些医院通过HRP系统上线后耗材库存周转时间由68天降低到41天,工作效率大大提升。对于西藏县级医院,由于海拔高、路途远,以往人员办理入职、调动、休假审批往往需要往返县城和乡镇数十公里甚至上百公里,信息化建设后可在线上完成,显著降低了时间成本和旅途风险。在用户满意度层面,自助服务平台的上线让医务人员可以方便快捷地在线办理各种人事手续,无需再往行政部来回跑一趟,在职人员之间产生了良好的体验感。效果评价是一个动态的过程,在院内应形成常态化的工作,不断对各项指标进行了解掌握,发现问题及时作出调整改善,使信息化建设能够持续发展深化下去。西藏县级医院进行效果评价时还应该重视系统的稳定性和适应高原地区及弱网条件的能力还有藏汉双语的使用情况,经常了解基层医务人员意见并不断改进系统兼容程度。

5 结语

加强医疗机构人力资源管理工作信息化建设是促进公立医院高质量发展的重要措施之一,本文针对信息系统

的集成度不高、信息安全问题严重以及缺乏复合型技术人才等问题,分别从体系设计、体制创新、技术创新、信息安全和用户体验等方面提出综合性解决方案。并建立以管理效率、数据质量、用户满意程度、成本高低四个维度进行综合评价指标体系框架。未来大数据和人工智能等新兴科技的应用将进一步加速医院人力资源由简单粗放走向智能化精细化的方向发展。各医疗机构应在本机构的基础上,以顶层规划为导向,不断推进系统的更新升级以及数据治理,培养复合型人才,让人力资源管理部门从事务性的角色转变为支撑医院发展战略的强大发动机。

[参考文献]

- [1]崔瑞红.医院人力资源信息化管理与建设探析[J].四川劳动保障,2025(20):37-38.
 - [2]郑志楠,刘亚娟.医院人力资源管理信息化建设的实践途径探究[J].中国卫生产业,2024,21(11):170-172.
 - [3]李丽君.医院人力资源管理信息化建设研究[J].中国科技投资,2025(2):155-157.
 - [4]潘思玮.医院人力资源信息化建设路径探析[J].现代企业文化,2023(7):151-153.
- 作者简介:程婷婷(1992—),就职于西藏芒康县人民医院,毕业于西藏大学汉语言文学专业。