◁信息管理▷

基于办公自动化系统的医院外事管理多部门协作模式设计

安倩
南方医科大学附属广东省人民医院(广东省医学科学院),广州 510080

【摘要】 在医院外事管理中,传统的多部门协作模式长期依赖于线下流程,涉及沟通、审批等多个环节,难以适应高质量发展与高水平医院建设需求,大型三级甲等医院亟须全面革新多部门协作模式。外事部门借助办公自动化系统设计全新的工作流程,以全流程管理为核心支撑,通过组织管理优化与流程再造,实现更加高效、透明的外事管理工作。本研究聚焦于基于办公自动化系统的外事管理与多部门协作设计与应用,构建依托该系统的多部门协作管理框架,旨在促进部门间信息共享、提升协作效率,从而保障外事活动顺利开展。

【关键词】 医院外事管理;多部门协作;流程再造
【文献标志码】 A 【文章编号】 1672-4232(2026)01-0116-05
【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2026.01.026

Design of a Multi-department Collaboration Model for Hospital Foreign Affairs Management Based on an Office Automation System

AN Qian
Guangdong Provincial People's Hospital, Guangdong Academy of Medical Sciences, Southern Medical University, Guangzhou 510080, China

【**Abstract**】 In hospital foreign affairs management, the traditional multi-department collaboration model has long relied on offline processes, involving multiple stages such as communication and approval, making it difficult to meet the demands of high-quality development and high-level hospital construction. Large 3A hospitals urgently need to comprehensively transform their multi-department collaboration models. The foreign affairs department leverages an Office Automation (OA) system to design a new workflow, with full-process management as the core support. Through organizational management optimization and process reengineering, this approach achieves more efficient and transparent foreign affairs management. This study focuses on the design and application of foreign affairs management and multi-department collaboration based on the OA system, constructing a multi-department collaborative management framework supported by the system. The aim is to promote information sharing among departments, enhance collaboration efficiency, and thereby ensure the smooth execution of foreign affairs activities.

【**Key words**】 hospital foreign affairs management; multi-department collaboration; process reengineering

随着全球公共卫生形势逐步趋稳及全球化持续深化,医院外事活动日益频繁。对于大型三甲综合性医院而言,外事活动不仅可以促进学科间的交流与合作,还在推动专科建设、人才培养和医疗国际化等方面发挥着重要作用。高效的外事管理不仅能优化全院外事业务的办理流程,还可实现系统化的数据统计与归档,从而为分析外事工作方向提供依据,进一步推动医疗机构的国际化进程与服务品质提升。本文将深入分析当前医院外事管理现状与挑战,并提出完善现有外事管理模式和流程的思路。在此基础上对现有管理模式与流程提出改进思路,并重点阐述基于办公自动化(office automation,OA)系统的多部门协作优化设计方案。该方案旨在为医院提供一套行之有效的解决方案,助力其实现高质量发展和持续进步,特别是在国际化水平与服务能力方面取得显著提升。

1 医院外事管理:现状、挑战及优化策略

1.1 医院外事管理现状

1.1.1 医院外事管理主要内容。医院的外事管理工作主要包括以下几个方面:因公出国(境)管理、外事活动管理、英文标识管理、英文网站管理和援外事务管理。这些外事管理任务由医院的外事部门全流程主导,并需要不同业务部门的协同合作与支持,具体而言:(1)因公出国(境)管理涉及经费审批、医疗或科研行为审核、人员信息核对及外出审批等环节。(2)外事活动管理要求申请人在开展外事活动前提交申请表,并附活动议程和专家简介。经申请人所属科室、相关职能部门及院领导会签审批,以确保涉外活动的规范性与合法性。(3)英文标识和英文网站管理旨在提升医院的国际形象,需根

据医院架构对标识内容进行审核,并对拟上线的英文网站内容进行预审。(4)援外事务管理涉及与其他国家医疗机构的合作,外事部门负责提供外事支持,并需医疗团队及其他相关职能部门的积极参与。

1.1.2　高质量发展和高水平医院建设的需求。公立医院的发展不仅要满足国内需求,还需面向世界,提升国际竞争力。医院外事管理既是提升自身服务水平的重要手段,又是增进国际理解与协作的关键桥梁。在医院高质量发展需求方面,2021年国务院办公厅发布了《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》(国办发〔2021〕18号),明确要求加强临床专科建设、推进医学技术创新、创新医疗服务模式及强化信息化支撑[1]。在医院高水平建设需求方面,在高水平医院建设方面,建立现代医院管理制度需要推动医院管理向标准化、精细化、科学化与信息化方向发展[2]。这对医院外事管理工作的科学性与效率提出了更高要求。通过优化外事管理方法,促进医院临床专家参与国际学术会议、开展与国际知名院校的专科人才合作培养、邀请国外专家来院交流等,不仅有助于引进国际先进技术与管理经验,还能显著提升医院的服务质量与医疗技术水平。因此,医院外事管理对高质量发展和高水平医院建设具有重要支撑作用。

1.1.3　高效的外事管理提升医院国际化水平。医院通过持续开展外事活动,强化学科建设,并在国际化进程中取得积极成果。例如:利用多个国际合作平台拓展新的协作机会,深化与欧美发达国家医疗机构的合作关系;成立国际肾脏病研究中心,聚焦转化医学研究,推动肾脏病防治技术进步;与美国克利夫兰诊所、梅奥诊所及麻省总医院等机构建立学术交流与科研合作关系;打造“广东省医学科技周”学术会议品牌,显著提升了医院的国际知名度与影响力[3]。由此可见,提升外事管理质量与效率对医院国际化进程至关重要。具体体现在:增强对外交流合作的主动性,促进临床专科建设与医学技术创新;通过国际合作项目、学术会议及海外培训等活动,建立长期合作关系,增进国际理解与协作,助力共同应对全球公共卫生挑战;积极响应国家政策导向,支持学科建设与医疗服务模式创新;通过优化内部管理与改善对外形象,吸引并留住国际化人才,提升医院的社会声誉与知名度。

2　医院外事管理中的多部门协作

2.1　医院外事管理多部门协作的定义

在医院管理中,建立多部门与多学科的协作机制至关重要。多部门协作包括协作执行法律法规和行业标准、制定和执行管理政策、协调医疗服务流程、管理药品和物资的供应,以及提供后勤支持服务,紧密的多部门协作能够提升服务质量,优化资源配置[4]。医院外事管理多部门协作是指通过外事部门的全流程管理,结合人事、医务、科研、财务、总务等部门的支持与配合,确保各项外事工作顺利开展。其目的是促进医院与国际社会的交流与合作,提升医院的服务质量与国际影响力。

2.2　医院外事管理多部门协作现存问题

当前,医院外事管理仍以线下沟通为主要模式。例如,审批流程需多部门及院领导逐级签字;英文标识与英文网站管理需多部门提供审批意见并同步更新修改信息。在此过程中,以下几类问题难以避免:

2.2.1　效率低下。纸质文件的流转与审批效率较低,尤其在涉及多部门时,文件传递耗时较长,易导致项目进度延误。节假日期间审批顺延至工作日,若申请人材料不全,则需线下取回已批文件,补全后重新递交,进一步拉长了审批周期。以因公出国(境)院内审批为例,流程至少需经过6个部门或科室及相关院领导审批。2024年因公出国(境)院内审批时长(按自然日计算)平均为7.6 d。

2.2.2　信息不对称。部分工作需向多部门同步最新信息,尤其是在内容需反复修改的情况下,仅依靠人工沟通易导致信息误解或遗漏,从而降低协作效率。

2.2.3　审批流程复杂,执行负担重。临床部门日常工作繁重,投入大量时间完成线下签字流程,加重了医务人员的时间负担。此外,线下流程容易出现签名遗漏或错误,可能导致流程中断或重启,增加管理成本与时间成本。

医院外事管理涉及多部门协作,针对上述问题,可考虑从以下方面优化管理流程:建立线上审批平台,提升审批效率;定期开展外事管理人员培训,提高其业务水平,增强其服务意识;利用数据功能对流程进行监控与评估,为医院外事工作发展方向提供数据支持。

2.3　提升多部门协作效率的途径探索

为提升管理效率与质量,可构建线上全流程管

理模式，将线下纸质流程转为线上审批、申请与备案等电子化流程，实现外事工作的全程电子化管理。例如，某省属三级医院通过办公软件实现了公务用车申请、因公出国审批等多项流程的线上办理，显著提高了办公效率[5]。信息化管理可对各个环节进行实时监测与数据分析，识别并改善流程中的瓶颈，从而提升整体管理水平[6]。实践中，可通过小程序、专项系统或办公系统等途径提升多部门协作效率。OA 系统作为医院内部普遍使用的办公平台，以其为基础进行流程优化具有较高的应用价值，为提升医院外事管理水平提供了可行的技术路径。高效、透明的外事管理体系不仅能突破审批环节的时间与空间限制，减少人为失误，还可提升信息传递的速率与准确性，并为信息与数据的安全存储提供便利。

3　基于 OA 系统的外事管理多部门协作模式设计

基于 OA 系统的外事管理多部门协作模式，其核心在于通过线上协同审批、申请、备案及执行跟踪等功能，提升多部门协作效率。具体业务办理仍需人工参与，以确保信息的准确性与合规性。以下是该模式各功能模块的设计思路与主要特色。

3.1　系统架构设计

以提高外事管理效率与透明度、促进多部门信息共享与协作为目标，系统架构应包含以下四个层次：用户界面层、业务处理层、数据管理层和支持层。各层次均需紧密贴合医院外事管理的实际业务需求。

3.1.1　用户界面层。(1)双语支持：为适应医院国际化需要，界面应支持中英文切换，便于外籍专家及工作人员使用。(2)用户友好设计：界面简洁直观，针对临床人员、研究人员、行政管理人员等不同角色提供个性化功能模块。(3)移动端支持：提供移动应用版本，允许用户通过手机或平板电脑随时随地访问系统，提升使用灵活性与便利性。

3.1.2　业务处理层。核心业务模块涵盖因公出国(境)管理、外事活动管理、英文标识管理、英文网站管理和援外事务管理等。通过预设规则与智能分流机制，实现任务自动分配至相应负责人或部门，减少人工干预。

3.1.3　数据管理层。(1)实时数据同步：实现申请、审批、执行与跟踪各环节数据的实时同步，确保各部门获取最新信息。(2)数据与隐私安全：采用数据加密、访问控制及操作日志等多重安全机制，保障敏感信息安全。(3)数据分析与决策支持：集成大数据分析工具，对已开展外事相关工作的频率、效果等进行深度分析，为管理决策提供依据。

3.1.4　支持层。(1)设置部门协作接口：通过系统接口将相关部门纳入协同流程，确保各方及时接收任务更新与变更信息，以便快速响应与调整。(2)集中式沟通平台：外事部门作为全流程责任部门，利用该平台实时协调解决协作中的问题，加速决策过程。在多部门协同处理复杂外事业务时，可通过该平台快速讨论并形成解决方案，从而缩短决策时间，提升工作效率与服务质量。该一体化机制既增强了内部协作效能，也提升了对外事务的处理能力。

基于上述设计理念，提出了图 1 所示的设计框架。

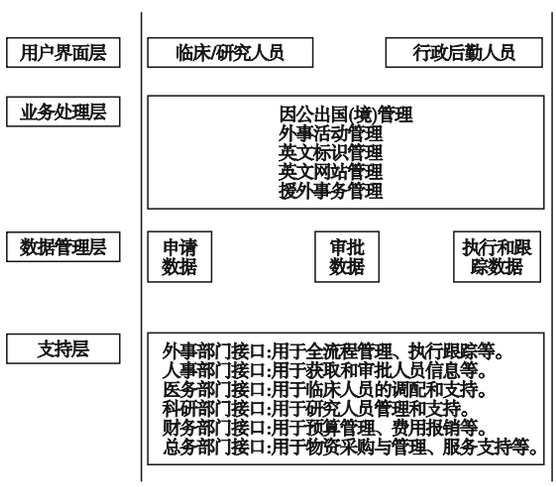


图 1　外事管理多部门协作模式设计框架

3.2　多部门协作模式设计特色

3.2.1　全流程电子化管理。全流程电子化管理是指将外事管理由线下纸质流程全面转为线上，依托 OA 系统实现从申请、审批、执行到反馈的全过程电子化运作。具体包括：(1)在线表单提交：所有与外事相关的申请、审批及报告等文件均通过在线表单提交，避免传统纸质文件在传递与存储中的问题。(2)信息自动抓取：系统可从现有数据库中自动抓取相关信息，减少人工录入错误，提升数据的一致性与准确性。例如，在出国审批中自动获取员工基本信息、既往出国记录等。(3)审批流程自动化：通过预设审批规则，系统自动将任务分配给相应审批人，并在每个节点完成后自动推进至下一环节，简化操作步骤，显著提升工作效率。

3.2.2　闭环管理。闭环概念源于自动控制,指通过反馈机制将系统输出作为输入的一部分,从而实现对流程的持续调控与优化[7]。在外事管理中引入闭环机制,可确保各环节得到及时反馈与跟踪,避免任务遗漏或延误,增强流程的透明度与可追溯性。具体体现为:(1)实时数据同步,实现申请、审批、执行与跟踪等环节的实时数据同步,确保各部门获取最新信息。(2)动态反馈机制,每个业务环节均设有反馈节点,例如审批状态一旦更新,系统即自动通知相关部门与人员,从而提升工作效率与准确性。

3.2.3　任务智能分流机制。建立任务分流机制以确保分流的准确性和效率。对于基础的常规分流任务,系统可以根据预设规则自动分配给相应的负责人或部门。不同类型的外事业务可以设定不同的审批路径和权限。对于智能分流,系统可以根据以往的处理时间和负责人当前的工作负荷,智能选择最优的审批人。为了确保分流的准确性,根据各部门人员职责,提前预设审批人员,在实际工作中,也可以根据实际情况选择审批人。

3.2.4　信息共享机制。为解决信息不对称、避免重复劳动,系统通过数据管理层设计实现高效的信息共享。该机制覆盖申请、审批、执行与跟踪各环节,确保所有相关方都能实时获取最新信息,提升线下沟通效率。具体实现方式包括:审批状态变动或需多部门协同审核时,系统自动通过OA邮件或短信通知申请人及相关人员;所有上传资料、审批意见均在系统内集中展示,确保信息透明、及时共享。

3.2.5　数据安全与隐私保护。外事管理涉及大量敏感信息(如人员资料、财务数据等),数据安全与隐私保护至关重要。系统通过数据加密、访问控制与操作日志记录等多重安全机制,防止未经授权的访问与数据泄露,确保信息安全。

3.2.6　用户友好与多语言支持。基于用户反馈持续优化界面与功能布局,为不同角色用户提供个性化体验:(1)角色定制界面,针对临床医生、研究人员、行政后勤等不同用户群体,提供定制化的功能模块与界面,提升操作效率。(2)双语界面支持,为响应医院国际化建设需求,系统支持中英文切换,方便外籍专家及工作人员使用,增强国际合作的便利性。(3)多端适配与移动优先,提供响应式设计的移动应用版本,支持在电脑、平板及手机等多终端访问,确保用户体验一致、流畅。(4)审批语言标准化,在审批流程中统一使用标准化表达,减少因用语差异导致的误解,提升沟通准确性与工作效率。

3.2.7　数据分析与决策支持。系统内置大数据分析工具,可对历年外事活动数据进行深度挖掘,提取有价值信息,辅助管理决策。例如,通过分析外事活动的频率与效果,帮助医院优化资源配置、调整外事工作方向,从而提升医院国际化水平。

3.2.8　持续改进与反馈机制。系统注重持续优化,通过定期收集用户反馈与实际使用数据(如问卷、意见箱、在线留言等形式),及时响应用户需求,并对系统功能与流程进行动态调整,确保其长期保持高效性与适应性。

4　外事管理中的多部门协作模式设计及预期效果评估

4.1　效率提升指标的选择与设计

在外事管理中引入多部门协作模式,旨在优化工作流程、提高工作效率和服务质量。为了科学评估该模式的实际成效,需选择合适的效率提升指标进行量化分析。(1)审批时间:通过比较新模式实施前后的审批周期,可以直观地衡量外事管理工作流程的简化程度及处理速度的提升情况。具体而言,可以通过统计不同类型的审批事项在新模式下的平均处理时间,并与传统模式下的数据进行对比,以此评估新模式对外事管理效率的影响。(2)年度数据汇总完整度:数据完整性是决策支持的重要基础。通过对年度数据汇总的准确性和完整性的分析,可以评估新系统在数据管理和利用方面的能力。具体方法包括对各类数据的采集、存储、传输等环节进行全面检查,确保信息无遗漏且准确无误。(3)用户满意度:收集来自不同层面用户的反馈(如问卷调查、意见箱、在线留言等),以量化方式了解他们对外事管理服务改进的感受。这不仅能直接反映用户对新模式的认可度,还能为持续改进提供方向。用户满意度的测量应涵盖服务质量、响应速度、问题解决效率等多个维度。

4.2　实施中的挑战与对策

4.2.1　数据收集与分析效能不足。尽管系统可实现数据采集、归档与导出,但高效、准确的数据分析仍高度依赖整体信息化水平。当前信息化建设程度直接影响数据处理的效率与质量。加强信息化基础设施建设,引入先进的数据分析工具与技术,利用大数据与云计算提升数据处理的实时性与精

准性，为管理决策提供可靠支持[9]。

4.2.2　传统工作模式接受度低。基于OA系统的协作模式是医院信息化建设的重要组成部分，其推进涉及长期规划与持续优化。目前，医院信息化建设多由管理层与医护人员主导，但因岗位认知差异，对实际业务需求与经济运行规律的理解可能存在偏差[10]。需组织专项培训与沟通会议，提升相关人员对精细化管理的理解与接纳度，鼓励其积极参与信息化建设，并提供必要的资源支持，确保系统贴合实际业务需求。

4.2.3　长效管理机制不健全。为确保基于OA系统的协作模式能够长期稳定运行，必须建立系统化的长效管理机制。外事管理部门需牵头制定并持续完善相关管理制度，根据运行实际灵活调整优化，以维持管理模式有效运转，并推动管理水平与服务质量的持续提升。

5　结语

本文围绕基于OA协同办公系统的大型三甲医院外事管理多部门协作模式展开研究，提出了一套涵盖系统架构、流程设计与特色功能的一体化方案。该模式通过线上化、闭环化与智能化的流程再造，有效整合了跨部门资源，简化了传统行政程序，显著提高了信息共享与协同效率。尽管在实施过程中可能面临数据处理、人员接受度与长效管理等方面的挑战，但通过持续加强信息化建设、开展针对性培训以及完善制度保障，这些问题有望得到系统性解决。

总体而言，以OA系统为依托的多部门协作模式，不仅能够有力支持医院外事管理的提质增效，也将推动医院整体管理向数字化、精细化与国际化方向发展。该模式随着落地应用与持续优化，预计将为医院高质量发展提供可持续的流程支撑与管理赋能，进一步提升其服务水平与国际竞争力。

参　考　文　献

[1] 佚名. 国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见[J]. 中华人民共和国国务院公报，2021(17)：174-178.

[2] 佚名. 广东省人民政府办公厅关于印发进一步推动高水平医院建设发展实施方案的通知[J]. 广东省人民政府公报，2021(11)：2-9.

[3] 陶晗，林娜. 公立医院高质量发展中国际交流与合作的回顾与探索：以广东省人民医院为例[J]. 现代医院，2024，24(12)：1902-1904.

[4] 彭佑群. 建立健全多部门多学科协作机制提高医院管理效率[J]. 现代医药卫生，2016，32(22)：3566-3571.

[5] 何涛. 移动技术在医院行政办公中的应用[J]. 江苏卫生事业管理，2020，31(5)：647-649.

[6] 马诗园，罗炜，吕竹，等. 医院管理中精细化管理与效率提升的关系研究[J]. 大众标准化，2024(16)：141-143.

[7] 徐肖楠，陈水红. 基于闭环理论的病理标本管理流程优化与实践[J]. 中国医院，2025，29(1)：102-104.

[8] 黄凌杰. 基于现代Web技术的响应式用户界面设计与实现[J]. 信息与电脑(理论版)，2023，35(21)：107-109.

[9] 李英忠. 智慧医院信息化高质量建设路径浅析[J]. 现代医院，2025，25(2)：165-168，173.

[10] 陈中格. 基于智慧医院建设的信息化管理模式探讨与应用研究[J]. 数字通信世界，2023(12)：105-107，137.

收稿日期：2025-03-19
修回日期：2025-03-27　　（编辑　张瀚予）