

某三甲公立医院机关联络员制度 实践与评价分析

白静静

陕西省人民医院院长办公室, 陕西 西安

收稿日期: 2023年8月14日; 录用日期: 2023年9月14日; 发布日期: 2023年9月25日

摘要

机关联络员作为代表医院行使监督管理职能的工作人员, 对于加强医院与临床医技科室的沟通与协调, 起着至关重要的作用。以某三甲公立医院为例, 为强化医院职能部门与科室的联系, 及时掌握全院动态与突发情况, 确保工作部署全面落实, 提高执行力, 医院探索实行了机关联络员制度, 并取得了显著的成效: 全面搭建了与科室联系紧密、沟通顺畅的网络, 医院各项决策及指令第一时间下达并宣贯到临床一线, 政策制度执行效率显著提升; 有效提高了行政管理干部发现问题、解决问题的综合协调能力, 使医院各项决策的出台更具科学性、可操作性, 为确保医院的良性运行和各项目标的顺利完成奠定了良好基础。本文采用问卷调查的形式对该院机关联络员制度进行自评和他评, 以此评估该项制度的实践效果和存在的问题, 并提出进一步改进的措施。

关键词

联络员制度, 医院管理, 评价分析

Practice and Evaluation Analyses of the Liaison System in a Grade-A Public Hospital

Jingjing Bai

Dean's Office of Shaanxi Provincial People's Hospital, Xi'an Shaanxi

Received: Aug. 14th, 2023; accepted: Sep. 14th, 2023; published: Sep. 25th, 2023

Abstract

As the staff of supervision and management on behalf of the hospital, the liaison plays a vital role in strengthening the communication between the hospital and the clinical and medical detection de-

partments. Taking a Grade-A public hospital as an example, in order to strengthen the connection between functional departments and departments of clinical and medical detection, timely grasping emergencies of the whole hospital and ensuring the implementation of work deployment, the hospital establishes the liaison system. It achieves remarkable results. The hospital has built a comprehensive network with close ties and smooth communication with the departments, and all policies and decisions have been issued and publicized to the clinical front line in the first time. The implementation efficiency of policies has been significantly improved. What's more, it effectively improves the coordination ability of administrators to find and solve problems, making the decisions of the hospital more scientific and operable which lays a good foundation for ensuring the positive operation of the hospital. This paper adopts the form of questionnaire survey to conduct self-evaluation and other evaluation of the liaison system for the purpose of evaluating its practical effect and finding existing problems, which could help to put forward further improvement measures.

Keywords

Liaison System, Hospital Management, Evaluation and Analysis

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着大型公立医院的快速发展,医院职能部门增多、科室功能进一步细化,职工和患者数量不断增长,如何高效加强机关职能部门与科室之间的沟通与协调已成为提升医疗服务质量,切实提高患者满意度的关键。在医院工作体系中,医院机关职能部门作用主要分为五大方面——管理枢纽、参谋辅佐、沟通协调、服务保障以及监督督促[1][2]。职能处室负责人在管理层次中为中层管理人员,直接受院党委和院领导管理,负责医院决策的引导和执行,分别对医院的医疗、护理、行政后勤、安保和服务等部门行使行政管理职能,直接参与医院各项工作的组织实施。职能处室之间受条块分割局限,不可避免存在管理上的交叉与空白,使得医院决策在各科室落实的均衡性参差不齐[3]。此外,科室主任兼顾业务和管理双重职责,工作任务繁重。为使医院的各项决策能迅速传达到临床一线,全面落实“把时间留给临床,把服务带给患者”的理念,减轻科室主任繁重的行政事务,不断增强职能处室服务意识,帮助临床一线解决实际困难,迫切需要建立医院联络员制度[4]。

机关联络员是代表医院行使监督管理职责的行政管理人员,通过培训和学习,熟悉国家及医院的各项医疗卫生政策,全面掌握了医院的规章制度,具备支持和服务临床各项工作的能力。因此,医院设置机关联络员能够有效加强各部门之间的沟通,提升交流效率,促使各科室全面快速了解到全院的信息动态,并及时汇报相应的工作、快速收集存在的问题、帮助解决科室困难,以及做好各项应急预案等,提升科室工作效能和医疗服务质量。

2. 研究方法

本文研究对象为某三甲公立医院机关联络员和临床科室的代表人员。研究方法采用问卷调查法和统计分析法。编制问卷两份,分别是机关联络员工作自评调查表和机关联络员工作评价调查表。前者共设置问题13道,在题型的设置上分别为单选、多选、量表型和开放性问题;题目设计包括调查对象的基本情况、机关联络员制度对他们工作的影响以及他们对机关联络员工作的满意度、投入度和对该工作的忠

诚度。后者共设置问题 10 道，主要调查各科室人员对联络员制度和工作的认知程度、了解程度和满意度等。考虑到问卷收集的时效性和便捷性，本次研究通过微信等平台发放问卷收集数据。利用问卷星作为载体，发放问卷不但成本低而且效率高，并在很大程度上减少数据收集的工作量。

3. 研究结果

3.1. 机关联络员制度自评结果

3.1.1. 自评调查对象基本信息

本次收集了机关联络员工作自评调查表 52 份，参加自评的人数共计 52 人，其中男性 14 人(26.92%)，女性 38 人(73.08%)。平均年龄为 44.25 岁，见图 1。

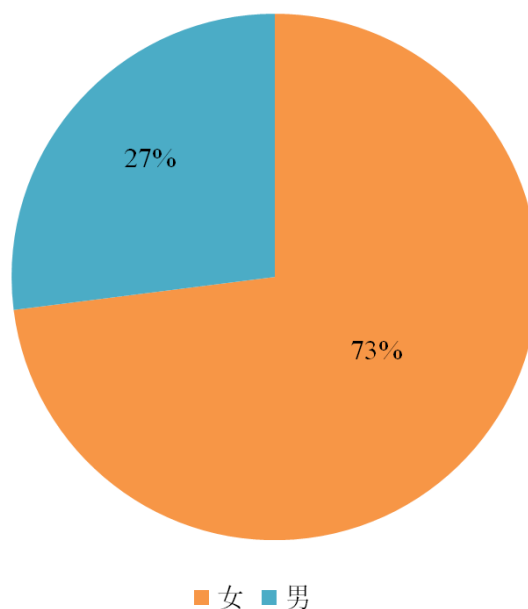


Figure 1. Sex distribution map of the survey objects of liaisons for self-evaluation

图 1. 机关联络员自评调查对象性别分布图

3.1.2. 自评调查对象的工作意愿

自评调查分析结果表明，在问到“您是否愿意继续担任机关联络员”时，有 92.31% 的联络员表示自己愿意继续担任机关联络员，仅有 7.69% 的联络员表示不愿意担任，如表 1 所示。

Table 1. Statistical table of work willingness of survey subjects for self-evaluation

表 1. 自评调查对象工作意愿统计表

名称	选项	人数	百分比(%)
是否愿意继续担任机关联络员?	是	48	92.31%
	否	4	7.69%

3.1.3. 机关联络员制度对自评调查对象的影响

根据数据分析结果可以看出，在满分为 5 分的量表题目中，平均分最高的为机关联络员制度能促使人员更了解医院政策、能提高人员综合协调能力(4.65)；其次是机关联络员制度能提高人员的沟通能力和

人际交往能力(4.63)、能提高人员的判断和决策能力(4.58)、能提高人员的行政管理能力(4.54)和能促使人员的才能得到更大发挥(4.54)，如图 2 所示。对机关联络员工作的重要性、机关联络员制度的满意度和机关联络员岗位工作的投入度分值分别为 4.56、4.56 和 4.63，如图 3 所示。

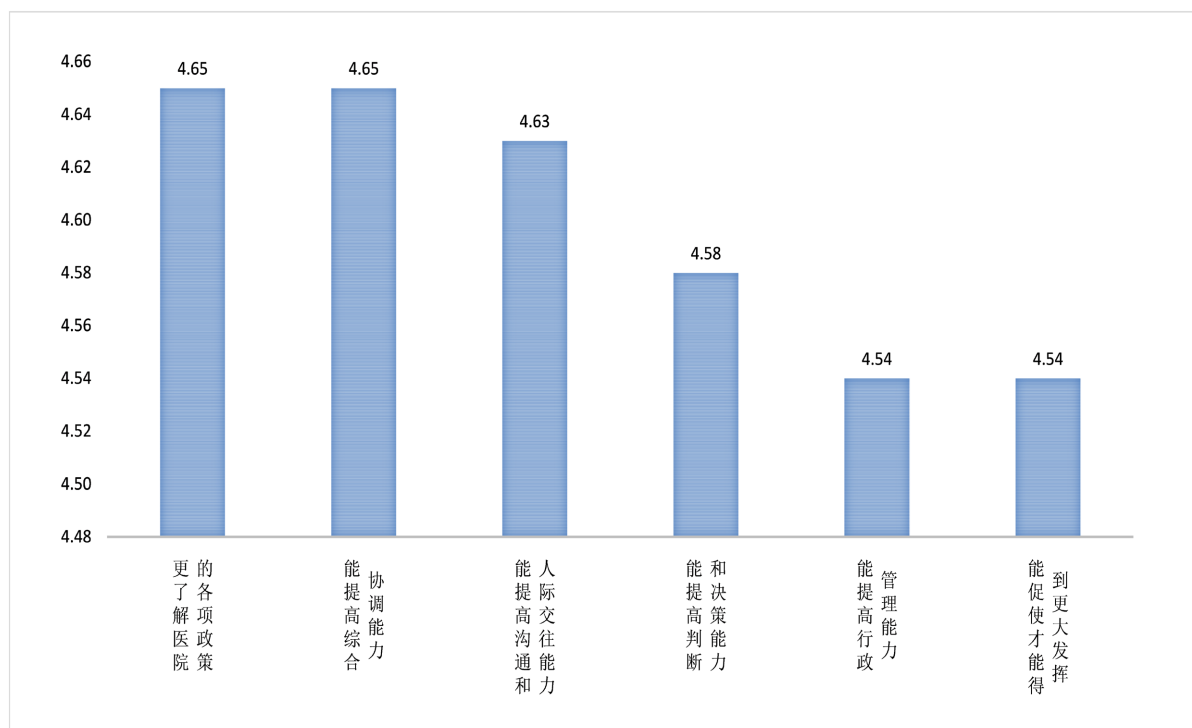


Figure 2. The effect of the liaison system on the survey objects for self-evaluation

图 2.机关联络员制度对调查对象的影响

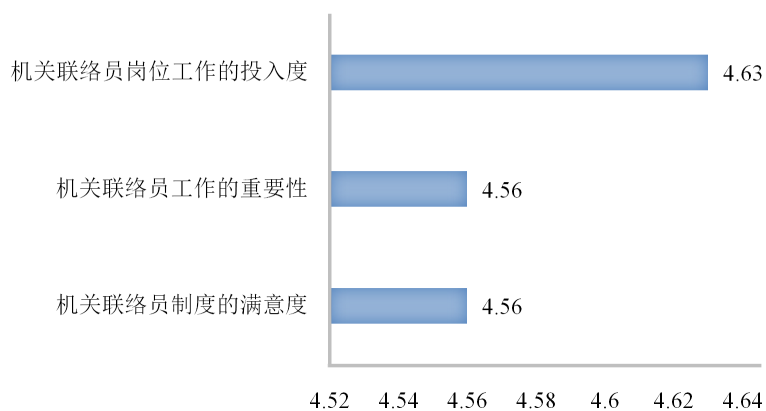


Figure 3. The evaluation of the survey objects on the liaison system for self-evaluation

图 3.自评估调查对象对机关联络员制度的评价

3.2. 机关联络员工作他评调查表结果

3.2.1. 他评调查对象基本信息

根据数据分析结果可以看出，参加机关联络员工作他评评价的人数共计 122 人，其中男性 41 人 (33.61%)，女性 81 人(66.39%)。平均年龄为 48 岁，如图 4 所示。

3.2.2. 机关联络员制度他评调查情况

机关联络员制度他评的工作内容如表 2 和图 5 所示。94.96%的调查人员认为机关联络员对问题的解决及时，95.80%的人认为机关联络员制度重要，如表 3 所示。此外，联络员能够加强行政职能处室与临床医技科室的交流和沟通，以及能了解所联络科室存在的困难并帮助科室解决的得分均大于 4 分，如表 4 所示。

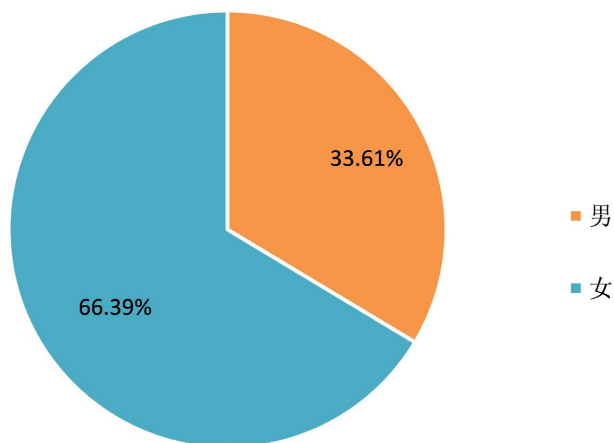


Figure 4. Sex distribution map of the survey objects of liaison system for others' evaluation

图 4. 机关联络员制度工作评价调查对象性别分布

Table 2. Others' evaluations of the work content of the liaison system

表 2. 机关联络员制度工作内容的他评情况

项目	人数	百分比(%)
中层干部大会后次日准确传达会议精神	93	78.15
科室发生重大事件后第一时间向医院报告	99	83.19
院领导行政查房时联络员到场，并对查房调研事项督办落实	108	90.76
协助科室做好医疗安全、科室管理、重大事件处理处置工作	107	89.92
认真学习党的工作方针政策，掌握医院管理制度及工作要求	102	85.71
及时收集解决科室运行中存在的问题和困难	116	97.48

Table 3. Others' evaluations about knowing the work content of the liaison system

表 3. 机关联络员制度工作内容的他评情况

项目	是	否
机关联络员制度是否重要？	95.80%	4.20%
机关联络员对问题解决是否及时？	94.96%	5.04%

Table 4. Others' evaluations about the liaison system

表 4. 联络员制度他评评分情况

项目	平均分
联络员能够加强行政职能处室与临床医技科室的交流和沟通	4.41
联络员能了解所联络科室存在困难并帮助科室解决困难	4.16

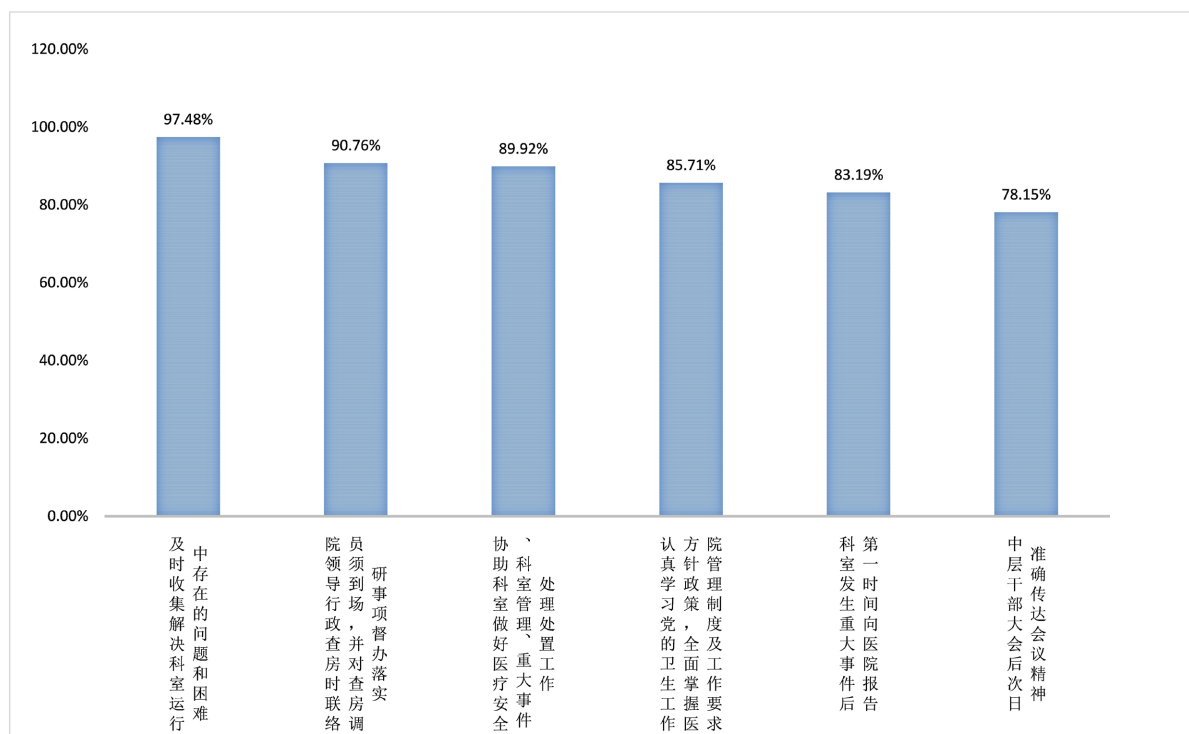


Figure 5. The distribution map of others' evaluations about the work content of the liaison system

图 5. 机关联络员制度工作内容他评情况图

4. 分析和讨论

图 2 自评结果“机关联络员制度能促使您更了解医院的各项政策”选项和“机关联络员制度能提高您的综合协调能力”选项的平均分最高, 均为 4.65; 图 3 自评结果机关联络员制度的“重要性”和“满意度”均为 4.56, 表明联络员自身对该制度的设立认可度高, 不仅可以帮助医院更好的运行, 还可以提高联络员个人的综合协调和管理能力。

表 2 工作他评表中“了解机关联络员的制度”的人数占 94.96%, “机关联络员制度是否重要”95.8% 的调查人员认为重要, 表明该项制度已经深入贯彻到科室中, 并发挥了积极的作用。表 4 联络员制度他评评分情况表明, 联络员切实起到了加强行政职能处室与临床医技科室交流和沟通的目的, 能够第一时间了解和发现科室日常工作中遇到的困难并及时给予解决, 受到了临床科室的充分肯定和认可。此外, 分析结果表明, 机关联络员重视这项本职之外的工作, 并能够能认真履职, 及时完成各项工作任务。

调查结果表明, 尽管机关联络员制度的设立已经取得了一定的实效, 但仍有进一步改进的空间, 需要联络员不断加强自身能力学习, 多下科室加强与科室人员的沟通与交流, 在实践中不断完善和提高履职尽责的能力。

在自评表中, 联络员对该制度的建议归纳总结为以下几点:

- 1) 联络员应充分发挥桥梁纽带作用, 加强医院职能部门和一线科室的交流沟通。
- 2) 参与科室建设, 切实感受一线科室面临的现实困难, 并发挥联络员的作用, 做好反馈和处理工作。
- 3) 定期对联络员进行专项培训, 并进行考核, 提高联络员实际解决问题的能力。
- 4) 实现信息化记录。
- 5) 采取轮换制。
- 6) 联络员应有专门院领导及专管部门去统一管理, 其他部门不得随意调动。对工作优秀的联络员给

予一定的奖励。

在工作他评表中,各临床科室对联络员制度的建议主要归纳为以下几点:

1) 联络员下科室时间少。建议每周定期交班,每月定期下一线科室,与科室积极沟通,并发挥监督管理作用。

2) 多听各种渠道反馈的问题,及时与科室沟通,发现问题,重视问题,能帮助科室去解决实际问题。

3) 联络员要尽可能履行上传下达、下情上报的职责,增强员工的归属感。

4) 建议设置联络员评价机制,定期对联络员进行考核。

5) 继续坚持实施联络员制度,并做好对外的宣传工作。

5. 结论

医院机关联络员制度为医院职能部门和一线临床科室搭建了沟通的桥梁,能够及时解决临床科室日常工作中遇到的实际问题,快速高效使医院的各项决策和指令上传下达、下情上报,提高执行力和医疗服务满意度。调查结果表明,机关联络员对自身工作的重要性均有充分和清晰的认识,开展工作不仅能够促使他们更加全面了解医院的各项政策和制度,还可以提升自身的归属感和业务工作能力和强化与各科室的沟通和交流,增强工作效能。大部分联络员表示该项工作形式非常好,有力地促进了医院各项政策和指导的落实,并表示愿意继续担任机关联络员。同时,部分机关联络员也提出了一些积极的改进建议,包括能否采取轮换制、联络员的统一管理以及奖优鼓励等。

各临床科室对机关联络员工作内容相对较为熟悉,对机关联络员所开展的工作认可度较高。此外,在实际工作当中,联络员制度的运行不可避免的出现一些问题。例如,个别联络员因为自身工作忙碌的原因,事务繁多,下科室联络时间较少,与科室联系不够紧密。因此,在今后的工作当中,联络员需要持续加强与科室的沟通和协调,充分发挥联络员的桥梁纽带协调作用,多下科室,主动作为,以更高标准和更高质量完成机关联络员的工作任务。

基金项目

陕西省重点研发计划(2023-YBSF-228); 陕西省科学技术研究发展计划项目(2014KRM99-02)。

参考文献

- [1] 睦春芳. 职能科室联络员制度在医院管理中的实践与思考[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(35): 194-195.
- [2] 任新苗, 薛秦香. 创新医院行政管理新思路[J]. 财经界, 2014(6): 93.
- [3] 王晓玲. 医保联络员及其在医院医保管理中的作用[J]. 医院管理论坛, 2019, 36(12): 21-22.
- [4] 张毅浩, 邵蓉, 许君, 赵江霞. 公立医院廉洁联络员队伍建设的探索与创新[J]. 解放军医院管理杂志, 2021, 28(12): 1130-1132.