

公立医院党建与业务融促机制的实践——以某医院的接诉即办为例

潘 峰 李 晶 李 静 池频频 李春霞
首都医科大学附属北京地坛医院 北京 100015

〔摘 要〕本研究围绕公立医院党建与业务融合发展的实践展开探讨。通过以某医院的接诉即办为案例，深入剖析了党建和业务融合的内生联系与相互影响。研究发现，将党建工作与医院业务工作紧密结合，不仅有助于提升医院的整体运营效率和服务质量，还能促进医院持续健康发展。本文还提出了促进公立医院党建与业务融合的具体措施和建议，包括强化党建引领、完善制度保障、创新融合方式等，以期为公立医院实现党建与业务深度融合提供有益参考。

〔关键词〕公立医院；党建；业务融合；实践探索；接诉即办

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2024) 05-158-04

The Practice of Party Building and Business Integration and Promotion Mechanism in Public Hospitals--Taking a Hospital's Immediate Action on Request as an Example

〔Abstract〕This study focuses on the practice of integrating party building and business development in primary public hospitals. The study analyses the intrinsic connection and mutual influence between party building and business integration by taking the case for Immediate Action on Request as an example. It is found that the close integration of party building and hospital business work not only helps to improve the overall operational efficiency and service quality of the hospital, but also promotes the sustainable and healthy development of the hospital. This paper also puts forward specific measures and suggestions to promote the integration of party building and business in primary public hospitals, including strengthening the leadership of party building, perfecting the institutional guarantee, and innovating the integration method, etc., with a view to providing useful references for primary public hospitals to realise the in-depth integration of party building and business.

〔Key words〕Public hospitals; Party building; Business integration; Practice exploration; Immediate Action on Request

2017 年，国务院办公厅印发《关于建立现代医院管理体制的指导意见》指出^[1]，坚持把党组织活动与业务工作有机融合，防止“两张皮”。在现代医院管理体制框架下，为指导医院将党建工作有机嵌入医院运行管理体系，实现党建工作、治理体系和管理能力有机融合奠定政策支撑。党的十九大以来，为贯彻落实健康卫生领域的全面从严治党，党中央分别于 2018 年和 2021 年，出台《关于加强公立医院党的建设工作的意见》^[2]和《关于推动公立医院高质量发展的意见》^[3]，进一步加强和改进公立医院党的建设，加大党建和业务融合力度，把医院中心工作作为党建工作重点，同频共振，同向发力，确保党中央决策部署在医院得到贯彻落实。让公立医院回归公益属性，为患者提供全生命周期的健康服务。近年来研究表明，公立医院党建工作在秉持围绕中心、服务大局、与业务工作相辅相成的理念方面，已逐步获得广大党务工作者的认同和接受。然而，在实际操作过程中，仍存在党建工作与业务工作脱节、难以紧密契合、党建与业务考核两套“指挥棒”“两张皮”的情况^[4, 5]。因此，探索在新时期、新背景、新要求下创新党建工作模式，站在全局和战略的高度促使医院党建工作与业务工作深度融合，以协同推动党建事业与健康事业高质量发展，提升医院综合实力和核心竞争力，是新时代公立医院党建管理的关键问题。

2021 年北京市出台《北京市接诉即办工作条例》（以下简称《条例》）指出，接诉即办工作^[6, 7]，是指本市对自然人、法人或者其他组织（以下统称诉求人）提出的涉及本行

政区域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。这种工作机制是以“12345”市民服务热线（以下简称“12345”）为载体，政府依据群众对各单位解决问题的评价，对“12345”工单处理的“响应率、解决率、满意率”进行指标考核，并将此考核结果纳入绩效评定体系，从而有效提升了相关单位和部门解决群众诉求的效率和力度。接诉即办的治理历史可以划分为四个阶段（见表 1），经过 4 年多的运行，诉求回应、办理和反馈效率与质量不断提升，而“主动治理、未诉先办”的引入，也使得其内涵与外延不断丰富，一条热线正在撬动超大城市的“治理革命”。2022 年 6 月，中国共产党北京市第十三次代表大会提出，发挥人民群众主体作用，探索形成以接诉即办为牵引的超大城市治理“首都样板”。这为北京市接诉即办改革指明了方向和前进道路。党的十九大报告指出，必须多谋民生之利、多解民生之忧。现阶段公立医院肩负着市委、市政府“七有（幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶）”中至关重要的“病有所医”职责^[8]。党建工作的主要目标之一是推动事业发展。接诉即办坚持“以人民为中心”的发展思想与公立医院“以人民健康为中心”的发展核心相一致。以接诉即办为抓手办实事、解民忧，聚焦群众反映就医领域的高频共性问题，深入开展主动治理，接诉即办成效显著。发挥党组织作用，做好党建引领接诉即办，一方面有助于引导各级党组织及共产党员更好地秉持根本宗旨，全力以赴为患者提供优质服务。另一方面，

有助于把握党建工作与业务工作融合的关键环节和重点领域，使党建工作更为精确地满足业务发展需求，使党的领导贯穿业务工作全过程，从而实现党建工作的实质性突破^[9]。

表 1 北京接诉即办改革的阶段划分

阶段划分 ^[10]	问题、目标与机制	核心理念	出台文件
起点源头：“吹哨报到”（2018 年 1 月-12 月）	治理、条块分割、协同整合、为民服务、以人民为中心	夯实政权，实现对治理的赋能、下沉和增效 ^[11]	《关于党建引领街乡管理体制机制创新实现“街乡吹哨、部门报到”的实施方案》
承上启下：接诉即办（2019 年 1 月-2020 年 12 月）	市民诉求回应、治理主体参与、初心使命	市民诉求快速回应、有效办理和及时反馈 ^[12]	《关于深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的实施意见》 《对〈市民热线反映〉通报问题“接诉即办”的工作方案（试行）》 《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》 《北京市网上 12345 “接诉即办” 工作办法（试行）》 《中共北京市委北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》
转折创新：“主动治理、未诉先办”（2021 年 1 月-8 月）	每月一题、前瞻治理、城市体检	问题解决和治理变革的变迁	《关于推动主动治理未诉先办的指导意见》
和合共生：首都治理体系和治理能力现代化（2021 年 9 月至今）	条例出台、职能转变、共建共治、体制机制改革	回归超大城市治理问题，着眼于推动首都治理体系和治理能力现代化 ^[13]	《北京市接诉即办工作条例》

1 实践案例

首都医科大学附属北京地坛医院（以下简称案例医院）是一家以传染病学为重点和特色的三级甲等医院，集医疗、科研、教学、预防于一体，为国家传染病医学中心（北京）主体医院。案例医院在长期实践探索中，聚焦“高质量发展”目标，坚持同计划、同部署、同落实、同考核、同奖惩，建立健全思想同心、目标同向、工作同力、落实同步的党建与

业务工作“双融双促”机制，形成了一套“以患者最关心的问题为导向”的“党委统筹+行政推进+纪委监督+全员参与”的深化接诉即办改革的四梁八柱模式（见图 1），成为“解决问题的综合方略”，取得了显著成果。本研究以接诉即办为例分析案例医院党建与业务融促工作的实施路径，为公立医院加强党建与业务融合提供了借鉴。



图 1 案例医院深化接诉即办改革的四梁八柱模式

1.1 党委统筹，构建上下联动、齐抓共管、各司其职的工作格局

公立医院党委关于医院深化接诉即办各项工作同落实党中央重大决策部署相结合，做到深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。坚定秉持“全局观念”，对标现代医院管理制度体系标准、公立医院高质量发展要求以及优质高效的现代医院管理理念，对接诉即办制度流程体系进行全面完善，探索制定有效治理措施，推动接诉即办落地见效。通过构建医院

一党支部一科室三级联动的管理架构，依托每周职能科室调度会、每月党委会、职能科室联席会、支部书记会，每季度全院班组长以上干部会等形式，明确各层级的职责与权力，打造了横向配合无间、纵向紧密衔接的工作模式，确保医院工作的高效运转和顺畅沟通。完善领导班子成员联系制度，开展推动“接诉即办”与“我为改善医疗服务献一策”“以走流程和体验提建议”“首都高质量发展先锋行动”主题实践活动互融互促，以“接诉即办”小切口，撬动医疗服务大变革，把诉求管理与患者服务模式联动，统筹推进接诉即办

改革,分类施策。全面激发党建引领高质量发展效能,进一步发挥接诉即办“探针”作用,发现苗头性、倾向性问题,提前制定应对措施,实现未诉先办,全面提升医院治理能力。

1.2 行政推进,强化接诉即办工作队伍体系建设

基于行政协作理论^[14],即克服不同行政部门权责分散的局限性,同级行政主体之间基于同一目标而实行的横向联合制度,职能部门层面,成立由社会工作部等多个关键部门主要负责人组成的接诉即办工作专班,探索建立健全高效协作管理机制和考核机制,打通行政壁垒,提高精细化运营管理水平^[15]。建立健全投诉档案,针对“难”“缠”问题,召开以案促改专项会议,以集中力量、协同行动,迅速响应并处理群众的诉求,形成党委书记作为第一责任人、分管医疗业务院长负专责、各职能部门协同推进,构建一个高效、有序、协同的工作体系。利用医院线上投诉管理系统,点对点线上核实、回复,投诉工单追踪管理,提升工单办理效率。同时利用系统分析研判热线数据和接诉工单,为医疗质量管理部门提供数据支持,推动“接诉即办”向“未诉先办”转化。

1.3 纪委监督,压实责任狠抓整改落实

医院党委始终坚持以问题为导向,以目标为指引,紧盯责任落实和问题整改,通过党委主体和纪委监督两个责任同频共振、同向发力,实行重点工单联合部署推进、联合督导检查、联合宣传教育、联合防范化解风险点、联合推进医患关心关爱的“五个联合”工作模式,确保两个责任相互衔接、协同推进完善“接诉、办理、督办、反馈”于一体的全方位闭环管理,从而全面推动问题的有效解决。坚持跟进监督,强化部门协作互动,医院纪检办公室与社工部建立日常信息共享机制,掌握重点工单推进速度、难点问题处理和主责部门履职情况。强化精准监督,重点加强群众反映集中热点难点问题的分析研判,全程跟踪诉求工单的办理、回复、问题整改等事项,督促各主责部门担当作为,防止出现推诿扯皮、办理不力、不作为、慢作为等行为,着力提高监督效能。在纪检监督之外,允许存在“接诉即办”工作容错纠错机制^[16],通过明确各部门的职责定位,将轻微超限的行为纳入容错纠错机制之中,减轻或去除对主责部门人员的违规责任,鼓励医院部门负责人担当作为。

1.4 全员参与,强化导向,努力攻坚克难

牢固树立“围绕中心抓党建,检验党建看发展”的工作理念,坚持支部建在专科上,打通医院党的建设和工作落实落地的“最后一公里”。通过对近5年的投诉数据分析和相关文献回顾表明^[17,18],医疗流程不完善和医疗资源的不足是引发诉求的首要原因。精准有效快速处理意见投诉,提升患者满意度^[19],医院着力从优化就医流程和提供增量医疗服务等方面改革,提升患者的就医体验。医院坚持党建为引领共同研究临床科室未来规划,量化党建和业务目标,发挥党支部书记和学科(专业)“双带头人”的“头雁效应”^[20]。成立由党支部书记和(或)科室主任、科护士长等党政干部组成的科室核心组,分析研判,协调部署,及时回应群众诉求。党支部层面,案例医院依托“主题党日+”,以对患者非医疗流程的需求为导向,通过开展多科室联动对门诊各窗口在工作中遇到的实际问题进行把脉问诊并提出解决方案,搭建简单易行,流程明确的就诊全流程链,找准党建与业务“互促”的关键融合的切入点和共通点,在提升效能和业绩中实现良性循环。科室层面,科室主任作为科室接诉即办第一责任人,建立科室投诉纠纷处理专员机制,首先接待并处理本科室范

围内的投诉,确保专人负责、快速作出回应、保持即时沟通。职工层面,通过观摩式、互动式、案例式、沉浸式等方式,积极开展接诉即办专题培训方法,引导广大党员职工对深化接诉即办的知信行,强化全员未诉先办意识,推动接诉即办入脑入心见行动。开展提升服务品质专项教育活动、对患者加强制度流程宣贯,发挥全员的智慧的“金钥匙”作用,推动形成人人参与、人人重视的改革格局。

2 取得的成效

案例医院2023年12345工单的三率综合评分99.2分,与医管中心市属医院综合评分基本持平。2023年万人诉求比的年度平均值低于医管中心平均值,工作量虽然在上升,但投诉量却下降了,2023年下半年的万人诉求比10.65,较上半年11.25明显下降。为进一步提升患者满意度、改善患者就医体验,案例医院认真分析,对2022年的高频诉求问题开展了主动治理工作,通过加强知情告知、提高医疗服务质量行动,医疗纠纷类诉求占比从14.9%下降至7.7%。通过改进餐饮服务、提升患者满意度行动,食堂餐饮类诉求占比从12.4%下降至0.68%,通过优化服务流程、规范文明用语、改善患者就医体验行动,服务态度类诉求占比从6.7%下降至1.62%,通过这三个方面的主动治理工作,既往重复诉求的问题均得到有效解决,餐饮、就医体验等方面还收到了患者的表扬工单,对医院的主动治理工作给予肯定。2023年度患者满意度调查总体得分91.1分,12345表扬工单365件(占工单总数的31.17%),较2022年的12件(占工单总数的1.84%)明显上升。被表扬人员扩展到多个岗位,不仅是医护人员,保安、护工、收费员甚至是洗衣房师傅都接到了患者热情洋溢的表扬信,字里行间都透露出患者对医院服务的认可与满意。感染中心第二党支部科主任担任支部书记,党建与业务深度融合,实现了2023年度患者“零”投诉,支部总结的“特战队”工作法纳入市委组织部《党支部工作法》。

3 总结与思考

在中国的社会建设与发展过程中,党委引领具有政治领导、促进民生服务建设等功能,现代化治理过程中必不可少的一部分,北京市的“接诉即办”就是典型案例。同时《条例》中规定,为民服务是各级各部门和党员干部必须履行的法定义务,对行政主体职责进行明确划分。党委承担统筹协调,让接诉即办初期的沟通协调困难与服务资源分散等问题得到有效解决。对于案例医院而言,如何基于“党委统筹+行政推进+纪委监督+全员参与”的四梁八柱模型,对现有党建与业务互促的切入点进行有效融合,深刻理解接诉即办机制的内涵,并让将“党”这一角色引入到医院治理的核心环节中,主要的秉持理念有三点:一是党建引领,深化接诉即办改革,量才使用党员干部,创设科室职责清单,扩大其统筹协调权,增强解决问题的力度。二是扩大原有“吹哨报到”的参与主体范围,全员参与调动,使得科室有更广泛和强力的措施来加强科室治理。第三,将党建工作融入科室治理中,坚持公立医院的公益性质,以患者满意度治理与建设为重点,人民健康权益放在第一位,深化公立医院改革。

[参考文献]

- [1] 中华人民共和国国务院办公厅. 关于建立现代医院管理制度的指导意见[Z].2017.
- [2] 中共中央办公厅. 关于加强公立医院党的建设工作的意见[Z]. 中办发〔2018〕35号, 2018-06-25.
- [3] 国务院办公厅. 关于推动公立医院高质量发展的意见

[Z]. 国办发〔2021〕18号, 2021-05-14.

[4] 沈培英. 新形势下加强公立医院党建与业务融合的探讨和思考[J]. 中国当代医药, 2022, 29(21):138-141.DOI:10.3969/j.issn.1674-4721.2022.21.038.

[5] 王雅慧, 侯勇. 新形势下加强公立医院党建与业务融合的对策研究[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(11):223-224.

[6] 北京市人民代表大会常务委员会. 北京市接诉即办工作条例[EB/OL].(2021-09-24)[2024-03-1].https://www.beijing.gov.cn/zhengce/dfxfg/202109/t02010925_2501573.html

[7] 佚名.《北京市接诉即办工作条例》解读[N]. 北京日报, 2021-09-26(5).

[8] 徐秀红, 梁丽, 田昕, 杨盈赤, 段满荣, 王蒂楠, 曲媛, 杨静, 杨璐, 张忠涛, 谢苗荣. 浅析接诉即办”机制为医院解决患者诉求注入新动力[J]. 中国医院, 2021, 25(5):94-96. DOI:10.19660/j.issn.1671-0592.2021.5.31.

[9] 王建敏, 花蕾, 岳小林. 北京某医院党建引领接诉即办工作实践研究[J]. 中国医院, 2023, 27(8):76-78.DOI:10.19660/j.issn.1671-0592.2023.08.20.

[10] 李文钊. 从“接诉即办”透视中国之治——基于北京样板的国家治理现代化逻辑阐释[J]. 中国行政管理, 2023, (06):34-41.DOI:10.19735/j.issn.1006-0863.2023.06.04

[11] 孙柏瑛, 张继颖. 解决问题驱动政府治理改革逻辑: 北京市“吹哨报到”机制观察[J]. 中国行政管理, 2019(4):72-28.

[12] 孟天广, 黄种滨, 张小劲. 政务热线驱动的超大城市

社会治理创新: 以北京市“接诉即办”改革为例[J]. 公共管理学报, 2021(2):1-12.

[13] 蓝志勇, 魏明. 现代国家治理体系: 顶层设计、实践经验与复杂性[J]. 公共管理学报, 2014, 11(1):1-9.

[14] 金国坤. 行政权限冲突解决机制研究[M]. 北京大学出版社, 2010:72.

[15] 古小红, 刘昕晨, 吴财聪, 欧阳霞. 新时代公立医院党建与业务深度融合的实践[J]. 现代医院, 2023, 23(12):1823-1825, 1828.DOI:10.3969/j.issn.1671-332X.2023.12.005.

[16] 中共中央办公厅. 关于进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见[EB/OL].(2018-05-20)[2024-03-6]https://www.gov.cn/zhengce/2018-05/20/content_5292263.htm.

[17] 潘华, 殷雪, 高卫平, 王小亚, 王佩佩, 郭彪, 龙茜, 石子艳. 某三级医院2020年—2022年医疗投诉状况调查分析[J]. 中国医疗管理科学, 2024, 14(1):76-80.DOI:10.3969/j.issn.2095-7432.2024.01.014.

[18] 高姝, 段璐璐, 刘沙雷, 马东, 王蕾. 以接诉即办”为抓手, 有效解决患者诉求[J]. 医院管理论坛, 2023, 40(1):35-37, 53.DOI:10.3969/j.issn.1671-9069.2023.01.009.

[19] 王恒, 宿伟玲, 迟克强. 医疗服务满意度影响因素与提升策略研究[J]. 中国医院, 2023, 27(5):47-50.DOI:10.19660/j.issn.1671-0592.2023.05.13.

[20] 夏梦, 康玉忠. “党建+业务”双融双促: “五强化五提升”工作路径研究[J]. 办公室业务, 2023, (20):49-51.

(上接第156页)

准确的血压值是医生制定治疗方案的重要依据, 因此如何准确把握患者血压变化已成为社区医院的重点研究内容。相关研究指出, 血压变化会受到诸多因素的影响, 因此传统的偶尔测量血压会存在很多误差, 无法为医生提供准确真实的血压值^[2]。动态血压监测属于新技术, 是将血压监测仪放在上臂袖带内, 它能够间断性的充气、放气, 连续自动测量血压并保存, 具有无创性、精准性, 实施动态血压监测时, 我们能够昼夜24小时多次获得患者不同时间段的血压值, 相较于诊室血压测量, 动态血压监测可及时改善血压值误差, 降低误诊、漏诊率, 对不同睡眠时间及正常活动下血压进行测量数据是不同的, 清晨及夜间高血压对昼夜变化节律及血压波动特点进行充分显示, 此外对服药后24小时内血压控制情况进行有效评估, 指导患者服用正确药物、药量及用药时间,

起到预防心血管事件的作用, 因此动态血压监测已成为高血压管理的首要手段^[3]。本文研究结果显示, 观察组实施动态血压监测后各项观察指标均优于对照组, 组间存在显著性差异($P<0.05$), 充分表明, 对社区高血压患者实施动态血压监测能够有效提高患者生活质量, 改善患者高血压症状, 具有临床推广意义。

[参考文献]

[1] 杨旦红, 吴菁.(2019). 高血压患者24h动态血压、随访血压与诊室血压测量结果比较[J]. 中国全科医学(07), 817-821.

[2] 崔继志, 刘原, 李华杰, 刘雪梅&梁沛枫.(2020). 宁夏地区社区高血压人群摄盐量与血压变异性的关系研究[J]. 中国全科医学(01), 80-86.

[3] 王静&李秀娟.(2018). 动态血压监测在社区高血压患者规范化管理中的应用[J]. 中国医药指南(30), 31-32.

(上接第157页)

化的思想政治教育活动, 如主题党日、理论学习小组等, 这些活动不仅可丰富医护人员的思想生活, 也提高其政治素养。此外, 医院还需建立健全的思想政治工作机制和评价体系, 通过定期评估和反馈, 确保思想政治工作的实效性。

(四) 结合医院实际, 创新思想政治工作方法

医院在推进思想政治工作中, 需结合自身的实际情况, 创新和优化思想政治工作的方法, 即不仅要采用传统的教育培训方式, 还要积极探索适应新时代特点的新方法, 如利用数字化工具和平台, 开展线上线下的思想政治教育活动, 通过这种方式可以更有效地覆盖全体员工, 提高思想政治工作的针对性和实效性。

四、结束语

综上所述, 思想政治工作在医院高质量发展中扮演着重

要角色, 因此在后续医院发展中需继续深化思想政治工作, 不断创新工作方法, 以确保医院能够在激烈的市场竞争中保持领先地位, 为公众提供更高质量的医疗服务。

[参考文献]

[1] 姬文. 公立医院高质量发展下的思想政治工作队伍价值与建设的研究[J]. 社会科学, 2024(3):0085-0088.

[2] 王敏娜. 新时代医院思想政治工作队伍建设的调查研究[J]. 社会科学, 2024(3):0081-0084.

[3] 赵严. 新医改形势下加强公立医院的思想政治工作[J]. 现代企业, 2024(2):147-149.

[4] 王舒. 浅析如何实现医院办公室思想政治工作的创新[J]. 经济与社会发展研究, 2024(6):0218-0220.

[5] 谢明娟. 新时期医院思想政治工作高质量发展的路径探析[J]. 区域治理, 2024(9):0187-0189.