Modern Management 现代管理, 2021, 11(2), 104-108
Published Online February 2021 in Hans. http://www.hanspub.org/journal/mm
https://doi.org/10.12677/mm.2021.112013

Hans汉斯

践行“一转三服务”常态化，提升医院服务效能

杨金菊，钱云霞，张　勉，王　昕，申玫鑫，金晓燕，唐丽梅，崔　旭*

昆明医科大学第二附属医院，云南　昆明
Email: 67135912@qq.com, *17731812@qq.com

收稿日期：2021年1月14日；录用日期：2021年2月3日；发布日期：2021年2月22日

摘　要

医院职能部门是协调部门，更是服务部门，在医院管理中起着引领带头作用，其服务质量直接影响到医院管理的效率和发展。为认真贯彻落实全面从严治党战略部署，加强和改进职能部门工作作风，笔者所在医院党委从2019年开始在全院职能部门开展“转变工作作风，服务一线、服务患者、服务学生”的“一转三服务”作风建设专项系列活动，并将该项工作纳入制度化与常态化。医院各党支部积极响应，结合部门业务，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。经过两年的实践，开展“一转三服务”活动对推动医院提质增效、撬动医院发展起到了积极作用，具有重要意义。

关键词

践行，一转三服务，提升，效能

Practicing the Normalization of “One-Turn-Three-Service” to Improve the Efficiency of Hospital Service

Jingju Yang, Yunxia Qian, Mian Zhang, Xin Wang, Meixin Shen, Xiaoyan Jin, Limei Tang, Xu Cui*

The Second Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming Yunnan
Email: 67135912@qq.com, *17731812@qq.com

Received: Jan. 14th, 2021; accepted: Feb. 3rd, 2021; published: Feb. 22nd, 2021

*通讯作者。

文章引用: 杨金菊, 钱云霞, 张勉, 王昕, 申玫鑫, 金晓燕, 唐丽梅, 崔旭. 践行“一转三服务”常态化, 提升医院服务效能[J]. 现代管理, 2021, 11(2): 104-108. DOI: 10.12677/mm.2021.112013

Abstract

Hospital functional department is the coordination department, but also the service department plays a leading role in hospital management. Its service quality directly affects the efficiency and development of hospital management. In order to conscientiously implement the strategic deployment of comprehensive and strict governance of the party, strengthen and improve the work style of functional departments, in 2019, our hospital party committee started to carry out a special series of activities for the construction of the "One-Turn-Three-Service" style of "change work style, serve the frontline, serve patients, and serve students" in the functional departments of the whole hospital, and bring this work into the institutionalization and normality. Party branches of the hospital responded positively, combined with the business of the department, and gave full play to the role of grass-roots Party organizations as the battle fortress and the vanguard and exemplary role of Party members. After two years of practice, the "one to three services" activity has played a positive role in promoting the quality and efficiency of the hospital and the development of the hospital, which is of great significance.

Keywords

Practice, One-to-Three Service, Promote, Efficiency

Copyright © 2021 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

自党的十八大以来，国家从制定和执行中央八项规定开始，全党全国人民的“纠风”工作取得重大成效，但形式主义、官僚主义在一定程度上仍然存在。党的十九大对持之以恒正风肃纪作出新部署和新要求，全面从严治党和作风建设永远在路上。

2. 医院职能部门在推进医院发展中的作用

2.1. 发挥桥梁与纽带作用

职能部门是医院管理的核心与中坚力量，是医院管理运行中的重要部门，承担着医院大量各业务科室之间及各科室与各上级部门之间的沟通与协调工作，它们既是协调与沟通的桥梁和纽带，又是检查与监督医院人、财、物能够得到合理使用与匹配的指挥者和监督者，只有各职能部门的工作效率和服务质量不断提高，医院方可形成一个顺畅、有力、高效的指挥体系，方可推进医院整体工作的有序和稳定发展。

2.2. 提供重要的决策与建议

医院职能部门不仅仅是医院党政领导授权参与管理的直接部门，同时也是协助医院党政领导做好医院管理的重要参谋部门，为领导把握全局、制定决策、指导工作提供参考依据，为医院的长远发展提供具有科学依据的重要决策意见和建议，是医院领导的参谋助手，是医院各项工作得以有序开展的强有力

保障和支撑。

2.3. 服务与模范作用

医院职能部门是医院完成各项服务职能的基础，是医院一线工作得以顺利推进的有力保障，是建立医院风清气正环境的典范。职能部门的工作作风、服务水平和工作效率在全院具有示范作用，可以带动全体职工增强服务意识，积极参与服务活动，真真做到坚持以病人为中心、服务大局，作风至上的转变[1]。职能部门的作风建设是直接影响医院一线科室作风建设的关键，在推动医院稳步发展的各项工作中起着不可替代的作用。

3. 职能部门存在的问题

3.1. 履职尽责意识不强，服务效能不高

部分职能部门的工作人员对目前的形式和挑战缺乏清晰的认识，缺乏紧迫感、危机感和忧患感，联系群众不到位，缺乏服务意识和大局观念，为临床医技科室、病人及学生的服务意识淡薄，主动性和积极性不够，服务效率不高。

3.2. 创新意识不强，观念转变不到位

部分职能部门的员工思想保守、观念陈旧、安于现状、工作效率和服务质量低下，缺乏为临床一线及学生排忧解难的热情和主动性，存在官僚主义倾向。

3.3. 自律意识差，表率作用不到位

部分职能部门工作人员存在自由散漫、办事拖拉、效率低下等情况，在工作中缺乏积极向上的昂扬斗志精神，未发挥“先锋模范”带头作用。

4. 开展“一转三服务”的重要性

反腐的清风依然劲吹，习近平总书记围绕党风廉政建设和反腐败斗争做出了一系列重要部署。职能部门的工作作风是职能部门工作人员在工作和生活中表现出来的态度和行为的集中反映，对医院的管理和发展起着核心作用[1]，笔者所在医院党委充分认识到，在当前的新形势和新任务要求下，转变职能部门作风建设显得非常重要和紧迫，其内涵丰富，思想深刻。只有加强干部队伍的作风建设，切实转变职能部门的作风观念，树立机关干部的良好形象，构建和谐共生的干群关系，才能把医院党风廉政建设和反腐败斗争引向深入，而且要以持之以恒的态度和锲而不舍的韧劲把转变职能部门作风建设落到实处，并取得实实在在的成效[2]。笔者所在医院党委牵头，以职能部门党员同志带头为首在全院范围内开展以转变观念，服务一线、服务患者、服务学生的“一转三服务”活动。

5. 开展“一转三服务”见成效

5.1. 加强培训，转变观念见成效

转变工作作风是“一转三服务”的支点，是撬动医院发展的杠杆，为了使“一转三服务”活动落到实处，取得成效，医院以解决热点、难点问题为突破口，开展了如何提高职能部门综合素质能力、简化工作流程、规范管理、增强责任意识、提高服务能力、改进工作效率、主动担当作为等为立足点的一系列培训[2] [3]。使职能部门人员充分认识到加强“一转三服务”工作的重要意义，积极参与到医院的该项活动中。通过培训，大家的观念明显转变，充分调动了大家参与该项活动的积极性，每个党支部都结合

所属部门业务工作特点推出不同的品牌服务项目，笔者所在的党支部结合部门业务工作特点，把“讲政策，创新服务”作为践行“一转三服务”的品牌。很多职能部门的工作人员积极行动起来，主动深入临床一线开展工作，主动了解临床一线科室的实际困难，了解职工、学生及病人的所想和所需。

5.2. 借用互联网平台，服务见成效

2020 年伊始，一场突如其来的新型冠状病毒性肺炎疫情打乱了我们的正常工作，很多工作很重要，很紧迫，但又不宜聚集开展，笔者所在的部门充分利用快速发展的互联网优势，如微信、QQ、OA、邮箱等平台进行政策宣讲和工作部署，积极改进服务模式，避免人员密集，减少医护人往返于职能部门的时间。该项工作无论是在疫情防控，还是对临床一线职工和学生的服务方面均取得了明显成效，该项活动同时得到了广大患者、一线职工和学生的高度赞赏与肯定。在以后的工作中，我们会进一步利用好信息平台，把更深、更细、更精准的“三服务”活动作为贯穿职能部门的一项重要工作，增加能动，不断抓出新的成效，助力推动医院发展[4] [5]。

5.3. 党员带头做表率见成效

党的宗旨是“全心全意为人民服务”，加强职能部门作风建设是医院管党治党、全面从严治党的本质要求[6]。笔者所在医院党委开展以职能部门党员同志为突破口的“一转三服务”活动，特别是在疫情期间，广大党员同志在认真履职做好自己的业务与服务工作的同时，率先垂范，以身作则，主动积极参与疫情防控工作，率先扛起防疫控疫的重任，积极报名参与医院组织的疫情防控宣传员和参加门急诊预检分诊体温监测工作，积极参与捐款活动，充分发挥党员的先锋模范带头作用，努力营造让群众满意的职能部门形象。在广大党员同志的宣讲与带动下，全院职工乃至病人及其家属都积极参与到疫情防控工作中，不断提升患者对医院的满意度和就医体验感，把转变工作作风的成效转化为促进医院改革发展的强大动力，党员的表率取得了明显成效[7]。

5.4. “一转三服务”形成常态化

转变工作作风是一项长期而又艰巨的任务，必须常抓不懈、持之以恒。笔者所在的医院通过多途径和多内容的培训增强广大职工的大局意识和创新意识，提高广大职工的政治站位和素养，为“一转三服务”常态化提供思想保障；通过加强组织领导细化任务分工，强化责任担当营造工作氛围等手段，为有序推进“一转三服务”的常态化提供组织保障；注重职能部门自身能力提升与党建工作相结合，为“一转三服务”稳步开展提供措施保障；高要求严纪律强监督，多部门合作全方位督查，为“一转三服务”的践行提供监督保障[8] [9] [10]。多措并举确保活动取得实效，促使转变工作作风常态化。用固若金汤的理想信念将转变工作作风问题作为医院的日常工作。

6. 结语

随着医疗水平的不断提高和医院管理模式的不断改进，对职能部门服务临床一线的能力、水平和效率提出了更高更新的要求。在深化医改的大背景下，在深入开展党的群众路线教育实践活动中，在“防疫控”工作逐步变成常态化时期，我们越来越清楚地认识到，只有积极践行职能部门为临床一线和广大患者服务的职能，用勇于担当的精神和行动为疫情防控工作提供强有力的保障，把“一转三服务”形成制度化和常态化持续向高位和纵深开展，树立全心全意为临床一线服务的精神，增强责任意识、提高服务能力、改进工作效率、主动担当作为，进一步激发职能部门及广大党员的工作热情，切实把提升服务能力做在平常、严在经常，推动职能部门的服务全面提升、全面进步、全面过硬，才能促进医院整体医

疗水平和管理水平的提高，才能促进医院的可持续发展，才能为健康中国做出应有的贡献。

参考文献

[1] 古慧子. 应对疫情挑战, 推动农信机构转型发展——专访云南省联社党委书记、理事长倪立[J]. 中国农村金融, 2020(16): 33-34.

[2] 滕立新, 李晓溪, 牛琴. 后疫情时代高校思想政治教育的挑战与应对[J]. 辽宁师范大学学报(社会科学版), 2020, 43(6): 12-17.

[3] 宋宝军. 浅议基层审计机关推进党建与业务工作深度融合的着力点[N]. 中国审计报, 2020-11-16(008).

[4] 张国麟. 扎实推进党建工作 提升服务保障效能[J]. 中国机关后勤, 2018(11): 50-52.

[5] 江苏省委办公厅. 扎实推进机关党建, 有力促进党办工作[J]. 秘书工作, 2018(9): 59-60.

[6] 高向阳, 陈刚, 曾强, 等. 我国健康管理(体检)机构 2018 年发展状况调查[J]. 中华健康管理学杂志, 2020, 14(5): 414-419.

[7] 董湘波. 新形势下报业服务型党组织建设的思考与实践[J]. 城市党报研究, 2018(12): 82-84.

[8] 广东省直机关工委. 摆正位置 担当作为 扎实推进机关党建工作[J]. 旗帜, 2020(7): 57-58.

[9] 王顺平, 庄贤文. 新形势下公立医院基层党组织建设若干问题的探讨[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(16): 87-90.

[10] 王亚锦. 关于加强和改进作风建设的几点思考[N]. 周口日报, 2019-10-14(004).