



党建引领视角下提升门诊准时出诊率路径研究*

——梅光亮^{1,2} 姚云¹ 赵佳佳¹ 朱文³ 向波⁴

【摘要】 目的 探索以党建引领提升门诊准时出诊率的有效路径。方法 基于元治理理论,将医院党委定位为“元治理者”,参考党建工作“六大建设”内容,系统总结实践经验。结果 门诊出诊迟到现象得以缓解,患者就医满意度不断提升,党员医务人员门诊服务量同比增长。结论 党建引领视角下门诊管理模式实现了理念、方式、组织和价值革新,为改善门诊准时出诊情况提供了系统性解决方案。

【关键词】 党建引领;门诊准时出诊率;门诊管理

中图分类号:R197.3

文献标识码:B

Research on the Pathways to Enhance the Punctuality Rate of Outpatient Attendance from the Perspective of Party Building Leadership/
MEI Guangliang, YAO Yun, ZHAO Jiajia, et al. // Chinese Health Quality Management, 2025, 32(12):100-103

Abstract **Objective** To explore effective approaches for enhancing the punctuality rate of outpatient attendance under the guidance of Party building. **Methods** Based on meta-governance theory, the hospital Party committee was positioned as the "meta-governor". By referencing the content of the "six major aspects of construction" in Party building work, the practical experiences of a certain hospital were systematically summarized. **Results** The phenomenon of late arrivals for outpatient attendance was alleviated, patient satisfaction with medical services continuously improved, and the outpatient service volume provided by Party member medical staff increased year-on-year. **Conclusion** From the perspective of Party building leadership, the outpatient management model has achieved innovations in concepts, methods, organization, and values, providing a systematic solution for improving the punctuality of outpatient attendance.

Key words Party Building Leadership; Punctuality Rate of Outpatient Attendance; Outpatient Management

First-author's address The First Affiliated Hospital of Wannan Medical College, Wuhu, Anhui, 241001, China

2024年4月,国家卫生健康委办公厅印发《门诊管理医疗质量控制指标(2024年版)》^[1],将“门诊准时出诊率”作为门诊管理医疗质量控制指标,以此规范医师出诊行为,促进门诊医疗服务标准化、规范化。2018年6月,中共中央办公厅《关于加强公立医院党的建设工作的意见》等明确规定,要把党的建设融入医院治理全过程。门诊准时出诊涉及人力资源、信息传输交换、设备设施等的统筹协调,是一项复杂的系统工程,需要发

挥党建引领优势。元治理理论强调“元治理者”这一权威者作用^[2]。在医院治理体系中,医院党委符合“元治理者”的定位^[2-3]。党建引领制订门诊管理规章制度并建立门诊出诊运行机制,可协调全部门诊资源以及各部门间的利益平衡,发挥党委监督指导作用,有助于破除当前门诊出诊管理所面临的困境。

党的二十届三中全会强调坚持党的领导是做好一切工作的根本保证^[4]。以党建引领找思路、找方法是

提升门诊管理效能,促进高质量发展的新视角、新思路和新路径。本研究参考党建工作的“六大建设”,梳理总结某三级公立医院门诊工作实践,提出党建引领视角下门诊准时出诊率提升路径。

1 门诊出诊管理现状

(1)管理“薄弱”。门诊管理在医院管理体系中处于相对弱势地位,医院管理者往往重视不足。有

DOI:10.13912/j.cnki.chqm.2025.32.12.20

* 基金项目:2025年度南充市社科规划项目川北健康人文研究专项课题(编号:NC25CB36);安徽医科大学医院管理研究所“国医科技”开放项目基金资助(编号:2024gykjyy03);安徽省高校科研重点项目(编号:2024AH053456)

1 皖南医学院第一附属医院(弋矶山医院) 安徽 芜湖 241001 2 安徽医科大学医院管理研究所 安徽 合肥 230032

3 安徽医科大学第一附属医院 安徽 合肥 230032 4 皖南医学院第二附属医院 安徽 芜湖 241000

研究指出,有的医院准时开诊率仅为49.83%,反映出门诊准时出诊管理处于“说起来重要、做起来次要、忙起来不要”的尴尬局面,管理力度偏薄弱^[5]。

(2)惩戒“柔性”。门诊出诊制度执行和约束的刚性不足,门诊管理者存在“好人主义”思想,多以灵活方式处置门诊出诊不按时情况,尤其是对“知名专家”延迟出诊情况处理偏“柔性”。

(3)原因“多样”。医务人员门诊出诊不按时背后原因多样:首先,医生一般身兼查房、手术抢救等多重任务,如果工作冲突会造成出诊迟到等情况;其次,科室人力资源不够,出诊排班不合理也是影响因素;最后,存在部分医生责任心不强,遗忘或记错出诊时间^[6]等导致出诊不按时。

2 具体实践

2.1 “政治建设”实践

“政治建设”是确保目标实现而从事的一系列政治性工作^[7]。该院党委重视门诊出诊等基础性工作,把门诊管理工作摆在更加重要的位置,把门诊服务能力提升列入医院未来三年工作计划,把门诊出诊管理作为门诊服务能力提升的有效抓手。医院党委会议专题听取门诊管理工作汇报,及时作出工作部署,发挥党委领导作用;院领导班子积极参与到门诊管理中,每月调度门诊管理等重点工作;班子成员每周至少走访门诊1次,每月至少走访周末门诊1次,对分管部门和联系临床医技科室的落实情况进行督促提醒。对于管理工作和临床工作“双肩挑”的领导成员,积极发挥示范作用,带头准时出诊,如遇特殊情况严格按照医院医师出诊管理等规章制度进行停换诊。通过院领导成员带

头示范,引导全院党员干部和医护人员提高政治站位、统一思想认识,激发职工干事创业热情,形成政治自觉,从而提升门诊准时出诊率。

2.2 “思想建设”实践

“思想建设”是通过学习教育等手段,提升出诊医务人员的思想觉悟。一是加强正面宣传。统筹微信公众号和抖音等新兴媒体,统筹院内宣传平台和院外专业媒体,加强全方位宣传,营造良好的舆论环境。对于医务人员门诊出诊迟到方面的网络舆情,做好舆情引导和化解工作。二是加强学习宣教。把门诊服务能力提升行动方案列入医院党支部的每月理论学习内容中,依托党支部“三会一课”、主题党日活动等载体,引导医务人员准时出诊,强化党员的思想觉悟,夯实思想根基。三是加强研讨交流。与“凝心聚力促发展、立足岗位作贡献”等主题活动相结合,把门诊工作列入职工思想大讨论活动内容,通过交流研讨,检视自身在门诊出诊等方面的不足和差距,积极对标先进典型,不断提升医务人员参与度。

2.3 “组织建设”实践

“组织建设”实践包括加强组织管理、提高组织效能等。该院成立门诊质量控制管理委员会,下设四个工作组,其中门诊医疗质量管理组专门负责门诊出诊管理,实时监测门诊准时出诊率。通过配备人才资源,明确工作职责,形成上下贯通、层层负责、高效落实的组织架构,推动工作任务落地。按照选优配强党务工作者思路,把党性强、业务精、威信高的人员选任为工作组组长;重视工作组长的培养,加强专业训练和实践锻炼,鼓励其进修学习,不断提升能力素质。同时,门诊质量控制管理委员会利用医师节、护

士节和春节等节假日,牵头慰问门诊出诊医务人员,赠送鲜花和小礼物,进一步增强情感黏性。

2.4 “作风建设”实践

“作风建设”实践侧重于树立正确工作态度,发挥示范引领效应。医院党委利用各类会议、培训班等,加强全院医务人员的作风教育,强调准时出诊是最基本的职业操守。积极发挥党员的先锋模范作用,开展“亮”党员身份活动,在医院线上就医小程序、挂号系统、门诊各诊室电子屏、科室病区宣传栏、职工工作胸牌等信息中标记党员身份,让党员身份被患者第一时间看得到、找得到,通过患者监督促使党员自觉严格要求自己、准时出诊,从而带动其他医生准时出诊。同时,按照首诊负责制,推送出诊提醒短信,引导医师全天出诊,设置下午患者号源自动分配至上午看诊医生的就诊排队规则,促使医务人员下午准时出诊,形成优良风气,降低门诊出诊迟到率。

2.5 “纪律建设”实践

“纪律建设”实践通过严格执行纪律,注重督导检查等提升门诊准时出诊率。采用线上和线下相结合的方法加强医生出诊情况督查。线上通过每日监测出诊医师电脑开机时间推测医师出诊情况,对长期出诊迟到的医生进行教育宣教,提高门诊工作的精准性和有效性;线下由门诊管理、人事、质量控制、医务等部门每月联合开展出诊情况督查,督导结果与科室绩效挂钩,通过经济处罚加强医生门诊出诊管理。同时,借鉴党的纪律建设中的警示教育做法,在全院科主任例会上进行点名通报,编印医院质量管理简报供全院职工学习,用身边事教育身边人。注重宽严相济,参考纪检部门监督执纪“四种形态”^[8]方式,

做到有“诚”有“勉”，综合考虑各种现实情况，不搞“一刀切”。

2.6 “制度建设”实践

建章立制是推动工作常态化运行的重要路径，门诊准时出诊率的长抓长管离不开制度保障。对此，该院制定了全面的门诊管理办法，出台门诊管理办法，细化了门诊准时出诊的要求，明确了处罚方式、程序，通过发挥制度的刚性约束作用，提高门诊准时出诊率。发挥联席制度优势，依托门诊质量控制管理委员会联席会议载体，及时分析研判门诊出诊管理的关键问题，吸收多方意见建议，弥补工作不足，发挥合力效应。

3 成效

3.1 门诊出诊迟到现象得以缓解

该院党委充分发挥“元治理者”政治领导、组织统筹的优势，通过培训教育引导全院医务人员改善出诊行为，门诊出诊迟到率由2023年12月份的8.1%降低至2024年6月份的4.5%，门诊出诊迟到现象得到了一定的缓解。

3.2 患者就医满意度不断提升

通过作风建设和纪律建设，强化了对医师出诊行为的刚性约束。据统计，在全省三级医院满意度调查中，该院总体满意度由2023年下半年的96.44%提高至2024年上半年的97.98%，上升1.54个百分点，门诊满意度由2023年下半年的96.88%提高至2024年上半年的97.90%，上升1.02个百分点。

3.3 党员医务人员门诊服务量逐步提高

该院党员医务人员人均门诊服

务量由2023年下半年的1 170.65人次提高至2024年上半年的1 216.35人次，同比增长约4%。医务人员党员身份增强了群众情感黏性，患者就医选择更加信任“党员身份”，对党员医务人员的认同感进一步增强，助推党员医务人员更加注重表率作用。

4 讨论

门诊准时出诊率是门诊医务人员准时出诊情况的“风向标”。作为衡量医疗服务质量的核心指标，直接关系门诊医疗秩序、患者就医体验与健康权益保障^[9-10]。该指标不仅是落实国家门诊管理专业医疗质量控制要求的具体体现，更是优化公立医院服务效能的关键抓手，对于改善患者就医体验具有重要的现实意义。

相较于传统门诊管理模式，由党委来协调各方利益，通过构建协同治理格局，将党的政治、组织优势转化为门诊管理效能，具有更为显著的系统性优势。(1)打破“事后惩戒”的被动管理思维，转向以思想教育和组织凝聚，以政治和思想引领激发医务人员主动履职的内生动力和行为自觉。(2)依托党建“六大建设”的科学方法论，将分散的门诊管理措施整合为涵盖思想引领、组织优化、纪律约束的全链条治理体系，为门诊出诊管理提供了更系统化的“操作手册”，实现从“单点整治”到“系统治理”的跨越。(3)传统门诊管理因部门间层级壁垒、权责模糊导致资源调配效率低下。凭借医院党委的政治权威，打破管理层级桎梏，实现资源的跨部门动态调配，有效破解了传统管理中“部门各自为政、资源调度乏力”的困境，实现“群龙有首”的治理效能。(4)将党“为人民服务”的宗旨深度融入医务活

动中，通过党员身份的示范效应，把“党员”身份变为“服务质量”符号，并产生“涟漪效应”，激发全体医务人员的职业使命感，推动服务质量的整体跃升。

研究表明，党建引领不仅是提升门诊管理效能的有效路径，更是破解公立医院治理难题的重要突破口^[11-12]。通过将政治、组织等优势转化为治理效能，成功解决了传统管理中的惩戒柔性化、资源协调难等矛盾。这为医院管理者提供以下启示：第一，以思想引领促进认识融合。强化思想引领，以党的创新理论武装凝聚价值共识，优化价值供给。第二，以组织嵌入促进职责融合。深化组织嵌入，通过把党支部建在科室、党支部书记兼任科室主要负责人等机制，构建党政协同的组织领导体系，加强对业务骨干的政治吸纳，建设上下贯通、执行有力的组织体系，实现政治引领与业务目标相统一。第三，以优良党风促进生态融合。发挥党密切联系群众优势，以优良党风带动优良医风，促进民主团结，营造干事创业、担当作为的良好政治生态。第四，以严管厚爱促进情感融合。坚持严管厚爱，统筹好思政教育、情感感召、纪法威慑，做到有“诚”有“勉”，平衡纪律约束与人文关怀。第五，以制度保障促进机制融合，完善制度体系，强化制度执行的刚性约束，建立健全常态化、长效化的党建与业务工作同部署、同推进、同落实以及同考评机制。

5 本研究局限与展望

本研究存在样本单一、干预时间跨度短、因果关系量化不足等局限性，下一步应提高各级各类样本医院数量，运用混合研究方法验证

研究的普适性,通过运用元治理理论构建党建引领门诊管理体系,探索党建治理模式对门诊出诊、患者等候时间等的量化影响机制,同时拓展研究场景,探索急诊、住院服务领域中党建治理模式与成效。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委办公厅.关于印发急诊医学等6个专业医疗质量控制指标(2024年版)的通知:国卫办医政函〔2024〕150号[EB/OL].(2024-04-30)[2025-03-30].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202405/content_6951260.htm.
- [2] 刘克宁,王文婷,汪胜,等.元治理视域下公立医院“党建+医防融合”路径研究[J].中国医院,2024,28(8):14-17.
- [3] 吴丽华,戴真煜,刘军军.高质量发展背景下深化公立医院党建工作路径探究[J].江苏卫生事业管理,2022,33(4):

519-521.

- [4] 史文斌.坚持用改革精神和严的标准管党治党:保障党的二十届三中全会精神有效落实[J].新长征,2024(8):39-41.
- [5] 李雨,周奇,李玉升.FOCUS-PCDA循环在改进门诊准时开诊率中的应用[J].妇儿健康导刊,2023,2(1):174-176,199-200.
- [6] 祖晨曦,王辉,陶慧,等.PD-CA循环提升门诊医师出诊准时率的分析[J].实用医药杂志,2018,35(9):862-864.
- [7] 杨佳斯.以政治建设统领新时代党的建设研究[J].齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版),2024(11):34-37.
- [8] 吴美满,张晓瑜.“四种形态”贯通运用于执纪执法的制度逻辑及其精准化实现[J].中国纪检监察研究,2024(4):78-87.
- [9] 唐富琴,孙海英,张丽军,等.综合性医院门诊质量管理指标的应用研究[J].中国农村卫生事业管理,2016,36(2):176-178.

[10] 何梅,谭君,王海燕,等.基于改善患者就医体验的门诊服务模式构建与效果分析[J].中国卫生质量管理,2024,31(10):14-17.

[11] 马蒙蒙,陈丹雪,聂婉颖,等.基于混合研究方法构建公立医院党建与业务深度融合的实践路径[J].中国卫生质量管理,2025,32(2):92-96.

[12] 王晶晶,崔敏,余红,等.公立医院基层党建对科室业务的影响及作用机制研究[J].中华医院管理杂志,2025,41(2):146-151.

通信作者:

朱文:安徽医科大学第一附属医院研究生工作部党支部书记、研究生团委书记
E-mail:zhuwen@ahmu.edu.cn

收稿日期:2025-04-06

修回日期:2025-08-21

本文编辑:姚涛

(上接第99页)

主动联合举办国际血液领域学术会议、培训班,邀请国际权威专家讲学,开阔人才视野,提升跨文化交流能力;鼓励人才在党建引领下,总结提炼中国血站管理、无偿献血动员的“本土化”经验,积极参与国际规则制订和标准研讨,提升中国无偿献血事业的国际话语权和影响力。

4 小结

新形势下,党建引领血站人才培养不仅是提升工作效能、保障血液安全的关键举措,更是推动无偿献血事业持续发展的核心动力和必然要求。通过党建引领,能够将党的政治优势、组织优势和思想引领优势转化为人才培养的实际成效^[12],为无偿献血事业筑牢坚实的人才基础。本研究通过对苏州市中心血站党建引领人才培养实践的深度剖析,充分验证了新形势下强化党对血站人才工作全面领导的核心价值。苏州市中心血

站的实践探索表明,将党的建设深度融入人才的“引、育、留、用”全链条及各环节,有利于推动党建与业务从“物理相加”走向“化学相融”,锻造一支政治过硬、本领高强、结构合理、富有活力的血站人才队伍,为推进更加安全、高效、和谐的无偿献血事业贡献力量。

参考文献

- [1] 李翔,雷思雨,丁东.党建引领公立医院高质量发展的体系结构与方法路径[J].中国医院管理,2025,45(1):25-28.
- [2] 邵川川.党建引领串起医卫人才“培育链条”[J].人口与健康,2023(3):78.
- [3] 张虹.抓好党建引领国企人才培养发展建设[J].四川劳动保障,2024(6):15-16.
- [4] 郝佳容,徐秋红,孙姜.新时代高职院校学生党建引领学生成长成才路径的研究[J].产业与科技论坛,2024,23(20):102-104.
- [5] 马珍珍,刘泽君.公立医院党建和业务工作互融考核机制的实践研究[J].中国卫生质量管理,2023,30(12):96-99.
- [6] 陈小玲,李乐.浅谈如何将“党建+”模式融入医院管理[J].中国卫生产业,

2018,15(18):160-161.

[7] 王焱,赵星,赵春华,等.党建引领下医学青年人才队伍培养的思考与探讨[J].科教导刊,2021(1):95-96.

[8] 雷立,李海燕,李粉.高职院校党建引领与实践育人相融合的人才培育模式探究[J].发明与创新(职业教育),2020(5):78-79.

[9] 谭钊,陈美玲,谭志明.公立医院人才培养体系优化机制研究[J].中国卫生产业,2024,21(15):56-58,62.

[10] 江涌.以高质量党建引领培育时代新人的江苏实践[J].中国高等教育,2024(1):25-28.

[11] 马滕.事业单位干部激励约束机制优化研究[J].办公室业务,2025(1):109-111.

[12] 张洪敏,杨雅琴.公立医院后勤党建与业务融合实践探索[J].中国卫生质量管理,2025,32(6):110-114.

通信作者:

高薇:苏州市中心血站党政办公室副研究员
E-mail:939782405@qq.com

收稿日期:2025-08-18

修回日期:2025-09-04

本文编辑:吴小红