

AS/NZS4360：1999标准在公立医院风险管理中的应用探析

陈海

(广东省第二人民医院, 广东 广州 510317)

[摘要]近年来, 医疗行业不正之风愈演愈烈, 管理人员、医学专家牵涉其中, 直接影响了医院的人才队伍稳定, 影响了医院的健康发展, 因此, 公立医院建立风险管理体系以防控腐败显得尤为必要。本文试图通过由“澳大利亚/新西兰标准0B-007《风险管理》联合委员会制订的AS/NZS4360: 1999标准”对广东省第二人民医院廉洁风险管理计划进行分析, 提出一些有针对性、实用性和系统性的风险防控对策。

[关键词]AS/NZS4360; 1999标准; 风险管理; 计划; 应用

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.06.995

一、开展风险管理的战略环境

医疗事业事关人民群众的切身利益, 医疗事业健康发展是社会发展的必然要求。而存在于医疗行业的腐败现象, 直接损害人民群众的利益, 直接影响医院的人才队伍稳定, 是影响卫生事业健康发展的毒瘤。加强医院廉洁风险管理, 防止腐败, 有利于促进医院健康发展。

二、开展风险管理工作的意义及收益

第一, 有利于减轻患者负担。医药购销领域商业贿赂是一种促销行为, 商业贿赂的资金转嫁成为患者的医疗费用负担, 开展廉洁风险管理防止商业贿赂可以直接减轻患者的经济负担。

第二, 有利于促进合理治疗。商业贿赂的促销行为, 会导致过度治疗, 一方面会增加患者负担, 另一方面, 可能会损害患者的健康。

第三, 有利于规范医疗秩序。医药购销领域的商业贿赂行为违反了基本的采购制度规范, 会引起医疗机构不良竞争, 导致医疗秩序的混乱。

第四, 有利于教育和保护医务人员。通过开展了解风险管理, 教育医务人员认真遵守职业道德规范, 廉洁自律, 廉洁行医, 自觉抵制医药回扣, 维护医者尊严, 避免走上违纪违法道路。

第五, 有利于促进建立和谐的医患关系, 促进医院发展。商业贿赂行为损害患者利益, 损害医疗机构形象, 抵消了政府在改善群众看病就医条件所做的努力, 损害了医患关系。从一定意义上说, 开展廉洁风险管理, 防止腐败, 提高医院医德医风, 对提高医院的美誉度和信誉度, 提高医院的经济效益和社会效益有较大的促进作用, 有利于增强医院文化的“软实力”, 促进医院的发展。

三、风险管理的范围及目标

(一) 风险管理范围

针对医院所有权力, 区别职务权力、职业权力的不同特点和运行流程, 实行统一部署要求、分类管理防控。在全面查找和评估风险的基础上, 以腐败和不正当之风问题易发多发的主要部位为重点, 突出重要权力和权力行使的关键环节, 提高预警防控措施的针对性和可操作性。

(二) 风险管理的目标

把加强风险防控与公立医院中心工作紧密结合, 融入业务工作和管理流程之中, 用系统的思维、统筹的观念、科学的方法推进工作, 实现风险防控与各项工作统筹兼顾、相互协调、相互促进; 严格按照国家法律法规和规章制度, 遵循权力运行的规律, 规范权力行使的环节和流程, 建立实用、有效的廉洁风险防控体系。

四、风险管理责任与职能

1. 成立风险管理工作领导小组, 由院长任组长, 院领导、各职能部门负责人为领导小组成员, 研究决定风险管理的重大事项。

2. 建立三级管理机制。院领导是所管理业务范围内的廉洁风险管理主要责任人; 职能部门对涉及本部门的廉洁风险管理负责; 员工个人遵守规章制度, 做好廉洁自律。

3. 纪检监察部门是风险管理的责任部门, 组织、协调廉

洁风险管理工作。

五、风险识别与分析

按照每项职权行使都存在风险的认识, 通过自己查找、集体评议、案例分析、组织审定等方式, 从权力行使、制度机制和思想道德等方面, 认真查找和确定每个岗位职权运行中的风险。依据查找出的风险发生可能性的大小、频率的强弱、危害程度的高低等因素, 组织各部门认真分析、逐一研究, 对每项职权按照“高”“中”“低”三个风险等级进行评定, 并经医院风险管理领导小组会议集体审定, 列表公示。

(一) 决策过程风险

在决策过程中, 不做调研讨论, 不重视不同意见, 导致掌握行业信息、落实上级、医院政策制度不到位, 制定医院、科室规划、制度不符合实际、不科学, 甚至利用职务之便谋取私利。目前采取的风险处理措施: 一是加强对领导班子成员的管理和教育。二是按照“三重一大”制度要求, 认真执行民主集中制、党委会议制度和院长办公会议制度以及职工代表大会制度, 规范议事决策, 强化民主监督。三是研究重大决策要有专人记录, 编写会议纪要, 不涉及保密事项的向干部职工公开。落实院务公开制度, 接受群众监督。四是落实党风廉政建设责任制考核, 自觉接受群众监督。

(二) 基建管理风险

在基建工程建设中, 不按程序进行工程招标, 违规分包工程, 规避监管, 私自接受合作方宴请、财物产生廉洁风险, 甚至导致医院利益受损。目前采取的风险处理措施: 一是严格遵守国家的法律、法规, 依法按章办事; 二是项目建设的执行事宜由副院长负责, 明确项目执行各环节的具体责任人及其职责。由纪检监察、内审机构、职工代表大会等组织成立监督委员会, 充分履行监督职责。三是完善并严格执行材料设备供应及工程管理制度。

(三) 采购管理风险

在招标采购工作中, 规避公开招标采购或者与采购人、供应商、评委恶意串通, 私定评标结果产生廉洁风险, 甚至导致医院利益受损。目前采取的风险处理措施: 一是严格执行有关招标(论证)采购监督制度。二是投标单位数量达到规定数要求。三是招标(论证)专家组人数要符合规定。四是公示招标结果要及时、准确。

(四) 人事管理风险

在人力资源管理工作中, 没有严格按照制度开展干部选拔、职称评审、人员聘用等工作, 暗箱操作产生廉洁风险。目前采取的风险处理措施: 一是按照医院干部任用、考核有关规定, 严格审核竞岗条件, 执行竞岗程序, 接受全面监督; 二是按照医院专业技术职务聘任有关规定, 严把聘任条件关; 三是按照医院员工录用有关规定, 严把录用条件关, 严格执行招聘程序。

(五) 财务管理风险

在财务管理工作中, 挪用、占用公款, 以个人名义存储公款, 在大额资金的使用上, 未经集体讨论, 非法获取收益产生廉洁风险。目前采取的风险处理措施: 一是按照会计法的规定科学合理设置岗位, 不断建立和完善内部控制制度;

(下转第1697页)

（二）设计周边产品，激发粉丝参与欲望

萌宠自媒体人自行设计周边产品、开设网店增添了粉丝的参与性，增加了与粉丝之间的消费关系。设置互动抽奖则在宣传自己的同时让粉丝向身边的朋友进行表达与分享，充分调动了粉丝的参与欲望。

“花花与三猫Catlive”的自营周边淘宝店每一次的产品上新都受到广泛关注，并且经常出现缺货状态。前面提到的萌宠自媒体人“饭团小夫妻”则是自行设计周边产品，通过与粉丝的见面互动以礼物的形式送给粉丝。这种方式也更加直接的增添了粉丝与萌宠自媒体人之间的参与度，并且能够让萌宠自媒体人第一时间了解到粉丝对产品的意见以及感受。于萌宠自媒体人自身而言也是提升自己的方式之一。

（三）线上线下交流，满足粉丝多元需求

线上交流可以打破地域限制，并在人际交往中保留空间壁垒，将萌宠自媒体人真实的一面展现在观众面前。线下交流可以提供粉丝见面机会，加强与粉丝的关系建立。同时也可以提高粉丝互动参与性与积极性，让粉丝感受到尊重并表达自己想法。因而，线上线下结合的交流方式能够让萌宠自媒体人满足粉丝的归属和爱的需求、自尊需求、自我实现需求。

萌宠自媒体人“喵来啦”是一个很典型的注重通过交流互动与粉丝建立联系的博主。线上方面，她平均一周3次直播，直播的内容涉及到人和猫的吃播、观众选择与猫一起玩耍的游戏以及人自己的游戏直播。线下方面，她会为粉丝设置惊喜。她邀请过粉丝来到家中“撸猫”以尽力缓解留在上海找工作的压力。这次活动让“喵来啦”与粉丝成为朋友，

建立了长期的联系，在之后的视频制作中也邀请粉丝作为嘉宾前来共同拍摄。这样线上线下的互动充分地满足了粉丝归属和爱的需求、自尊需求、自我实现需求，并且维持着粉丝的持续关注，期待着自己的成为下一个幸运儿。

萌宠自媒体行业的核心便是通过内容生产而获取利益。每一个萌宠自媒体人选择从事这一行业的目标也是在分享的同时换取劳动报酬。产业化的生产有质量的视频并获取利益是萌宠自媒体行业正在形成的趋势。通过利用自身优势来满足粉丝不同层次需求来，从而提供不同形式服务的方式也是每个萌宠自媒体人在自我发展中必须面对的。

本文提出的发展建议是萌宠自媒体人进行产业化生产需要考虑的基本要素，但作为内容的创作者，萌宠自媒体人还需兼顾创新。创新则能够成为自身在充满竞争的行业中不断向前发展的推动力。

参考文献

- [1]景瑶：青年亚文化视角下的“吸猫文化”，《视听》，2018年第10期。
- [2]肖月华：基于社交媒体的拟态宠物依恋：云端上的亲密替代与幻想，《东南传播》，2020年第11期。
- [3]黄健：《宠物类抖音短视频用户内容生产动力研究》，中南民族大学，2019年，第26页。
- [4][美]亚伯拉罕·哈罗德·马斯洛：《动机与人格》，中国人民大学出版社（2013年版）。
- [5]孙蕊：需求层次理论视阈下的“云吸猫”文化探究——以北京市大学生群体为例[J].新媒体研究，2019，5（15）：76-77。

（上接第1689页）

二是经费实行全预算管理，年初预算由预算管理委员会和职代会审批；三是严把付款关，大额资金支出要经集体讨论，借款和报销由财务部主任、职能部门负责人、院领导联签；四是定期或不定期由内审机构或社会中介机构进行审计；五是每年向财政厅报送银行账户设立、变更、核销、年检情况。

六、风险处理

针对各项职权风险状况，虽然采取了一系列管理措施，但效果并不显著。建议从四个方面进一步加强廉洁风险管理。一是增加廉洁风险预警机制。对重要事项决策管理同时做廉洁风险评估。二是优化职权运行流程，使权力运行步骤更加简约明确、程序更加清晰流畅、监督更加方便有效。三是紧抓重点事项、重点部门、重点岗位，加强对关键风险点的检查监督，促进廉洁风险防控管理的科学化、规范化和制度化；四是强化公开。对能够公开的事项全部公开，引导群众监督。

七、沟通与咨询

（一）坚持廉政谈话和警示通知制度

对发现存在危险行为的人员，由纪检监察部门进行谈话，如果对所存在的缺点、错误仍未引起重视，纠正效果不大的，采取组织措施。

（二）建立健全风险点信息反馈制度

对发现的风险点，由纪检监察部门下发整改通知书，并做好记录，督促有关部门落实，反馈和整改的责任落实到人，重大问题向医院风险管理领导小组汇报。

（三）加强制度约束

对因制度不健全、管理混乱等问题引发风险的，纪检监察部门应提出监察建议，并要求在规定期限内书面反馈整改情况。实施责任追究，对履行廉洁风险管理责任不到位，造成损失的，要视情节轻重给予处罚。

八、监控与审查

1. 建立员工对廉洁风险管理满意度评价机制。通过匿名

问卷调查，广泛征求员工意见。

2. 建立定期分析投诉机制。由监察部门对全院各类投诉进行集中分析，查看是否存在潜在风险。

（是你）建立分析研判制度。通过定期召开风险研讨会，查找潜在的风险。

九、《澳新4360》标准分析

对照《澳新4360》标准，医院风险管理作为一项新的任务仍然处于起步阶段，没有发挥出应有的作用，还有一系列问题需要解决：一是对风险管理的框架结构形式，内部构成各要素之间的关系，认识不尽一致，影响了风险管理模式的构建；二是缺少顶层设计和统一规划。缺少科学性、系统性、前瞻性、整体性、综合性和长远性的思考，导致实践中短期行为比较严重，影响和制约风险防控机制发挥作用；三是个别防控措施与实际脱节。由于行业差异，一些相互借鉴的措施不具有实操性；四是体制外的监督制约弱化。内部的监督和制约力度是有限的，应与外部监督制约进行有效的无缝对接，借助外部监督力量，强化内部监督制约措施在廉洁风险防控中的作用；五是缺少科学的监督考核体系。风险防控机制需要不断改进和修正，完善机制内容和运行方式，通过标准化的考核促进风险防控质量的不断提高。

《澳新4360》风险管理标准作为一套实用性很强的风险管理标准，提供了风险管理相关的七个步骤的一整套通用的框架和指导，给出了结构化系统化的管理模式。我们期望通过此标准提供的全面完整的视角和规程，在本院建立起以制约和监督权力运行为核心，以岗位风险防控为基础，以加强制度建设为重点，以现代信息技术为支撑，构建权责清晰、流程规范、风险明确、措施有力、制度管用、预警及时的公立医院廉洁风险防控机制，确保我院所有权力正确行使、高效运行，不断提高风险管理工作科学化、制度化和规范化水平。

参考文献

- [1]陈泽伟，夏奕. 廉政风险防控全面部署[J]. 嘹望，2011，37：36—37。