

医疗卫生机构面试过程中存在的风险及对策分析

王亚飞

天津市医学考试中心 天津 300131

摘要: 随着医院对卫生人才的综合素质要求不断提高,外部培训机构数量逐年增长等多种因素的影响,使得面试工作形势更加严峻。本文首先介绍了与面试相关的理论概念,然后以X市医疗卫生机构面试为第一视角,通过对X市面试的现状进行分析,提炼出医疗卫生机构面试过程中的风险点以及风险控制对策,最后进行总结全文。

关键词: 医疗卫生机构; 医院; 面试; 风险

1 相关理论概念

面试作为目前企业人才招聘、甄选的必备流程,具有现场观察判断、随时解惑答疑及全面反映应聘人员情绪控制能力等优点。^[1]在各医院和基层医疗卫生服务中心等医疗卫生机构面试过程中同样发挥着至关重要的作用。与笔试相比,面试在考察考生的综合素质能力、沟通能力、协调能力和应急反应能力等方面效果更加显著。常见的面试形式分为结构化面试、半结构化面试、非结构化面试。

结构化面试顾名思义是通过工作分析来确定面试的测评要素,在每个测评维度预先编制相应的面试题目与评分标准,在面试时遵循客观评价程序,对面试者的表现进行量化分析,并做出客观的评价。^[2]非结构化面试也

被称为“随机面试”。与结构化面试不同,在非结构化面试中,主考先提出某一问题,然后根据应试的回答进行追问。^[3]因此考官会根据不同的情况向考生提出不同的问题,不存在提问顺序和问题列表,考官根据现场的情境和考生的表现进行提问。半结构化面试将非结构化与结构化面试有机结合,针对核心知识技能的考察采取结构化面试,针对社交能力、潜能及创造发挥能力的通用素质模型考察采用非结构化面试,以期为公司选拔出更为全面的人才。^[4]半结构化面试构成要素中部分内容作统一的要求,其他内容则不作统一的规定,在预先设计好的试题(结构化面试)的基础上,面试中面试官向应试者又提出一些随机性的试题。

三种面试形式用表格形式对比如表1:

表1 面试形式对比表

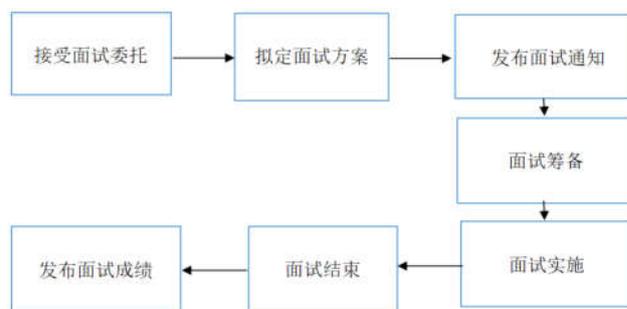
面试形式	优劣势
结构化面试	优势:公平性强、结果可比性高、效率高、减少主观性、法律风险低。 劣势:灵活性差、难以考察全面能力、考生易“应试化”。
非结构化面试	优势:灵活性高,能深入考察候选人,发现更多隐藏能力、真实接近工作场景、针对资深人士更能自由展示经验。 劣势:易受偏见影响、结果难以标准化和比较、依赖面试官的经验、法律风险高。
半结构化面试	优势:平衡标准化与灵活性、评估更全面、降低考官偏见同时保留个性化考察、法律风险较低。 劣势:对面试官要求高、仍存在一定的主观性、时间成本较高、仍存在“应试化”可能。

2 医疗卫生机构面试的现状

本文以X市医疗卫生机构的面试工作为例,X市医疗卫生机构面试工作,多数由市卫健委和所属区卫健委统筹协调,具体面试工作的组织实施由第三方考试机构负责。

第一各医疗卫生机构面试的岗位类别基本涵盖了医、药、护、技和医疗卫生机构行政管理人员等基层医疗卫生机构各个工作岗位,前期面试形式的选择基本为“结构化面试”的面试方法。

第二各医疗卫生机构面试的流程如图所示



图一 各医疗卫生机构面试的流程

具体面试环节如下:一是接受面试委托,考试机构

接受招聘单位或主管部门面试委托工作。二是拟定面试方案,专业考试机构开展招聘岗位分析、面试方式的选择、测评要素的设置考务方案的等。三是发布面试通知,专业考试机构拟定面试通知、按照委托方要求发布面试通知等。四是面试的前期筹备,专业考试机构组织开展试题命制、考官信息确定、考官培训、考务人员确定、考务人员培训、面试考室选择、检查面试考室基础设施正常运转、将面试所需物品放置指定考室、调试各考室设备。五是面试的实施,面试的实施阶段被分为十个步骤:第一步考生在考场院外等待;第二步考生进行物品存放;第三步考生进面试楼进行入场安检、出示身份证通过电子闸机信息识别后入场;第四步考生在候考室通过身份证识别仪进行身份核验并完成面试抽签、签到、等候;第五步临时候考室工作人员依据考室进度,调度考生;第六步考室各岗位的协调配合考生完成面试;第七步已考考生在休息室等候;第八步按面试规则完成计分;第九步主考官前往休息室宣读考试成绩并由考生签字确认;第十步引导员引导考生领取物品。六是面试结束,及时将考场恢复至考前状态以备下次的继续使用;七是成绩发布,将面试成绩发送至招聘单位或主管部门(委托方)。

3 医疗卫生机构面试中的风险

3.1 面试方式选择的风险分析

根据表1面试形式对比表和面试现状分析可知,在对医院和基层卫生服务中心卫生技术岗和卫生管理岗的面试过程中过多的选择结构化面试方式开展面试工作,一定程度上影响面试的质效,有时并不能为医院和基层医疗卫生机构招聘到人岗匹配的医疗卫生人才。因此,前期面试方式的选择存在一定的风险。

3.2 人员风险

对医疗机构面试流程和具体环节进行分析可知,委托方、考试机构牵头部门及信息发部部门、考官、考务人员、安保人员均存在一定风险。一是上述人员可能与面试考生存在“亲朋好友”的关系,由于并不能掌握全部情况可能导致面试关键信息泄露的风险。二是可能会出现由于考官或考务人员在面试过程中操作不当造成考

生信访及网络舆情的风险。三是安保人员在安检的过程中可能会出现无安检证状态下进行安检或者是安检经验不足、安检水平不高等问题造成考生携带作弊器械进入考场,产生影响面试公平的风险。

3.3 流程风险

对医疗机构面试流程进行综合分析,结合目前外部形势发现面试流程上存在一定的风险。一是电子闸机入口可能出现一人开门多人进的现象,在此现象下若出现考务人员过度依赖电子闸机和身份证识别仪等设备从而忽略人工核验的状况,可能出现替考者成功替考的风险。二是未面试考生可能与已面试考生和考官在面试过程中交叉,发生信息泄露的风险。

3.4 场地环境设置风险

优质的场地环境对于医疗卫生机构面试工作的开展有着较为积极的促进作用,但是在面试工作实施过程中,环境设置不理想也会引发多方面的问题,一是面试试室与临时候考室或者候考室过近会造成面试信息泄露的风险。二是各面试功能区布局不合理,可能造成人员交叉,发生信息泄露风险。三是监控等基础设施安装调试不到位也会产生风险。

3.5 突发风险

医疗卫生机构面试风险表现在多个方面,在面试过程中有可能会发生突发性异常情况,比如突然断电、断网、面试人员不舒服等情况的发生,处置不合理会影响面试的进行或造成信访和网络舆情等风险。

4 解决医疗卫生机构面试中存在风险的对策

4.1 与用人单位合作开展面试效果调研

在与用人单位合作开展面试效果调研的第一阶段,首先将同一所医院的招聘岗位分成医、药、护、技岗(统称为卫生技术岗)和卫生管理岗两个类别,在每个岗位类别内设置三个对应组别的面试组。其次对两个岗位类别的1、2、3组分别采取结构化、半结构化、非结构化面试的方式进行面试。最后将本次面试设置表内涉及的医院、岗位分组分类情况、面试方式、对应面试考生的信息详细记录。具体面试设置如表2所示。

表2 同一所用人单位面试设置表

岗位分类分组情况	卫生技术岗(1组)	卫生技术岗(2组)	卫生技术岗(3组)	卫生管理岗(1组)	卫生管理岗(2组)	卫生管理岗(3组)
面试方式	结构化面试	半结构化面试	非结构化面试	结构化面试	半结构化面试	非结构化面试

在与用人单位合作开展面试效果调研的第二阶段,上述表2医院面试工作结束一段时间后(具体时间根据实

际需求确定),市卫健委所属的专业考试机构对表2用人单位开展调研,通过发放问卷、面谈、观察、绩效考察

等方式对参与表2面试的人员进行调查分析,以此确定本批次面试人员的人岗匹配度,并详细列出名次。

在与用人单位合作开展面试效果调研的第三阶段,依据第二阶段的调研结果,分别对同一类别岗位不同面试方式对人岗匹配度的影响、同一面试方式对不同类别岗位人岗匹配度的影响、不同面试方式对不同类别岗位的人岗匹配度的影响进行对比,以此得出不同类别岗位所适用的最优面试方式。因此,通过开展上述调研分析能够进一步规范医疗机构面试方式选择不当造成招聘人才人岗不匹配或者匹配度低的风险。

4.2 强化教育培训,树牢底线思维

一是在组织面试考官、考务人员等所有与面试相关的工作人员开展安全保密警示教育,并签订安全保密责任书、承诺书,提升工作人员红线意识,树牢底线思维。招聘过程中,实行回避制度等,严明招聘纪律。^[5]二是根据工作职责划分对考官、考务、安保人员等医疗机构面试工作相关人员有针对性的开展面试知识培训教育,提升各岗位人员能力水平。三是组织安保人员开展岗前安检安保知识培训,提升人员素质,严格落实安保人员持证上岗和持械上岗相关工作要求。

4.3 强化制度建设,降低流程风险

一是强化责任意识,狠抓各项面试制度的落实。提升面试人员责任意识,严格落实面试各环节工作要求,坚决杜绝过度依赖电子产品产生的风险,例如电子闸机人员要紧盯闸机入口,身份核验人员除通过身份证识别仪核验外还要逐人核查证件与本人是否一致,特别是遇到戴口罩人员要及时要求摘口罩进行核验。二是坚守岗位职责,严肃做好考生秩序维护,坚决杜绝考生与考官出现交叉风险。

4.4 强化硬件管理及新技术的运用,优化场地环境设置

一是统筹规划考室、临时候考室、候考室、休息室、计分室等面试各功能区的位置,确保医疗卫生机构面试考生在面试过程中符合“单项流动不交叉”原则。二是在必要的面试功能区增装摄像头,确保医疗卫生机构面试工作全称录像。三是增加新技术的运用,加强人防、物防、技防建设,降低安全风险。

4.5 完善突发事件应急预案

不断更新完善医疗卫生机构面试突发事件应急预案,应急预案应明确各方工作职责、依据不同风险等级确定不同处置流程、明确各项保障措施,并不定期开展培训演练,确保医疗卫生机构面试工作人员熟练操作,有效降低突发事件带来的风险。

总结性结论

本文对医疗机构面试现状进行了分析,发现在面试方式选择、人员管理、流程设计与实施、场地环境设置、突发事件应对等方面存在一定风险,并提出了针对性对策。相信通过本文的分析研究一定能够有效降低医疗卫生机构的面试风险,为医院和基层医疗机构选拔出更加优质的卫生人才。

参考文献

- [1]李鹏.企业面试中存在的常见问题及对策分析[J].人力资源,2019,(03):42-43.
- [2]李娟娜.结构化面试“优”与“缺”[J].人力资源,2022,(06):66-68.
- [3]盛宇化,方志军.非结构化面试的信度分析[J].中国人力资源开发,2000,(4):35-37.
- [4]蔡莹.浅析半结构化面试评价体系的优化[J].现代商业,2022,(11):25-27.
- [5]杨学伟,王圣清,胥翔,江菲.基于胜任力模型的疾病预防控制中心公开招聘面试科学性研究思路探讨[J].经济研究导刊,2017,(29):68-71.