

现代综合医院门诊 管理手册

主编 何晓俐 赵淑珍



人民卫生出版社

现代综合医院门诊 管理手册

主 编 何晓俐 赵淑珍

副主编 谭明英 杨 玲 杨晓蓉

编 者 (按姓氏笔划排序)

王 立	方艳兵	卢一平	申文武	付诗琴	朱 惠
任小丹	刘 姿	刘芯茹	李 伟	杨 玲	杨晓蓉
何露佳	何子杉	何晓俐	张 燕	张会君	张秀兰
张鼎萍	张筱华	陈 娟	陈 雪	陈可欣	陈晓华
苟 悦	赵淑珍	胡晓兰	饶 莉	姜光瑶	姚迎春
莫 璨	徐 琼	高 原	高 琴	康冰瑶	梁海斌
彭立蓉	蒋 骁	蒋太刚	税章林	谢 忠	廖学娟
樊 萍	魏 毅	谭明英	凌文武		

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代综合医院门诊管理手册/何晓俐,赵淑珍主编.—北京:人民卫生出版社,2016

ISBN 978-7-117-23044-5

I. ①现… II. ①何…②赵… III. ①医院-门诊-业务管理-手册 IV. ①R197.323-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 234668 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有,侵权必究!

现代综合医院门诊管理手册

主 编:何晓俐 赵淑珍

出版发行:人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址:北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编:100021

E-mail: pmph @ pmph.com

购书热线:010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷:北京铭成印刷有限公司

经 销:新华书店

开 本:850×1168 1/32 印张:14

字 数:351 千字

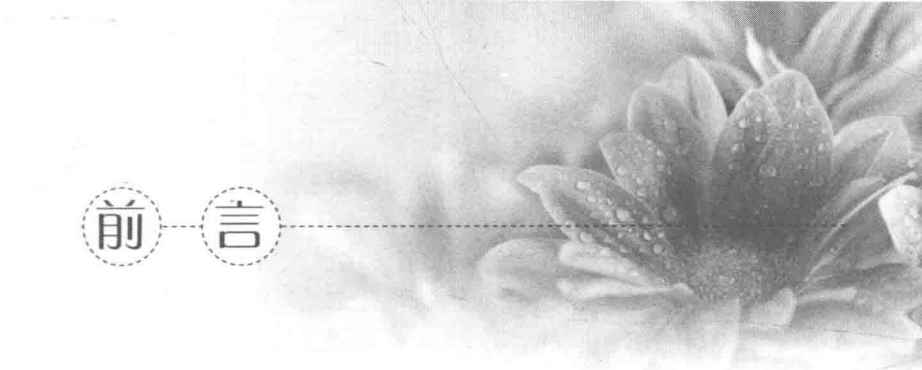
版 次:2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-117-23044-5/R · 23045

定 价:52.00 元

打击盗版举报电话:010-59787491 E-mail: WQ @ pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



前言

医院门诊是病人与医护人员接触的第一关键环节，因此称之为医院的窗口。患者在门诊就诊服务管理的质量直接关系到医院在人们心中的第一印象。医院综合服务质量的体现除了要具备精良技术设备和资深专家外，门诊服务及管理能力扮演着重要角色。因此，创新医院门诊管理思维，做好医院门诊部门的顶层流程设计，建立健全制度及管理体系，规范门诊医疗服务管理，提高医院综合服务水平等对现代化医院管理、更好地服务社会、服务大众具有积极的现实意义。

四川大学华西医院是一所三级甲等综合医院，门诊部规模大，现有诊断室 240 余间，设有内科、外科、眼科、耳鼻喉科、神经内科、传染内科等 38 个科室门诊，各科分设各种专科专病门诊，共开展 216 种专科专病的诊断工作。日均门诊量约 1.7 万人，年门诊量已达 420 万人。面对国家深化医药卫生体制及分级医疗改革的机遇和挑战，结合社会人群日益增长的医疗服务需求，华西门诊管理团队秉承“关怀、服务”之理念，遵循“厚德精业、求实创新”之院训，全面开展了“以病人为中心”的优化服务流程，有效利用资源，保障服务质量，持续提升服务品质的一系列服务模式改革，收到良好效果，受到就诊病人及卫生行政主管部门的一致好评。在 2015 年“改善医疗服务行动计划——全国医院擂台赛”第一季中，我院门诊部“华西医院以病为中心，重组门诊急诊环境、流程”、“构建预约挂号系统”两个案例获得“全国最佳案例”十强殊荣。



鉴于长期医院门诊管理的实践经验及门诊服务模式改革取得的成效,主编组织了从事门诊临床及管理工作多年的人员进行了本书的编写,同时它也是依托信息化平台作为门诊流程优化研究成果的体现。全书管理创新理论结合门诊工作管理实际,旨在抛砖引玉,通过经验分享,与全国门诊同仁一道激发更多的改革创新管理技术及方法,使门诊医疗护理服务更好地体现医改成效,用更低成本服务更多患者。随着大数据时代的来临,医院门诊管理学科也面临着更多的挑战。现代综合医院门诊管理手册将根据国家卫计委医疗改革精神及对门诊服务质量的具体要求,围绕门诊内部的常规管理、相关辅助部门的管理、现代门诊信息系统管理以及门诊的创新延伸服务等方面进行综合阐述,在内容上体现了“全面、新颖、实用”三大优势,对从事门诊工作的医护人员及医院管理人员具有现实指导意义。

本研究得到四川省科技厅基金项目(2013FZ0088)资助,在此非常感谢!同时感谢四川大学商学院罗利教授、贺昌政教授及张欣莉副教授的悉心指导和帮助!感谢四川大学华西医院护理部李继平教授的指导!正是他们的指导,才使得研究和书稿得以顺利完成。

鉴于时间及水平的局限,书中不妥之处敬请读者批评指正。

何晓俐 赵淑珍

2016年7月于成都



目 录

第一篇 门诊部概况

第一章	绪论	2
第二章	门诊部空间结构	11
第一节	公共区域	12
第二节	金融窗口	17
第三节	诊疗区	19
第四节	后勤区	25
第三章	门诊部职能设置及指导	28
第一节	门诊部基本功能设置	28
第二节	硬件环境设置	37
第三节	门诊部人员岗位职责	48
第四章	门诊部服务质量保障体系	62
第一节	门诊部员工礼仪	62
第二节	门诊部挂号窗口服务规范	66
第三节	门诊部咨询岗位人员服务用语	67
第四节	门诊特殊群体的沟通技巧	82



第二篇 门诊部管理

第一章 门诊部相关制度	106
第一节 分诊服务中心工作制度	106
第二节 门诊诊断室工作制度	107
第三节 门诊挂号室工作制度	108
第四节 门诊挂号监管办法	110
第五节 门诊部健康教育工作制度	110
第六节 门诊部志愿者服务管理制度	111
第七节 住院患者入院服务管理规定	112
第八节 门诊部物资管理制度	112
第九节 门诊部业务学习制度	113
第十节 门诊部政治学习制度	114
第十一节 门诊部会议制度	114
第十二节 门诊部异常医疗信息请示报告 制度	115
第十三节 门诊部差错、事故登记报告制度	116
第十四节 门诊护理相关制度	116
第二章 门诊部就诊卡的管理	123
第一节 就诊卡须知	123
第二节 就诊卡管理	124
第三节 门诊部退换号管理办法	125
第三章 门诊办公室管理	127
第一节 门诊办公室人员职责	127

第二节 办公室人员服务承诺	131
第四章 门诊部医保管理	133
第一节 医保管理制度	133
第二节 市医保管理制度	144
第五章 门诊部安全管理	156
第一节 门诊部安全管理规定	156
第二节 医院安全培训制度	158
第六章 门诊部环境管理	168
第一节 门诊部清洁规范及流程	168
第二节 门诊部卫生管理制度	175
第三节 门诊部控烟管理制度	177
第七章 现代门诊信息系统管理	180
第一节 门诊信息系统配置方案	180
第二节 门诊信息系统的应用与组成	182
第八章 门诊部医疗工作管理规范	189
第一节 门诊部医生工作规范	189
第二节 门诊部医患沟通制度	190
第三节 门诊部印章使用及管理规定	191
第四节 门诊部双向转诊规定	192
第五节 门诊部医疗资源调配方案	194
第六节 普通门诊医生出诊条件及管理规定	196
第七节 门诊专家的管理规定	197
第八节 门诊医生停替诊后预约号源处理 办法	202



第九章 门诊医疗文书书写规范	204
第一节 门诊病历书写规范	204
第二节 门诊病情证明书的书写要求及管理 规范	205
第十章 特殊门诊的管理及要求	208
第一节 职工保健门诊管理制度	208
第二节 多学科联合门诊管理制度	208
第三节 双向转诊服务工作规范	209
第四节 疑难病会诊中心管理制度	212
第五节 感染性疾病门诊设置要求	212
第六节 五官科门诊的设置	220
第七节 口腔门诊的精细化管理	221
第八节 精神科门诊的设置	234
第九节 老年门诊的设置	236
第十节 特需门诊管理制度	244
第十一节 便民门诊管理规定	245
第十二节 儿科门诊的设置要求	246
第十三节 妇产科门诊的设置及要求	251
第十一章 门诊部抢救制度及应急预案	255
第一节 门诊部预急预警制度	255
第二节 门诊部患者突发危急症处置制度	256
第三节 门诊部医疗纠纷的防范与处理 制度	257
第四节 门诊部投诉接待处理制度	258

第五节 门诊部网络故障应急预案	260
第六节 门诊药房突发事件应急预案	264
第七节 门诊部突发停电的应急预案	269
第八节 群体踩踏伤害事件的应急预案	273
第九节 门诊部火灾事件应急处置预案	275

第三篇 门诊部相关辅助部门管理

第一章 放射科管理	280
第一节 放射科影像检查流程	280
第二节 CT 检查健康教育资料	281
第三节 MRI 检查健康教育资料	287
第四节 放射科预约处工作人员职责	292
第二章 门诊部治疗中心管理	293
第一节 治疗性门诊患者医疗安全与质量管理	293
第二节 关节穿刺术与护理配合	297
第三节 男性生殖系统常见诊疗技术与护理配合	299
第四节 超声引导下的穿刺抽吸细胞学检查和活检组织学检查规范	307
第三章 门诊药房高效运营及精细化管理	311
第一节 药品管理	312
第二节 处方调剂管理	315
第三节 药房窗口运行管理	318



第四节	人员绩效与监督管理	318
第四章	门诊中央运输管理	320
第一节	中央运输门诊外勤工作概述	320
第二节	门诊运输员管理制度及标准	322
第三节	中央运输门诊工作范围及职责	323
第四节	中央运输门诊工作流程	324
第五节	中央运输门诊运输员培训方案	327
第五章	医院后勤指挥中心管理	329
第一节	配电室的作业管理制度	329
第二节	配电运行管理制度	330
第三节	设备维护保养制度	331
第四篇 创新延伸服务		
第一章	门诊部入院服务中心管理	338
第一节	综合医院床位的传统管理模式	338
第二节	现代入院服务中心的设置	340
第三节	入院服务中心岗位职责	343
第四节	住院患者入院服务管理方法	345
第二章	公共卫生操作规范	351
第一节	居民健康档案管理	351
第二节	健康教育服务管理	352
第三节	预防接种服务管理	354
第四节	0~6岁儿童健康管理	356
第五节	孕妇健康管理	357



第六节 产妇及婴儿健康管理	359
第七节 老年人健康管理	361
第八节 高血压患者健康管理	362
第九节 II 型糖尿病患者健康管理	363
第十节 重性精神疾病患者健康管理	365
第十一节 传染病及突发性公共卫生事件应急管理	367
第十二节 卫生监督协管服务	369
附录 患者服务-移动 APP 用户操作手册 V1.0	371



第一篇

门诊部概况

当今世界，科学技术突飞猛进，知识已经成为第一生产要素。由于知识经济发展背景和经济全球化发展环境所带来的巨大变化，使得传统医院管理模式、方法及手段愈加难以适应现代医院管理的变化和需求，医院管理科学正在发生着革命性变化。

医院门诊是患者进入医院的第一道门户，门诊部门的管理是否完善直接关系到医院给人们第一印象的好坏，一所医院的实力由专业的技术设备和资深专家决定，而医院的门面或者说窗口则直接取决于医院的门诊部门。医院门诊工作可以直接反映医院的规模和医疗水平，也能体现医院的整体精神风貌，还可以体现医务人员的职业道德。因此，做好医院门诊部门的管理，提高综合服务水平等工作对现代化医院管理将产生重要影响和具有深远意义。

一、现代医院管理

（一）现代管理理论的产生

回顾人类历史的发展和实践，我们可以发现：任何新理论的产生，都不会是无源之水、无本之木，总是在不断总结前人文化遗产的基础上产生和发展的。现代医院管理理论也不例外，它的起源、发展与形成伴随着企业管理理论的发展而发展，与企业管理理论有着千丝万缕的联系。

从古典管理思想到后现代管理理论,管理思想经历了二百年的时代变迁:18世纪以机器为本的西方古典管理思想;19世纪20年代以技术为本的西方经典管理理论;20世纪20至30年代以市场、资本为本的西方现代市场与资本管理理论;20世纪60年代以来以人为本的后现代管理理论。

现代医院管理理论是后现代管理理论的一个重要组成部分。它是指把现代自然科学、社会科学和管理科学的知识 and 成就应用于医院管理工作,促进医院管理现代化、科学化所进行的计划、组织、指挥、监督和调节等一系列活动的总称。也就是说,用现代科学的思想、组织、方法和手段,对医院进行有效的管理,使之创造最佳的社会效益和经济效益。

(二) 现代医院管理理论内涵

早在1890年,英国学者阿弗里德·马歇尔在他们的《经济学原理》中第一个提出了“管理也是生产力”的思想,他把管理与土地、劳动和资本并列,认为是生产的第四要素。到了20世纪70年代,许多管理学家和经济学家已经把管理和技术并列为经济发展的“两大支柱”或称为“推动现代经济发展的两个轮子”。我国许多专家学者认为,与西方发达国家相比,我国的差距不仅在于技术、设备、条件,更在于管理和观念。

我国现代医院管理理念继承了先进的管理思想,缩短了与西方发达国家在管理上的差距,其表现为:

1. 前瞻性理念 当今世界经济日趋全球化,如果医院的发展、学科的建设、人才的培养没有前瞻性研究,不知道未来什么样,不知道如何应对未来,只沉醉于已有的成就,是非常危险的。前瞻性理念是现代医院管理中的最高层次。医院管理要根据对社会、竞争对手、市场和内部的人财物等资源进行前瞻性的分析,制定战略目标和实施规划。

2. “人本管理”理念 现代医院管理是以人为本的管理。“人本管理”是医院管理的一种新模式和新趋势。



（三）现代医院门诊管理要点

医疗机构每时每刻面对的都是患者的健康与生命，能不能切实为患者提供精准的治疗非常关键。医院管理千头万绪，其核心的环节就是完善医疗护理制度，切实为患者提供有把握、有创新和突破的医疗技术服务。作为医院的管理者，如果不能从深层次的角度理解抓住管理核心的重要性，便很难满足患者的就诊需求，医患之间的一些深层次矛盾就很难解决。格雷班指出，过去的几十年中各大医院均尝试过多次精益转型。精益化管理其核心以价值为出发点，通过在流程设计上的取舍，避免浪费，进行持续改进，并最终实现管理效率的提升，能够在较长一段时期里增强医院组织性，降低成本和风险，促进医院成长和规模的扩张。细节决定成败，加强医院管理，从细节抓起。门诊是医疗工作第一线，是直接对患者进行登记、诊断、治疗和开展预防保健的场所。门诊具有以下特点：患者集中且流量大，就诊时间短，病情观察、了解受限，且就诊环节多，医疗程序错综复杂。工作质量差，不仅造成浪费，而且有可能给患者增加痛苦，或者发生差错事故，造成患者的死亡或残疾。门诊患者人数远大于住院人数，并且大量的患者、患者陪伴者和医务人员聚集在门诊部进行检查和治疗。门诊的形象问题便是医院的首要工作，因此，门诊的管理质量必须得到重视和完善。

二、门诊现代化管理模式的建立与 流程再造

门诊是医院与社会联系的窗口，也是反映医院综合服务水平的场所，当前门诊管理工作的核心是建立完善、人性化的服务流程，不断提高运作效率，门诊现代化管理模式的建立与流程再造已成为整个医院医疗工作的重要组成部分。

（一）改变传统的门诊管理模式是社会发展的必然

我国经济持续保持稳定增长，医疗保险制度逐步完善，医



医疗卫生体制改革稳步推进，人民群众对医疗需求越来越高，医学科学技术突飞猛进的发展，行业竞争更加激烈，改变传统的门诊管理模式，建立现代化的、与国际接轨的门诊管理模式已迫在眉睫。

（二）以患者为中心是建立门诊现代化管理模式的时代要求

现代化的门诊需“以患者为中心”，尽最大可能缓解“看病难、看病贵”，为响应国家新医改政策，大多数医院推出了一系列的医疗服务新举措，如开设通科门诊、特需门诊、夜间门诊和节假日门诊等；依据患者需求和科室特点实行弹性排班；提供专科和专病服务，极大地方便患者；同时与基层医院建立优化双向转诊体系，门诊服务逐步向社区延伸等。

（三）多维服务模式是建立门诊现代化管理模式的基石

老龄化社会的到来，医疗保险政策出台和公费医疗制度的终结，满足慢性疾病及一些不符合住院条件等接受门诊治疗的患者医疗需求，单一的服务模式转化为多维服务模式，门诊功能向医疗、预防、保健、康复等多方面延伸。为肿瘤化疗、激素治疗、慢性病治疗等设立的日间手术病房可以有效降低医疗成本，减少住院天数，缓解病房压力，将成为现代化门诊管理的目标。多维服务模式的建立既为患者和健康人群提供服务，同时保证医疗空间由医院门诊扩展到社区，门诊医疗服务内容逐步实现多功能延伸，推进门诊现代化管理模式的建立。

三、门诊文化在门诊现代化管理中的地位和作用

医院文化由来已久，但现代医院文化是对企业文化的借鉴发展。企业文化是在 20 世纪 30、40 年代开始萌芽的，日本是较早创立并迅速发展企业文化的国家之一。早在 20 世纪 30 年代，日本企业界就捧出了一颗“明星”，即松下电器公司所倡导的“松下精神”。“松下精神”曾一度风靡全日本和东南亚。