



现

代 医院门诊 管理指南

主编 朱会耕 沈 平

主审 孙胜伟

复旦大学出版社

现代医院门诊 管理指南

主 编：朱会耕 沈 平

主 审：孙胜伟

副主编：陶敏芳 杨 骅 董利军 冯蔚如

编 委：（以姓氏笔画为序）

王 平	包 平	冯蔚如
邢芳荣	朱会耕	刘燕芳
孙胜伟	杨 骅	李维维
夏亚萍	吴秀琴	沈 平
沈吉萍	沈汝琳	张银娟
张彩云	陆 秉	陈 珏
姒怡冰	季萍萍	陈 珏
封启明	赵 悦	宓 轶
秦越萃	钱 嵘	秦 逸
曹 轶	董利军	萧 枫

图书在版编目(CIP)数据

现代医院门诊管理指南/朱会耕,沈平主编. —上海:复旦大学出版社,2014. 1
ISBN 978-7-309-10142-3

I. 现… II. ①朱…②沈… III. 医院-门诊-管理-指南 IV. R4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 250143 号

现代医院门诊管理指南

朱会耕 沈 平 主编

责任编辑/肖 英

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

大丰市科星印刷有限责任公司

开本 890 × 1240 1/32 印张 8.125 字数 173 千

2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1—5 500

ISBN 978-7-309-10142-3/R · 1351

定价:29.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

前言

门诊是医院重要的医疗服务窗口，承担着繁重的医疗任务，特别是近几年来各大医院的门诊量不断增长，如何能将有限的资源发挥最大作用；如何在完成常规诊疗工作的同时，让患者感受到温馨、优质的服务；如何能在各级各类的检查与评审中脱颖而出，这些都是门诊管理者关注的焦点。

《现代医院门诊管理指南》由上海市医院协会门急诊管理专业委员会牵头，组织上海市多家大型三级甲等医院门诊管理者，在充分考虑需求的基础上，结合了医院评审与检查的各项要求，经过集体讨论，共同编写了本书。

本书共分八个篇，详细阐述了大型综合性医院门诊的行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、服务质量管理、特殊



门诊管理、信息系统管理、绩效管理、突发事件处置、员工在职教育，以及中英文标识设置等，涵盖了门诊管理的各个方面。该书主题突出，内容翔实，通俗易懂，简明顺畅，结构严谨，具有广泛的实用性和指导价值，是国内首部针对医院门诊管理的指导性书籍，可供医院决策者、门诊管理者阅读参考。此外，该书借鉴了JCI（Joint Commission International 美国国际医院评审标准）的先进理念，力求提高眼界，拓宽视野，与世界前沿的医院管理相对接，并努力实现其本土化，从而协助门诊管理者在日常工作中立足现有条件，少走弯路，实现管理创新和可持续性发展。

本书邀请的编者均是医疗行业内公认的门诊管理专家，在各自的专业领域拥有丰富的管理经验和丰硕的研究成果，并且在各类国家级继续教育项目中担当重要讲者，具有扎实的理论功底和高超的学术水平。

本书为首次出版，编写过程中难免有疏漏和谬误，真诚期待充实和修正，欢迎广大读者指正。

编者

2013年11月

目 录



第 一 章 门 诊 部 管 理

- 第一章 门诊部功能及任务 2
 - 第一节 门诊部主要工作 2
 - 第二节 门诊管理模式 4
 - 第三节 门诊部印章管理 6
 - 第四节 门诊部对外接待制度 6
- 第二章 门诊区域规划（原则） 8
- 第三章 门诊安全管理 9
 - 第一节 患者权利和义务 9
 - 第二节 门诊环境安全 11
 - 第三节 门诊消防管理 13
 - 第四节 门诊控烟管理 15
 - 第五节 门诊遗失物品管理 16
 - 第六节 轮椅和平车使用规范 17
 - 第七节 患者隐私保护 18
- 第四章 门诊就诊流程 19
 - 第一节 预约就诊流程 19



第二节	非预约就诊流程	20
第三节	传染性疾病就诊流程	24
第五章	门诊诊室管理	25
第一节	普通门诊设置及相关制度	25
第二节	专家门诊设置及相关制度	27
第三节	专科、专病门诊设置及相关制度	27
第六章	门诊收费与物价管理	29
第一节	总则	29
第二节	收费制度	29
第三节	退费制度	30
第四节	先诊疗后付费制度	31
第五节	收费、退费操作和流程	31
第七章	门诊医保管理制度	35
第八章	门诊医疗文书书写规范（证明类）	36
第一节	出具疾病证明制度	36
第二节	出具病假证明制度	36
第九章	特殊人员就诊管理制度	38
第一节	职业病就诊管理	38
第二节	劳动能力鉴定	38
第三节	在刑人员、保外就医人员就医管理	39
第四节	高风险患者管理	39
第十章	门诊管理岗位人员资质及职责	41
第一节	门诊部主任（副主任）岗位资质及职责	41
第二节	门诊科室大组长岗位资质及职责	44
第三节	门诊办公室人员岗位资质及职责	45
第四节	门诊窗口负责人岗位资质及职责	49
第十一章	各级各类医师管理	57
第一节	在职医师管理	57
第二节	退休医师管理	57
第三节	进修医师管理	58

第四节 实习医师管理 58

第十二章 门诊员工继续教育 59

第一节 总则 59

第二节 内容和形式 59

第三节 学分要求 60



门诊医疗质量管理

第一章 门诊医疗工作基本制度 62

第一节 门诊医疗质量管理的基本范畴 62

第二节 门诊预检、分诊制度 64

第三节 首诊负责制度 64

第四节 门诊查对制度 66

第五节 门诊会诊制度 67

第六节 门诊病例讨论制度 68

第七节 门诊转科制度 68

第八节 门诊合理检查、用药、住院管理制度 69

第九节 门诊各类检查申请单填写规范 70

第十节 门诊抢救药品管理制度 71

第十一节 门诊退药管理制度 72

第十二节 门诊退检查申请单管理制度 73

第十三节 门诊手术管理制度 74

第十四节 门诊换药室工作制度 75

第十五节 门诊医疗安全防范制度 76

第十六节 提高门诊诊疗效果的具体措施 77

第二章 门诊病史管理制度 80

第一节 门诊病史书写基本要求 80

第二节 门诊初诊病史书写要求 81

第三节 门诊复诊病史书写要求 82



- 第四节 便民门诊病史书写要求 82
- 第五节 代诊病史书写要求 83
- 第六节 商业保险对病历书写的基本要求 83

第三章 处方管理制度 85

- 第一节 门诊处方管理制度 85
- 第二节 门诊手工处方书写规范 86
- 第三节 门诊电子处方使用规范 87
- 第四节 门诊麻醉药品处方管理制度 88
- 第五节 门诊精神药品处方管理制度 89
- 第六节 门诊抗菌药物分级管理办法 90
- 第七节 门诊自费药品处方管理制度 91
- 第八节 门诊毒性药品处方管理制度 91

第四章 告知制度 93

- 第一节 告知原则 93
- 第二节 告知方式 94
- 第三节 门诊患者病情告知 94
- 第四节 门诊药物不良反应的告知 95
- 第五节 门诊手术诊疗风险的告知 95
- 第六节 门诊工作中的其他告知 96



门诊护理管理

第一章 门诊护理工作机制 100

- 第一节 门诊护理管理内容与要求 100
- 第二节 门诊护理岗位设置 103
- 第三节 门诊护理岗位职责 105

第二章 门诊护理人员培训与考核 108

- 第一节 门诊护理人员业务培训 108
- 第二节 门诊护理人员礼仪培训与考核 109

第三节	门诊护理工作质量考核	112
第四节	门诊护理管理工作质量考核	117
第三章	门诊特殊护理及健康管理	119
第一节	经外周置入中心静脉导管 (PICC) 护理门诊管理	119
第二节	造口、伤口护理门诊管理	120
第三节	门诊健康管理	122

第四章 门诊服务质量管理

第一章	门诊服务质量管理体系	126
第一节	总则	126
第二节	门诊服务质量目标	127
第三节	门诊服务质量管理与体系	128
第二章	门诊服务质量管理与持续改进	129
第一节	门诊窗口服务规范	129
第二节	门诊患者满意度管理	131
第三节	门诊服务措施	134
第四节	门诊信息公开	140
第五节	门诊服务质量持续改进内容及方法	141
第三章	门诊服务常见问题及应对措施	145
第一节	门诊预约诊疗服务管理	145
第二节	门诊错峰服务措施	148
第三节	门诊自助服务措施	150

第五章 门诊绩效管理

第一章	概述	156
第一节	绩效管理的内涵与特点	156



第二节	医院绩效管理的概念与发展	157
第三节	门诊绩效管理的目的与作用	158
第二章	门诊绩效管理的体系框架	160
第一节	门诊绩效管理体系相关概念	160
第二节	门诊绩效计划	161
第三节	门诊绩效实施	162
第三章	门诊绩效考核	164
第一节	门诊绩效考核的概念	164
第二节	门诊临床科室绩效考核评估标准	165
第三节	门诊医技科室绩效考核评估标准	168
第四节	门诊窗口绩效考核评估标准	170
第五节	门诊护理人员绩效考核评估标准	171
第六节	门诊管理绩效考核评估标准	172

第六章 门诊信息系统管理

第一章	门诊信息系统概述	176
第二章	门诊主要信息系统功能与管理	178
第一节	医师工作站管理	178
第二节	挂号收费系统管理	179
第三节	预约诊疗系统管理	180
第四节	排队叫号系统管理	181
第五节	自助服务系统管理	182
第六节	电子宣教系统管理	183
第七节	考勤登记系统管理	184
第八节	专家停诊系统管理	185
第九节	统计查询系统管理	186
第三章	门诊信息系统故障应急管理	188
第一节	门诊信息系统故障通用应急管理	188

第二节	门诊信息系统故障院内网络应急管理	188
第三节	门诊信息系统故障院外(医保)网络应急管理	189
第四章	门诊信息安全	191
第一节	总则	191
第二节	计算机管理	191
第三节	工作站安全管理规范	192

第 10 章 特殊门诊管理

第一章	传染病门诊管理	194
第一节	传染病管理	194
第二节	传染病预检分诊管理	196
第三节	传染病诊断及转诊管理	197
第四节	传染病报告管理	198
第五节	传染病网络直报管理	201
第六节	发热门诊管理	203
第七节	肝炎门诊工作制度	205
第八节	肠道门诊工作制度	206
第二章	干保门诊管理	209
第一节	干保门诊的一般管理	209
第二节	干保门诊处方及审方管理	210
第三章	专家、特需门诊管理	212
第一节	专家门诊管理	212
第二节	特需门诊管理	214

第 11 章 门诊应急事件预案及处理

第一章	总则	220
-----	----	-----



第二章 患者突发疾病处置	222
第一节 患者在门诊区域突发疾病应急预案	222
第二节 患者在门诊区域突发疾病应急流程	223
第三章 设施设备故障应对流程	224
第一节 信息中断应急预案	224
第二节 供电中断应急预案	227
第三节 火灾应急预案	227
第四节 台风、暴雨、风暴潮应急预案	231
第四章 门诊大客流的应对	233
第五章 各类危急值报告管理制度及工作流程	234
第一节 各类危急值报告管理制度	234
第二节 各类危急值处置流程	238
第六章 门诊医疗纠纷的防范与处理	239
第一节 门诊医疗纠纷沟通处理制度	239
第二节 重特大事件报告制度	242
第七章 门诊投诉接待及处理制度	244
第一节 门诊部（办公室）接待处理制度	244
第二节 门诊部（办公室）接待处理流程	245
[附录] 门诊科室中英文标识	246

第一篇

门诊部管理





第一章 门诊部功能及任务



第一节 门诊部主要工作



一、工作范围与重点

1. 负责管理与协调门诊日常工作。
2. 负责优化门诊流程,维持门诊医疗、护理工作的正常运行,确保门诊的安全和服务质量,并对上述工作进行检查及考核。
3. 制订门诊持续改进的管理措施。



二、服务对象

1. 内部:全院临床、辅助科室和行政部门员工,以及实习生、研究生、进修医师等。
2. 外部:患者与家属,以及合作单位和政府相关机构。



三、主要工作流程和内容

1. 对初上门诊的医师进行医师资格证书及医师执业证书的资格审核,以及医疗政策、门诊服务的岗前培训。
2. 督促、检查门诊各科室的医师出诊情况,根据各科患者就诊数量建议相关科室增调门诊医师。检查所有员工在门诊工作时的行为规范。
3. 安排各科专家门诊、专科门诊和特需门诊,调剂门



诊时间及诊室，做好专家和特色专科的宣传及日常管理。

4. 及时更新门诊排班信息，包括专科、专病、专家门诊排班信息，办理专家门诊的停诊事宜。

5. 检查门诊病史、门诊处方，对门诊医疗、护理质量进行适时监控，保证门诊日常运行中安全和服务质量的稳定。

6. 严格执行医保政策，控制门诊医保费用。

7. 负责门诊工作量统计，并提供给主管部门及临床科室。

8. 负责管理与协调门诊所有部门和窗口的日常工作及本部门员工培训，管理和协调肝炎、肠道和发热门诊的工作，指导和协调分院的门诊工作。

9. 做好预约诊疗服务，保证工作流程和质量的持续改进。

10. 审核医疗诊断证明书、病假单、门诊大病医保等。

11. 办理患者麻醉药品、第一类精神药品门诊专用病历卡。

12. 协助异地医保定点医院登记，异地医保患者转院 / 出院审核。

13. 安排居住证、招工等健康体检。安排特殊人员（在刑人员、保外就医人员等）就诊。

14. 接待门诊患者咨询、就医指导、门诊医疗费用查询。

15. 接待和处理门诊患者投诉，尽可能满足患者的需求。

16. 指导服务人员协助老、弱、残及行动不便且无陪伴的患者就诊。

17. 接待各种医疗鉴定，各类来电、来访业务咨询，各种门诊相关工作的调查、参观工作。



四、门诊部目标任务

1. 按政府医疗行政管理部门和医院的管理要求，提供



高效和有序的门诊管理与服务。

2. 掌握医保、医疗政策最新动态，及时准确地为临床医务人员及患者提供、解释医疗卫生政策。

3. 在部门内营造团结民主、积极向上的和谐工作氛围。

4. 与院内医师及其他部门的员工建立并维持良好的工作关系。

5. 持续改进部门内部的工作方法和工作体系。

6. 促进员工更新知识，实现自我提高。

7. 为医院总目标的实现而努力工作。

第二节 门诊管理模式



一、门诊部人员架构

1. 门诊部主任（正副主任、主任助理）、党支部书记（支委）、部门工会主席（副主席、委员）。

2. 直接管理窗口部门：门诊办公室、预约中心、便民服务中心、门诊咨询热线、挂号/收费处。

3. 间接管理窗口部门：各科医师、门诊护士、临床辅助科室、药剂科、财务收费处、物业（保安、卫勤、电梯等）。



二、行政服务人员必须具备的工作能力

1. 遵守医院和科室的规章制度。

2. 具有主动服务的意识。

3. 知晓患者信息安全和保密的重要性，并能严格遵从。

4. 熟悉医院常规的工作流程。

5. 熟悉并能及时掌握各项医疗政策。