



# 医院门诊 工作手册

主编 王淑英 孙玉梅

YIYUAN MENZHEN GONGZUO SHOUCHE

 人民军医出版社  
PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS



# 医院门诊 工作手册

2018 2019 2020

本书是医院门诊工作的手册，旨在为医院门诊工作人员提供实用的工作指导和参考。



中国医学出版社  
CHINA MEDICAL SCIENCE AND EDUCATION PRESS

地址：北京市丰台区右安门内大街16号  
电话：(010) 63923232

# 医院门诊工作手册

YIYUAN MENZHEN GONGZUO SHOUCHE

主 编	王淑英	孙玉梅	
副主编	赵慧娟	于艳云	江景华
	祝 慧	常宗霞	
主 审	王大伟		
编 者	(以姓氏笔画为序)		
	于艳云	王丽群	王淑英
	孙玉梅	江景华	赵慧娟
	祝 慧	贾 丽	桑秋霞
	常宗霞		

 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

---

图书在版编目 (CIP) 数据

医院门诊工作手册/王淑英, 孙玉梅主编. —北京: 人民军医出版社, 2009.4  
ISBN 978-7-5091-2560-1

I. 医… II. ①王…②孙… III. 医院—门诊—工作—手册 IV. R4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 028889 号

---

策划编辑: 杨德胜 文字编辑: 刘新瑞 责任审读: 刘平

出版人: 齐学进

出版发行: 人民军医出版社 经销: 新华书店

通信地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

质量反馈电话: (010)51927290; (010)51927283

邮购电话: (010)51927252

策划编辑电话: (010)51927300-8065

网址: [www.pmmp.com.cn](http://www.pmmp.com.cn)

---

印刷: 三河市祥达印装厂 装订: 京兰装订有限公司

开本: 710mm×1010mm 1/16

印张: 21.5 字数: 401 千字

版、印次: 2009 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 0001~2800

定价: 56.00 元

---

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

# 内容提要

---

本书全面系统地介绍了医院的门诊管理工作和常用医疗护理操作技术，主要内容包括：医院门诊各级各类人员职责、各项规章制度、医疗服务质量管理、医疗护理技术操作规程，病人健康教育，医疗纠纷防范及处理等。本书内容翔实，简明实用，可操作性强，对提高医院门诊整体医疗、护理工作水平具有一定的指导作用，适于各级医院管理人员和门诊医护工作者学习参考。

# 序

---

随着社会的发展与进步，特别是我国医疗体制改革的不断深入，门诊在医院系统中占据着越来越重要的位置。如何抓好门诊的管理，树立良好的窗口形象，不断吸引病人，扩大市场，打造优质服务品牌，赢得更多患者的信任，这一直是很多医院管理者努力研究的课题。同时，加强对门诊的管理，提高门诊工作质量，也是提高医院科学管理水平的基础性工作。

为了让门诊管理人员和医护工作者全面掌握门诊工作的各项规章制度，熟悉工作职责和医疗护理技术质量标准，搞好门诊病人的健康教育，进一步提高门诊医疗、护理服务质量，构建和谐医患关系，作者编写了《医院门诊工作手册》。这是一件很有意义的事情，因为该书对于管理者来说，可增强管理意识，熟悉管理方法，提高管理水平；对于门诊医护工作者来说，从中能够学习和掌握门诊工作的必备知识，熟练掌握门诊常用医疗护理技术操作规程，更好地为门诊病人服务。

本书的作者均是多年从事门诊管理或业务工作的老同志，具有扎实的管理理论基础及丰富的门诊工作经验。她们编写的这本手册既是长期工作实践的总结，也是理论联系实际的典范，因此，具有科学实用、重点突出、便于掌握的特点。本书不仅适用于门诊管理人员阅读，也非常适合门诊广大医护工作者参考。

医院改革不断深入，门诊管理的研究与创新永无止境。望本书作者继续沿着理论与实践相结合的路子，认真总结门诊管理工作中的经验，大胆探索医院门诊管理在社会主义市场经济条件下所面临的新矛盾、新问题，继续在求实、创新上下功夫，为提高我国医院门诊管理水平做出更大的贡献。

谨以此为序。



2008年11月

# 前 言

---

门诊是医院的窗口，是医院接触病人最早、人数最多、范围最广的部门。门诊管理是医院管理的重要组成部分，门诊工作直接反映着医院医疗技术和组织管理水平；同时，门诊又是医疗诊治、健康教育、服务保障、组织管理等多项工作相交叉，多流程、多环节相融合的综合体系，不仅对医院的声誉产生着重大的影响，而且关联着医院的总体效益。医疗竞争在市场，决胜在门诊。因此，为提高门诊工作人员的管理水平和综合服务能力，增强医院在医疗市场上的竞争力，我们编写了《医院门诊工作手册》，供广大门诊工作人员学习参考。

编写本书的宗旨是为了让广大门诊工作人员全面掌握门诊工作的各项规章制度，熟悉各级各类人员的工作职责和工作质量标准，搞好门诊病人的健康教育，进一步提高门诊医疗、护理服务质量，努力构建和谐医患关系，以爱心、细心和责任心为患者提供简便快捷的服务流程和整洁、温馨、舒适的就诊环境，不断提升医疗技术水平，形成特色优势，增强医院的吸引力，赢得更多患者的信任。

该书的编写与门诊实际工作密切结合，突出实用性，可作为门诊管理人员和广大门诊医护工作者的指导用书。

由于水平有限，不当之处，敬请各位读者及专家批评指正。

王淑英

# 目 录

<b>第 1 章 门诊工作概述</b> .....	1
第一节 门诊的定义 .....	1
一、什么是门诊 .....	1
二、门诊工作的重要性 .....	1
第二节 门诊工作特点和主要任务 .....	2
一、门诊工作的特点 .....	2
二、门诊的主要任务 .....	3
第三节 门诊管理体制 .....	4
一、门诊工作的基本要求 .....	4
二、门诊组织体制 .....	4
第四节 门诊设施和环境管理 .....	5
一、基本要求 .....	5
二、服务设施 .....	6
三、管理准则 .....	6
第五节 门诊护理工作 .....	7
一、门诊护士的任务 .....	7
二、门诊一般护理常规 .....	8
第六节 门诊就诊程序 .....	9
第七节 门诊统计工作 .....	11
<b>第 2 章 门诊各级各类人员的职责及管理</b> .....	12
第一节 职责与职责管理 .....	12
一、什么是职责和职责管理 .....	12
二、职责与职责管理的意义 .....	13
三、职责管理的方法 .....	14
四、职责管理的要求与“职责孤岛”的概念 .....	15
第二节 门诊部工作人员职责 .....	16
一、门诊部工作职责 .....	16



二、门诊部主任职责 .....	17
三、门诊部副主任职责 .....	17
四、门诊部科护士长职责 .....	18
五、门诊部科员职责 .....	18
六、导医人员工作职责 .....	18
七、分诊护士工作职责 .....	19
第三节 门诊医师职责 .....	19
一、门诊医师组长职责 .....	19
二、门诊医师职责 .....	20
第四节 门诊护理人员职责 .....	20
一、门诊主任护师职责 .....	20
二、副主任护师职责 .....	21
三、门诊主管护师职责 .....	21
四、门诊护师职责 .....	21
五、门诊护士职责 .....	21
第五节 医技科室工作人员职责 .....	22
一、检验科工作人员职责 .....	22
二、放射科工作人员职责 .....	25
三、超声诊断科工作人员职责 .....	28
四、门诊收费处工作人员职责 .....	30
<b>第3章 门诊各项规章制度的管理</b> .....	<b>32</b>
第一节 医院规章制度的制定和作用 .....	32
一、什么是规章制度 .....	32
二、规章制度的功能 .....	32
三、如何制定医院规章制度 .....	33
四、制定门诊规章制度的重要性 .....	33
第二节 门诊各项规章制度 .....	33
一、门诊工作制度 .....	33
二、门诊部工作制度 .....	34
三、门诊导医工作制度 .....	35
四、门诊分诊工作制度 .....	35
五、门诊挂号工作制度 .....	36
六、门诊服务台工作制度 .....	36
七、便民门诊工作制度 .....	36
八、接待投诉工作制度 .....	37
九、门诊日志管理制度 .....	37

十、门诊安全工作规定 .....	37
十一、门诊首诊科室负责制度 .....	38
十二、专家、专科门诊工作制度 .....	38
十三、门诊护理工作制度 .....	39
十四、门诊卫生宣教制度 .....	39
十五、门诊出具病情诊断和病休证明的规定 .....	40
十六、消毒隔离制度 .....	40
十七、疫情报告制度 .....	41
十八、健康教育制度 .....	41
十九、门诊手术室工作制度 .....	41
二十、换药室工作制度 .....	42
二十一、门诊治疗室工作制度 .....	42
二十二、门诊注射室工作制度 .....	43
二十三、门诊采血室工作制度 .....	43
二十四、门诊内镜室工作制度 .....	44
第三节 医疗医技科室工作制度 .....	44
一、检验科工作制度 .....	44
二、放射科工作制度 .....	45
三、放射治疗室工作制度 .....	45
四、核医学科工作制度 .....	46
五、针灸室工作制度 .....	46
六、理疗科工作制度 .....	47
七、病理科工作制度 .....	47
八、医疗实验室工作制度 .....	48
九、心电图检查工作制度 .....	48
十、超声检查工作制度 .....	49
第 4 章 门诊医疗质量管理 .....	50
第一节 医疗质量有关基本概念 .....	50
一、医疗质量管理的立法概况 .....	50
二、基本术语概念 .....	51
三、医疗质量的具体内涵 .....	52
四、医疗质量评价的重要意义 .....	53
五、医疗质量评价研究进展 .....	54
第二节 医疗质量管理的重要性 .....	56
第三节 医疗质量管理的常用工具 .....	58
第四节 门诊医疗质量管理的基本内容 .....	59

一、门诊质量概念 .....	59
二、门诊质量决定因素 .....	60
三、医疗质量管理和检控 .....	60
四、门诊服务质量管理和检控 .....	61
五、专家门诊质量管理 .....	62
六、提高门诊质量为缩短平均住院日服务 .....	62
第五节 门诊医疗质量管理的原则 .....	63
一、明确门诊医疗质量管理工作的范围 .....	63
二、制定门诊医疗质量管理工作的措施 .....	64
三、强化门诊医疗质量管理工作的保证体系 .....	64
第六节 门诊医疗质量管理的标准 .....	65
一、基本概念 .....	65
二、医疗工作质量标准 .....	65
<b>第5章 门诊医疗护理技术操作规程 .....</b>	<b>68</b>
第一节 内科门诊常用技术操作规程 .....	68
一、氧气吸入疗法 .....	68
二、胸腔穿刺术 .....	70
三、腹腔穿刺术 .....	71
四、骨髓穿刺术 .....	72
五、肾脏穿刺术 .....	73
六、肝脏穿刺术 .....	75
七、心包穿刺术 .....	76
八、环甲膜穿刺术 .....	77
九、心电图检查 .....	78
十、动态心电图检查 .....	79
十一、纤维支气管镜检查 .....	80
十二、纤维胃、十二指肠镜检查 .....	82
十三、纤维结肠镜检查 .....	83
十四、乙状结肠镜检查 .....	84
第二节 外科门诊常用技术操作规程 .....	84
一、换药 .....	84
二、外科手术后拆线 .....	86
三、清创缝合 .....	86
四、脓肿切开引流 .....	87
五、压痛点封闭 .....	88
六、T形管引流冲洗术 .....	89

七、负压引流术 .....	90
八、胃肠减压术 .....	91
九、尿道扩张 .....	92
第三节 妇产科门诊常用技术操作规程 .....	93
一、外阴冲洗 .....	93
二、阴道冲洗 .....	94
三、坐浴 .....	94
四、基础体温测定 .....	95
五、产科检查 .....	96
六、骨盆外测量 .....	97
七、阴道检查 .....	98
八、肛诊检查 .....	99
九、宫颈黏液检查 .....	100
十、诊断性刮宫 .....	100
十一、子宫颈活组织检查 .....	101
十二、宫腔镜检查 .....	102
十三、羊膜腔穿刺术 .....	103
十四、人工流产术 .....	103
十五、引产术 .....	105
第四节 眼科门诊常用技术操作规程 .....	108
一、中心视力检查法 .....	108
二、视野检查法 .....	109
三、色觉检查法 .....	110
四、眼压检查法 .....	111
五、眼动脉压测量法 .....	112
六、青光眼激发试验 .....	112
七、洗眼法 .....	113
八、泪道冲洗法 .....	114
九、滴眼药水法 .....	115
十、涂眼药膏法 .....	115
十一、球结膜下注射法 .....	116
十二、球后注射法 .....	116
第五节 耳鼻喉科门诊常用技术操作规程 .....	117
一、鼻腔冲洗法 .....	117
二、鼻腔滴药法 .....	118
三、外耳道冲洗法 .....	118

四、外耳滴药法 .....	119
五、上颌窦穿刺冲洗法 .....	120
第六节 口腔科门诊常用技术操作规程 .....	121
一、银汞合金调拌法 .....	121
二、磷酸锌粘固粉调拌法 .....	121
三、氧化锌、丁香油粘固粉调拌法 .....	122
四、复合树脂调拌法 .....	122
五、石膏调拌法 .....	123
第七节 皮肤科门诊常用技术操作规程 .....	123
一、封闭疗法 .....	123
二、外用药物治疗 .....	124
三、冷冻疗法 .....	126
四、二氧化碳激光疗法 .....	126
五、氦氛激光疗法 .....	127
六、光化学疗法 .....	127
<b>第6章 门诊护理工作常规 .....</b>	<b>129</b>
第一节 内科门诊及其护理常规 .....	129
一、内科门诊的组成及设施 .....	129
二、内科门诊工作护理常规 .....	129
第二节 外科门诊及其护理常规 .....	130
一、外科门诊的组成及设施 .....	130
二、外科门诊工作护理常规 .....	130
三、门诊手术室的设施与要求 .....	131
四、门诊手术室护理常规 .....	131
第三节 妇产科门诊及其护理常规 .....	132
一、妇科门诊的组成及设施 .....	132
二、妇科门诊工作护理常规 .....	132
三、产科门诊的组成及设施 .....	133
四、产科门诊护理常规 .....	133
第四节 儿科门诊及其护理常规 .....	134
一、儿科门诊的组成及设施 .....	134
二、儿科门诊工作护理常规 .....	135
第五节 神经科门诊及其护理常规 .....	137
一、神经科门诊的组成及设施 .....	137
二、神经科门诊护理常规 .....	137
第六节 眼科门诊及其护理常规 .....	137

一、眼科门诊的组成及设施 .....	137
二、眼科门诊护理常规 .....	138
第七节 耳鼻咽喉科门诊及其护理常规 .....	139
一、耳鼻咽喉科门诊的组成及设施 .....	139
二、耳鼻咽喉科门诊护理常规 .....	140
第八节 口腔科门诊及其护理常规 .....	142
一、口腔科门诊的组成及设施 .....	142
二、口腔科门诊一般护理常规 .....	142
第九节 皮肤科门诊及其护理常规 .....	143
一、皮肤科门诊的组成及设施 .....	143
二、皮肤科门诊护理常规 .....	144
第十节 中医科门诊及其护理常规 .....	146
一、中医科门诊的组成及设施 .....	146
二、中医科门诊工作护理常规 .....	146
三、治疗指导 .....	146
第十一节 肿瘤科门诊及其护理常规 .....	147
一、肿瘤科门诊的组成及设施 .....	147
二、肿瘤科护理常规 .....	148
第十二节 门诊常见疾病抢救护理常规 .....	149
一、呼吸系统 .....	149
二、消化系统 .....	151
三、循环系统 .....	153
四、泌尿系统 .....	157
五、神经系统 .....	159
六、外伤 .....	161
七、急腹症 .....	166
第十三节 门诊其他科室工作常规 .....	167
一、理疗科护理工作常规 .....	167
二、门诊特检科室工作常规 .....	168
三、计划免疫工作管理常规 .....	169
四、门诊西药调配常规 .....	170
五、门诊药品管理常规 .....	172
<b>第7章 门诊服务质量管理 .....</b>	<b>175</b>
第一节 门诊服务与形势 .....	175
一、当前门诊服务形势 .....	175
二、门诊服务的重要性 .....	176

第二节 门诊服务与人文 .....	176
一、什么是人文 .....	176
二、医院服务成为社会焦点的原因 .....	176
第三节 门诊服务概念的提出 .....	177
一、什么是门诊服务 .....	177
二、门诊服务与营销 .....	178
第四节 门诊服务与质量标准 .....	179
一、门诊服务的内容 .....	179
二、门诊服务的过程 .....	180
三、门诊服务的结构 .....	180
四、门诊服务的结果 .....	180
五、门诊服务的影响 .....	180
第五节 门诊服务理念 .....	181
一、以人为本、就诊者至上 .....	181
二、来者是客，贫富同仁 .....	182
三、服务规程与国际接轨 .....	182
四、医疗技术与服务艺术 .....	184
五、因势利导，提高服务档次 .....	185
六、变“请就诊者注意”为“注意就诊者” .....	185
第六节 服务质量是医院的生命 .....	188
一、服务质量是一个常说常新的永久话题 .....	188
二、提高服务质量要从以下四个方面着手 .....	190
<b>第8章 门诊病人的健康教育 .....</b>	<b>191</b>
第一节 门诊健康教育的意义 .....	191
一、健康教育的概念 .....	191
二、门诊病人的特点 .....	191
三、门诊健康教育的重要性 .....	191
四、门诊健康教育的意义 .....	192
五、门诊健康教育的主要形式 .....	193
六、门诊健康教育的主要内容 .....	193
七、目前门诊健康教育存在的主要问题 .....	195
第二节 门诊导诊系统病人的健康教育 .....	196
一、设置导医分诊的依据 .....	196
二、导医分诊系统的组成 .....	196
三、门诊的分科结构与特点 .....	197
四、门诊病人的心理反应特点 .....	198

五、门诊病人教育的方法 .....	199
六、门诊病人教育的评价 .....	199
七、实施门诊病人健康教育的注意事项 .....	200
第三节 内科门诊病人的健康教育 .....	200
一、呼吸系统 .....	200
二、消化系统 .....	208
三、内分泌系统 .....	214
四、泌尿系统 .....	223
五、心血管系统 .....	230
第四节 外科门诊病人健康教育 .....	238
一、外科感染 .....	238
二、甲状腺疾病 .....	242
三、乳腺疾病 .....	244
四、腹外疝 .....	246
五、直肠肛管疾病 .....	247
六、胆道疾病 .....	249
七、胸部疾病 .....	251
八、骨科疾病 .....	256
第五节 妇产科病人健康教育 .....	261
一、教育目标 .....	261
二、健康教育内容 .....	261
三、解剖及生理功能 .....	262
四、常用检查方法及治疗药物 .....	263
五、常见疾病的预防及自我护理 .....	264
六、妊娠及其保健 .....	267
第六节 皮肤科门诊病人健康教育 .....	273
一、教育指标 .....	273
二、教育内容 .....	273
三、解剖及生理功能 .....	273
四、常用的治疗方法及药物 .....	274
五、常见疾病的预防及自我护理 .....	274
第七节 眼科门诊病人健康教育 .....	279
一、教育指标 .....	279
二、健康教育内容 .....	279
三、解剖及生理功能 .....	279
四、常用检查项目及方法 .....	281



五、常用药物 .....	283
六、常见眼病的预防及自我护理 .....	284
第八节 耳鼻咽喉科门诊病人健康教育 .....	287
一、教育目标 .....	287
二、健康教育内容 .....	287
三、解剖及生理简介 .....	287
四、常用检查方法 .....	288
五、常用治疗药物 .....	289
六、常见疾病的预防及自我护理 .....	290
第九节 口腔科门诊病人健康教育 .....	293
一、教育目标 .....	293
二、健康教育内容 .....	294
三、解剖及生理简介 .....	294
四、常见疾病的预防及自我护理 .....	295
第十节 神经科病人健康教育 .....	297
一、教育目标 .....	297
二、教育内容 .....	297
三、解剖及生理简介 .....	298
四、常用检查方法 .....	300
五、常见疾病的预防及自我护理 .....	301
<b>第 9 章 门诊医疗纠纷的防范及处理 .....</b>	<b>305</b>
一、医疗纠纷的定义 .....	305
二、门诊医疗纠纷的现状 .....	305
三、门诊医患产生医疗纠纷的原因 .....	306
四、门诊医疗纠纷的特点 .....	308
五、门诊医疗纠纷的分类 .....	308
六、门诊医疗纠纷的处理 .....	310
七、门诊医疗纠纷的防范 .....	311
<b>附录 A 门诊病历规范与书写要求 .....</b>	<b>313</b>
一、门诊病历内容 .....	313
二、门诊病历基本格式 .....	313
三、门诊病历书写要求 .....	314
<b>附录 B 处方规范与书写要求 .....</b>	<b>316</b>
<b>附录 C 处方管理办法 .....</b>	<b>318</b>
<b>附录 D 辅助检查申请（报告）单规范与书写要求 .....</b>	<b>322</b>
一、辅助检查申请（报告）单内容 .....	322