基于诊前 - 诊中 - 诊后特色服务的三级公立医院门诊管理创新模式探讨

潘 炜,沈亚萍

(靖江市人民医院门诊办公室,江苏 靖江 214500)

摘 要:为实现门诊管理创新、改善患者就医体验并提升病患满意度,本文构建基于诊前-诊中-诊后特色服务的三级公立医院门诊管理创新模式,即"诊前咨询、宣传及预约服务前移-诊中引导服务到位-诊后随访服务延伸"。同时坚持"以人为本"管理理念,奉行患者至上、服务至上及信誉至上服务宗旨。该创新模式对于优化门诊管理服务、全面提升门诊服务质量及内涵具有一定的理论意义和实践价值。

关键词:诊前服务;诊中服务;诊后服务;三级公立医院;门诊管理模式

中图分类号:R197.32 **文献标识码**:B **DOI**:10.3969/j.issn.1006-1959.2018.22.002

文章编号:1006-1959(2018)22-0005-03

Discussion on the Innovative Mode of Outpatient Management in Three-level Public Hospitals Based on Pre-, In-, and Post-outpatient Special Services

PAN Wei,SHEN Ya-ping

(Jingjiang People's Hospital Outpatient Office,Jingjiang 214500,Jiangsu,China)

Abstract:In order to realize the outpatient management innovation, improve the patient's medical experience andthe patient satisfaction, this paper constructs the three level public hospitals outpatient management innovation model, which is "pre-diagnosis consultation, propaganda and reservation service forward;guidance service in the diagnosis;post-diagnosisfollow-up service extension". At the same time,adhering to the "people-oriented" management concept and pursue the service principle of patient first, service foremost and reputation first. The innovation mode has certain theoretical and practical value for optimizing outpatient management services and improving the quality and connotation of outpatient service.

Key words:Pre-consultation service;In-patient service;Post-consultation service;Three-level public hospitals;Out-patient management model

门诊是三级医院的第一窗口,日常工作内容繁杂,涉及临床、医学技术、药品等多个医疗科室[1]。随着门诊量逐年递增,门诊管理工作强度增大及患者满意度降低等现象随之出现,严重影响三级公立医院社会形象。另外,门诊服务存在多重风险因素,如重症患者就诊、患者不熟悉医院就诊流程延误诊疗时间等[2]。为了提升门诊管理服务质量并规避风险,需要门诊管理者不断改变管理理念,创新门诊管理模式,提升患者满意度,有利于缓解医患矛盾避免医疗纠纷的发生。笔者针对上述问题构建了"诊前咨询、宣传及预约服务前移-诊中引导服务到位-诊后随访服务延伸"的门诊管理模式,使门诊服务全面覆盖,并坚持"以人为本"的管理理念,奉行患者至上、服务至上及信誉至上服务宗旨,全心全意为患者服务,不断提升三级公立医院社会知名度,为医院创造经济、社会效益。

作者简介:潘炜(1978.8-),女,江苏靖江人,专科,护师,门诊办公室副主任,研究方向:门诊绩效考核

通讯作者:沈亚萍(1980.11-),女,江苏靖江人,本科,副主任护师,门诊护士长,研究方向:分诊管理

1 诊前咨询、宣传及预约服务前移

1.1 诊前咨询 导医提供专科及专家坐诊咨询、医保农合医疗政策咨询[3]。导医是患者对公立医院的第一印象,其行为举止和服务态度直接影响病患对医院的整体印象。因此,导医提供咨询时一定做到微笑服务,用爱心、细心、热心、耐心为病患解答问题。

1.2 诊前宣传、指导及健康教育 ①及时更新医院官网就诊信息、专家简介(出诊时间、职务职称、特色专长)、医生流动情况,提示并协助临床科室及时更新网站内容[3],避免过时信息误导患者,引导病患合理就医。②根据流行病学及临床科室特点,督促更新医疗知识宣教展板内容,大力宣传多发病、常见病及该科室特色诊疗技术[3],使患者充分了解与自己疾病相关的医疗知识,有助于患者准确表达所患疾病,使医患沟通顺畅。③门诊工作人员宣传健康知识时,要做到一倾听、两个掌握、三个关注、四个避免原则。ⓐ一倾听:认真听取患者及家属诉求。ⓑ两个掌握:掌握患者病史、以往治疗情况及各项医疗检查结果;掌握患者医保使用范围。ⓒ三个关注:关注患者情绪、

沟通能力及教育程度；关注患者对自己所患疾病的认知程度；关注患者就医时身体状态。@四个避免：避免使用过激语言刺激患者情绪；避免使用患者无法理解的、过于专业的医学词汇；避免粗心大意，尽量详细告知患者及家属诊疗过程及各项检查注意事项，避免患者做重复检查或未知检查注意事项而延误检查、耽误病情；避免忽视病患家属的辅助作用，患者本人往往心情焦虑。因此，加强与患者家属的沟通，舒缓病患紧张情绪，真正做到“患者至上”。

1.3 诊前推荐利用智能手机通过微信公众平台进行预约挂号 随着我国居民健康意识的不断增强，公立医院门诊量大幅攀升。为了解决“挂号难、患者体验欠佳”等难题，基于微信支付的预约挂号逐渐成为现代门诊服务的新常态[4-6]。初诊患者根据预约挂号要求，利用微信公众平台搜索公立医院名称或扫描医院二维码登录医院公众号[5]。进入医院信息系统预约挂号模块，输入患者真实姓名及身份证等信息后申请注册。注册成功后，选择预约科室及医生、预约时间等相关信息。诊前推荐过程中，需提示初诊患者预约成功后注意事项：①在规定时间内不完成缴费将取消此次门诊预约；②预约成功的患者根据预约时间必须提前到达医院，凭借本人身份证在自动取号机上取号，如超过医院规定取号时间进行作废处理；③如想退号，需在医院规定时限前进行退号处理否则被医院认为是“爽约者”，纳入黑名单[4,5]，取消患者注册账号；如想重新获取预约功能，本人必须到预约门诊部解除锁定方可[5,7]。对预约患者进行提示是十分必要的，因为通过微信公众平台进行预约挂号，对于老年人来说还是比较陌生的，门诊工作人员一定及时提醒预约患者这些注意事项，以免延误就诊时间耽误病情。

2 诊中引导服务到位

2.1 门诊服务精细化管理 引导初诊患者挂号、检查及取药，帮助解决就诊过程中遇到的各种难题；如患者需要住院治疗，协助患者办理相应住院手续，外地患者则引导患者家属住宿和就餐，尽量方便外地患者就医；如门诊量过大，开展患者分时段就诊[1]，另外根据检查科室患者就诊量及时分流患者。如果患者需要多项检查，指导患者先到等待就诊人数少的科室检查，提高患者就医效率，缩短排队等候时间，提升患者就医满意率；如遇危重患者，密切注意其病情变化，尽快帮助危重患者启动就医绿色通道，积极联系急诊或患者就医科室医生，帮助家属缴费。

2.2 扩展门诊服务范围 ①建立便民服务中心[1,8]，提供雨伞租借及轮椅；免费提供饮用水、老花镜、纸笔等物品；免费为患者测体温、量血压；为老弱病残及行动不便患者提供代挂号、代缴费、代取检验报告单、代取药、陪检、陪诊等服务，为患者提供检查报告解读服务并为外地就医患者邮寄检查报告单。②建立商务服务中心[1]，提供免费 Wi-Fi 及充电设施；提供打印、复印、邮寄、传真等服务；提供健康知识手册、报刊。

2.3 根据分级诊疗制度构建 “双向转诊机制” 门诊成立双向转诊办公室，引导患者及家属改变就医理念[9]。①未预约转诊：未进行预约的转诊患者携带《双向转诊上转单》及基层医院就诊检查相关资料到双向转诊办公室。门诊服务人员接诊后认真核查《双向转诊上转单》，根据基层医院经治医生初步诊断，认真填写《双向转诊登记表》，及时安排转诊患者至相应门诊或病区。告知转诊患者持基层医院经治医生开具的检查单，可直接到三级公立医院门诊划价、缴费后进行相关检查，免挂号费及诊查费。②网上预约转诊：如基层医院已与三级公立医院建立网络联盟关系，门诊服务人员可以通过 QQ 群提前收到转诊患者相关信息；门诊工作人员提前为转诊患者预留相应科室专家号源，并再通过 QQ 群及时反馈预约挂号信息；转诊患者携带《双向转诊上转单》及基层医院就诊检查相关资料到双向转诊办公室取号就诊。

3 诊后随访服务延伸

诊后随访既是延伸服务，又是延续关爱。①为外地就医患者邮寄检查报告单 1 周左右便进行电话随访，确认邮件接收情况并给予问候，询问患者恢复情况，提醒复诊时间及需携带相关资料，同时提供药物、饮食、康复等医疗知识指导。②为慢性病及长期卧床患者开展一对一贴心追踪服务，通过电话传授家庭保健知识，即保护患者个人隐私又突显个性化，为门诊健康教育开辟了一条崭新道路，有利于培养医院门诊忠诚客户群[1]；通过短信、E-mail 或微博等形式提示季节交换注意事项，扩大诊后服务范围，让更多患者受益。③及时对经过双向转诊后回转基层医院患者进行电话随访，询问回转后基层医院诊疗情况及康复程度。诊后随访体现人性化服务在门诊管理中的作用[10]。

4 结论

笔者构建了“诊前咨询、宣传及预约服务前移-

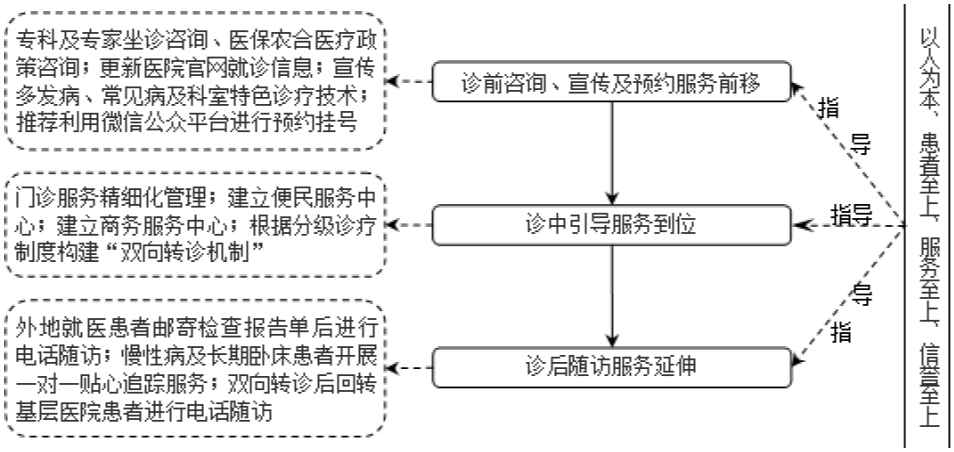


图 1　基于诊前-诊中-诊后特色服务的三级公立医院门诊管理创新模式

诊中引导服务到位-诊后随访服务延伸”的门诊管理模式，见图 1，坚持“以人为本”并奉行患者至上、服务至上及信誉至上服务宗旨。

总之，门诊是三级公立医院不可或缺的组成部分，是医院面向社会的第一窗口，因此对医院门诊管理进行改革是十分必要的。笔者通过构建“诊前咨询、宣传及预约服务前移-诊中引导服务到位-诊后随访服务延伸”创新模式，不仅有效改善门诊服务质量，同时能够提升患者满意度及依存性，和谐医患关系，避免医疗纠纷的发生。

参考文献：

[1]李静.创新医院门诊管理理念与实践[J].中国医院,**2018**,**22**(**4**):**59-61**.

[2]徐文扬.浅析医院门诊管理风险因素存在及应对措施[J].中西医结合心血管病杂志,**2017**,**5**(**36**):**29**.

[3]龙燕,刘朝辉,魏泉玥,等.改进门诊管理应对空间局限的方法及效果分析[J].当代护士,**2017**(**10**):**182-184**.

[4]金忠林.基于微信支付的初诊患者预约挂号流程设计[J].中国卫生信息管理杂志,**2016**,**13**(**3**):**262-264**.

[5]黄永刚,李韬,王蕾,等.基于微信公众平台的医院预约挂号流程设计[J].医疗卫生装备,**2017**,**38**(**5**):**53-55**.

[6]胡灏,卢海峰.基于微信公众平台的医院预约挂号系统研究[J].吉林工程技术师范学院学报,**2014**,**30**(**12**):**94-96**.

[7] 曹昊罡. 微信公众平台预约挂号系统研究 [J]. 医学信息,**2016**,**29**(**2**):**2-3**.

[8]李建荣.持续改进门诊管理的措施及效果评价[J].中西医结合心血管病杂志,**2017**,**5**(**24**):**191**.

[9]杜凌燕,李贤华.基于分级诊疗模式下的三级甲等公立医院门诊管理思路探讨[J].中国医疗管理科学,**2018**,**8**(**3**):**11**.

[10]刘亚芬.浅析人性化服务在门诊管理中的作用[J].中国卫生标准管理,**2018**,**9**(**2**):**11-12**.

收稿日期：2018-07-06；修回日期：2018-07-19

编辑/雷华