



浅谈如何做好医院门诊管理工作

傅玉燕 (贵州医科大学第二附属医院门诊部)

摘要: 随着时代的发展,我国的医疗水平也在不断进步。就目前来说,我国的医院主要分为三个等级,分别为乡镇基础医院、社区医院和市级医院三个等级。由此可以看出,我国的医院正在向更人性化,护理更加完善的方向发展。我们知道,对于一个医院来说,门诊部是一个医院重要的组成部分,也是医院对外的一个窗口,大多数的病人前来看病都是要经过门诊部,那么什么是门诊部呢?所谓门诊部就是医院接待、救治病人的第一线,设有和医院各科室相应的诊室、挂号收费处、化验室、药房、超声科、心电图室等。因此,医院门诊部的服务水平、态度好坏直接关系到后期医生对病人的救治,甚至关系着一个医院的信誉度和医疗水平及这个医院在整个社会上的口碑。

关键词: 医院门诊 管理水平 服务能力 管理途径

中图分类号: R197.5 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2017)06-231-01

1 做好医院门诊部医疗人员的思想政治管理

1.1 做好医院门诊部医疗人员的思想政治管理的重要性:随着社会制度的不断发展,医院的很多医疗人员的思想政治都发生了很大的转变,因此,作为医院对外的窗口,门诊部也不能落后,因此,对医院门诊部的思想政治管理是一个迫切的问题。加强医院门诊部的医疗人员的思想政治建设是适应新时期的医院发展的需要,与时俱进,提高整体的思想素质,才能有更好的态度来服务患者。近年来,医院出现“红包”的报道层出不穷,那么,是什么导致了这种现象的产生呢?那就是其医疗人员的思想政治建设还不够完善,其传统的思想已经不能适应新时期医院的发展,因此,只有提高他们的思想政治建设,才能让他们以更优质的服务去救治病人,这对于医院门诊部是一个迫切的需要。

1.2 管理医院门诊部医疗人员思想政治的方法:在医院门诊部的各个部门的医疗人员的思想政治总会随着不同病人的不同状况的变化而变化,因此,第一,我们应当从不同的方面去管理,要具有针对性。这样才能把管理的工作落到实处,根据每个病人不同的状况理出一个大概的方案,使员工在接待病人的时候能够第一时间掌握病人的病情并及时的对其进行护理和救治。第二就是要注重管理的对象。我们都知道,门诊部是一个医院对外的窗口,每天来来往往的人不计其数,其中有病人,护士,医生,家属等等,那么我们既要提高其思想素质,就要确定其对象,例如医生和病人,根据不同的疾病情况、健康情况来分类管理,物尽其用。第三,就是要做好医患关系。我们知道,一个医院的运行不只是只靠医生和护士,还要靠病人。如果只是单方面的提高医护人员的思想素质,而忽略了对病人的管理,这显然是不全面的。在如今,无论是红包事件、医疗纠纷还是送礼塞钱,都离不开医患双方,因此,医院的思想政治建设不仅要强调医护人员,更要去关注病人,去了解他们真正需要的是什么,毕竟每个病人的思想、背景、知识程度都不一样,我们只有了解他们关心什么、要求什么,才能在他们前来门诊部就诊时与他们做好沟通,和谐相处,减少医患纠纷,更好的为病人服务。

2 做好门诊管理工作的途径

2.1 完善门诊管理的规章制度:俗话说的好:“没有规矩,不成方圆。”在任何地方都需要一个规章制度的引导,当然,医院门诊也不能例外。因此,医院的门诊部可以制定相关的规定来管理,例如制定“医院门诊工作制度”、“医院门诊考勤制度”、“医院门诊学习制度”等等。同时还可以制定一些奖惩制度和门诊绩效考核制度,以此来激励员工做好工作,端正态度,将每一项任务都能够具体到个人,使其有理有据,严谨务实。

2.2 营造良好的就诊环境:我们都知道,门诊部相对来说是比较复杂的,其人流量比较大,那么就会给一些年老或者不熟悉的患者造成困扰。因此,我们可以采取一些措施来营造一个良好的就诊环境、

优化就诊流程。例如,可以在门诊部的大厅展示专家、医生的简历,方便病人选择就医;再者,可以采取先进的技术,在门诊的大厅里安放电子屏,患者可以在上面进行触摸观看医生的简历、专业等等,还可以进行自主挂号,方便行事;另外,在门诊部会有一些来自农村的病人,他们有的知识水平不够,有的因年老而看不清指示,不知道自己该如何就诊,这时候,医院应在门诊大厅及各楼层设立分诊导护士,根据一问,二看,三观察来确定病人的类型,并及时的引导其进行就诊。

2.3 确立门诊管理的重点:医院门诊部的特点是人员流动量大,医师水平不一,病情复杂多样,医师变换频繁等等。因此,根据门诊部工作的特点,确立其管理的重点。(1)要合理安排好挂号、就诊、取药、付款等环节,避免出现三长一短的情况,合理分配人力物力。(2)加强看诊医师的技术水平和专业的核心素质。提高医师的工作能力和态度,认真对待每一个病人,避免出现误诊、漏诊等情况的出现。

2.4 发挥门诊部办公室的作用:医院门诊部的办公室往往起到一个承上启下的协调作用,门诊部办公室的工作人员经常向患者查询发生及未解决的问题,在每周的门诊例会上提出该问题并且商量出解决的办法。认真听从从患者及患者家属对医师和护士的意见,让医疗人员不断改进,维护患者的利益。

3 结束语

总的来说,医院门诊部是医院的一个重要组成部分,它不仅是作为医院对外的窗口,还是病人前来就医的通道。因此,加强对医院门诊部的管理是非常重要的,也是非常必要的。然而,在此过程中,我们不仅要管理好门诊内部人员,也要加强与患者及患者家属的沟通,这是站在相互的立场上的,尽量的减少医患纠纷,促进医患和谐相处。再者,医院还要针对不同的情况对门诊进行管理,如以上说到的完善相关规章制度,同时还要使门诊更加人性化,让患者感受到人性的关爱,从而防止医患纠纷的发生,这样才能更好的促进医院发展,促进社会健康。

参考文献

- [1]王喜春.浅谈如何做好医院思想政治管理工作[J].改革与开放,2010,18:44.
- [2]邱琦琦,林安儿,吴英,李梅.浅谈如何做好口腔专科医院门诊导诊工作[A].中华护理学会.全国口腔护理学术交流暨专题讲座会议论文集[C].中华护理学会:,2005:3.
- [3]张进,王改变,李秀芳.如何做好肿瘤医院门诊管理工作[J].中国病案,2006,06:32-33.
- [4]谢进,韩晋,王伊文,朱姗姗.浅谈如何做好门诊药房的管理工作[A].中国成人医药教育论坛(2009)[C].:,2009:3.
- [5]安丽华,蒋建民,鲍延安.浅谈如何做好医院基本建设管理工作[J].中小企业管理与科技(上旬刊),2012,04:55-56.

(上接第230页)

参考文献

- [1]杜巍巍,朱嘉龙,胡弘等.新媒体语境下医院危机传播管理的变化及对策[J].中华医院管理杂志,2014(9):685-687.
- [2]韩蔚龙,陈思.全媒体时代医院危机传播管理中的博弈策略

[J].中华医院管理杂志,2014(9):688-689.

[3]张眉芳,陈晓燕,朱硕等.医院社交媒体危机管理对策研究[J].医学与社会,2013(1):41-42,45.

[4]钱永峰,黄继人.新媒体环境下医院危机管理中的舆情应对研究[J].现代医院管理,2013(6):33-37.