

耳鼻喉门诊标准化管理制度的构建

张 路

乌当区人民医院 贵州 贵阳 550018

【摘要】目的：对耳鼻喉门诊标准化管理制度构建和实施成效进行探讨。方法：总结2018年6月~2018年12月间我院耳鼻喉门诊医疗服务中存在的问题并比较分析2018年12月后实施标准化管理制度的成效。结果：实施标准化管理制度后，服务质量评分、医护人员服务意识及患者满意度对比实施前显著提升，差异显著（ $P < 0.05$ ）。结论：对耳鼻喉门诊实施标准化管理制度可有效提升门诊服务质量和医护人员服务意识，成效显著。

【关键词】耳鼻喉门诊；标准化管理制度

随着医疗技术的不断发展，我国医疗事业得到了长足的进步，但随之而来的是患者的增加导致服务质量的下降。耳鼻喉科是我院的重要科室，耳鼻喉承担着机体发声、吞咽以及呼吸等重要功能。从解剖学角度而言，耳鼻喉科各个器官和生理功能联系紧密，一个器官发病易累及其他器官。而标准化的管理制度是保证耳鼻喉科服务质量的保证。但耳鼻喉门诊因接诊量较大，医护人员配置不全等原因存在一系列问题。因此，为保证服务质量，在标准化制度构建过程中应根据科室特点进行制度构建，规范医护人员诊疗过程，有效提升门诊诊疗质量。以下总结2018年6月~2018年12月间我院耳鼻喉门诊医疗服务中存在的问题，为构建标准化管理制度提供依据。

1 耳鼻喉门诊存在的问题

1.1 接诊量较大

耳鼻喉疾病属于临床常见病，因此门诊每日的接诊量显著高于其他科室。观察发现2018年6月~2018年12月间接诊量居于我院各科室门诊接诊量第一位。但耳鼻喉科医护人员数量和其他科室相比仅处于持平状态。这就导致医护人员每日的工作强度显著提升。大量的工作内容无形中增加了医护人员的工作压力，难免出现个别疏忽情况，导致医患关系紧张。

1.2 诊疗过程繁琐

医院各个科室的就诊流程为统一规定，没有考虑到各个科室的特别处，而耳鼻喉科门诊由于流程比较复杂，窗口办理程序十分繁琐，且在耳鼻喉科门诊的就诊过程中，从检测到就诊都需要精细化进行，为此需要大量时间。在前面的患者就诊中，后面排队的患者会耽误很多时间。在患者流量过大的情况下，会严重影响医生情绪，从而可能在匆忙的过程中降低患者就医质量。

1.3 医护人员服务意识淡薄

因为耳鼻喉科门诊的接诊量往往大于其他科室，这也导致了诊室接待人员的服务质量有所下降，现在很多医护人员多半将目标放在医疗水平上，而忽略服务态度，这就导致了耳鼻喉科门诊的服务满意度低下，因为护人

员专业水平、思考方向、从业经验具有差异性，导致科室室内服务标准很难做到统一规划，从而影响病人就诊^[1]。

2 构建门诊标准化管理制度

2.1 壮大医护人员队伍

据调查了解，当下我国耳鼻喉科服务效果不明显的原因主要是医护人员数量不足，大批量患者和小批量医护人员形成明显矛盾，从而导致科室内部过于繁忙，无法令患者满意。要想构建耳鼻喉科标准化，就要壮大医护人员队伍，首先要将科室内的医护人员数量从10位增添至20位，并分配好医护人员的职责，对各类医护人员的职责任务进行明确分工，并加强对各个职位的医护人员专业技能的培训，为患者的就诊提供标准化服务，在容纳多人就诊的同时，要尽量达到患者的满意度。

2.2 构建标准化服务流程

在耳鼻喉科的服务中，医护人员往往为提高科室接收率而降低服务质量，在服务中，由一名医护人员完成整个医护流程，这样会达到降低科室的服务质量。为此要构建标准化服务流程，首先为了提高患者就诊的效率，并加强便利性，可以在医院的醒目位置张贴提示，达到一个指引大的目的。在科室就诊台出，设立导诊人员，为患者就诊提供引导作用，在就诊的各个流程，安排不同的医护人员进行接收，达到纠正流程化，并不断完善该流程，做到可容纳多人同时就诊^[2]。

2.3 加强标准化管理

要想提高耳鼻喉科门诊的就诊质量，就要加强科室内部的保准化管理，标准化的管理可以为患者节省大量等待时间，还可以加强患者的满意度，加强标准化管理首先要制定标准化管理的制度，对优秀员工进行奖励，对消极员工进行惩罚，激励员工竞争意识，并制定考核标准，加强对标准化管理的监管。对保准化的实施管理要进行软硬兼施，一方面以硬性的条例规定，加强对员工的督促作用，另一方面要将标准化管理渗透到医院的文化建设中去，以无处不在的文化影响医护人员的态度，达到标准化建设的有效管理。

2.4 管理制度的标准化建立

2.4.1 将加强培训力度

随着当今我国社会的进步, 人们对医疗的要求不再局限于医疗水平上, 更多是对医疗服务满意度的要求。为达到耳鼻喉科服务标准化, 就要加强培训力度, 将培训纳入医院建设中, 定期选拔工作优秀的医护人员到各大企业进行培训, 加强对专业知识的掌握与加强, 在医院内部定期进行研讨会议, 加强员工之间的交流^[3]。医院要建立定期报告制度, 要求工作人员总结工作中的问题, 在科室内部进行分析探讨, 也可以加强与其他医院的联系, 成立互助队伍, 进行耳鼻喉科室工作交流建设。

2.4.2 完善考核制度

医院在进行耳鼻喉科室标准化流程建设时, 要对各个环节整体把握, 其中对医护人员工作能力的把握十分重要, 为此, 医院内部要完善考核制度, 以考核督促医护人员的进步。考核大前提是要建立合适的考核标准, 设定为监督人员对医护人员日常工作进行评分, 其中考核内容包括日常行为考核、理论知识考核、具体到如何进行导诊, 导诊时的语气、态度、行为^[4]。将考核后的医护人员划分出不同的等级, 对优秀医护人员进行奖励, 激发全体医护人员的进步意识, 达到耳鼻喉科室的标准化建设。

【参考文献】

- [1] 韩燕娜, 邵迪群. 骨科重症患者院内安全转运的标准化管理制度构建与成效 [J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(17): 145-146.
- [2] 许欢. 基于 JCI 标准的耳鼻喉科病区护理管理模式应用分析 [J]. 中国卫生产业, 2015, 12(28): 170-171.
- [3] 彭湘粤, 黎晓静, 李雯, 周娟. 基于 JCI 标准的耳鼻喉科病区护理管理模式应用 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2014(12): 163-165.
- [4] 项梅. 耳鼻喉科门诊标准化管理制度构建 [J]. 中医药管理杂志, 2019, 27(15): 43-44.

3 标准化管理制度实施效果

经过我院的不断努力, 通过管理制度、技术培训等方式对耳鼻喉科室工作人员进行标准化建设, 在短时间内取得显著效果。本次调查以我院 2019 年 1 月及 2019 年 7 月在耳鼻喉科室就诊的 100 为患者为调查对象, 根据标准化实施前后划分为对照组及试验组, 每组各 50 人, 让患者自主对我科室服务进行打分, 其打分标准分为非常满意、满意、不满意、非常不满意, 调查结果显示我院自实行标准化后, 患者对我院满意程度大大提高, 其中试验组的满意率 74% 高于对照组 34%, 二者具体对比见表 1。

表 1 试验组与对照组满意程度对比

组别	非常满意 (例)	满意 (例)	不满意 (例)	非常不满意 (例)	满意率 (%)
对照组	5	12	13	20	34%
实验组	25	12	7	6	74%

4 结语

由于我国医疗机构中各个科室的接收程度不同, 导致按标准量化进行评比, 一些科室质量十分低下, 例如耳鼻喉科室, 各大医院为了加强耳鼻喉科室的接诊质量, 提高耳鼻喉患者的满意程度, 对耳鼻喉科室实行标准化管理。该措施的实施使耳鼻喉科室的同时接诊量大大提高, 并增加了患者的满意程度。在我院的运行中取得显著效果, 适合大范围普及。