

# 急诊导诊工作中的规范化措施及意义研究

危越

贵州中医药大学第一附属医院, 贵州 贵阳 550001

**【摘要】:** 不断改进门诊导诊服务是改善患者就医体验的重要措施之一。我院基于门诊面积、科室布局、就诊环境、患者流量、就诊需求变化等诸多现状, 不断挖掘内部潜力, 加强门诊导诊服务管理, 采取多种导诊服务形式, 实现从分散式导诊服务到规范化导诊服务, 从人员现场导到就诊位置标注引导, 从公共导诊到个性化导诊, 取得了显著成效。

**【关键词】:** 综合医院; 门诊; 导诊服务

**引言:** 2015 年国家卫生计生委发布了《进一步改善医疗服务行动计划》, 明确指出, 让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。大型综合医院在落实卫生行政部门政策方面发挥着重要作用。首都医科大学宣武医院基于门诊面积、科室布局、就诊环境、患者流量、就诊需求变化等诸多现状, 不断挖掘内部潜力, 优化诊区设施布局, 营造温馨就诊环境, 发挥信息技术优势, 改善患者就医体验, 特别是在门诊导诊方面进行了多年实践探索。

## 1 门诊导诊服务管理

### 1.1 管理机构

成立专项工作小组, 主管副院长担任组长, 门诊部负责落实门诊导诊相关工作。将导诊专项工作相关部门列入工作小组中, 包括信息技术部门、后勤保卫部门、各科门诊组长、检验检查和药剂部门、挂号收费处、宣传部门等。

### 1.2 建章立制

**1.2.1 导诊工作小组职责。**全面负责门诊导诊工作。制定规章制度、岗位职责、考核评价标准等; 加强部门之间横向联合协作, 发挥各部的作用; 组织岗位培训; 定期发布就诊位置引导信息; 明确工作目标, 对导诊工作进行自查、总结; 反馈职工、患者及第三方评价对导诊工作的意见建议; 定期召开导诊工作小组的协调会, 分析、解决导诊工作问题, 持续改进。

**1.2.2 导诊人员岗位职责。**导诊人员应主动、热情, 文明用语, 规范导诊行为。认真倾听患者的需求, 介绍就诊流程, 对患者就诊过程及所遇困惑做出综合判断, 准确指引, 切实有效地为患者提供导诊服务。参加岗位培训。落实门诊管理规定, 掌握门诊服务最新动态。向主管部门反馈导诊新问题。

**1.2.3 医务人员工作职责。**提高服务意识, 接诊结束后应主动向患者告知后续诊疗事项和位置信息, 加强与患者的语言沟通。

## 2 门诊导诊服务实践

### 2.1 成立门诊服务中心

**2.1.1 岗位设置。**为进一步体现“以病人为中心”的服务理念, 优化门诊服务流程, 提升门诊服务水平, 改善患者就医体验, 成立门诊服务中心。门诊服务中心设立在门诊楼一层挂号大厅。

**2.1.2 服务内容。**包括现场咨询、预检分诊、就诊引导、健康宣教等。现场咨询主要介绍门诊就诊流程和注意事项, 解答如何办理预约挂号或窗口挂号, 介绍专科专病门诊和专家门诊特色, 介绍楼层科室分布等。根据患者症状或检验检查报告单, 进行预检分诊, 帮助首诊患者选择就诊科别, 为下一步就诊给予指导。门诊大厅引导服务包括注册登记、预约挂号、现场挂号、自助挂号、取号、预约检查、自助打印检验报告、结算、取药、轮椅服务、复印病等。开展健康宣教服务, 提供健康宣教、专科专病医疗特色手册。

### 2.2 组建导诊人员

**2.2.1 导诊岗位设置。**导诊服务台分别设在门诊大厅及各楼层的分诊台, 统一标识。导医人员统一着装, 佩戴导医牌。根据患者流量, 动态调整导诊人员数量。

**2.2.2 门诊导诊服务内容。**介绍医院环境、楼层布局、诊室位置, 解答就诊疑问, 引导就诊路线等。就诊高峰时段, 分流疏导患者, 维持就诊秩序, 方便患者就诊。遇到病情危重的患者, 及时予以救治, 拨打院内急救电话。遇到行动不便的患者, 联系轮椅服务, 协助完成就诊。根据不同检查项目以及是否需要预约, 申请单上分别注明检查登记、预约地点和时间。

**2.2.3 检查、治疗预约单。**完成预约后, 执行科室打印电子预约单。根据检查、治疗项目不同, 预约单上分别标注检查、治疗时间、地点和注意事项。

**2.2.4 处方。**医生根据病情开具、打印电子处方, 处方上注明门诊、急诊药房位置。

2.2.5 门诊信息发布系统。医院在门诊显著位置安装触摸屏、公告牌、LED 显示屏,方便不同患者查找就诊科室楼层分布等信息。

2.2.6 楼层位置索引。医院在门诊大厅、每部电梯内、每层楼梯间、每个候诊区安装楼层位置索引标识牌,每个楼层均有当前位置的标识,为患者提供正确的位置信息。

2.2.7 医院微信平台。进入医院微信平台后,可以清晰显示医院布局、科室楼层分布等信息,方便患者就诊过程中的位置引导。医院布局、楼层分布、门诊就诊流程、患者需求和患者流量,将志愿者导诊服务岗位设在门诊大厅,各楼层电梯旁、楼梯间等交通枢纽处,自助挂号、打印设备旁,抽血室、取药等候区等。

### 2.3 医务人员主动告知患者后续诊疗事项和位置信息

一是医生完成接诊后,应主动告知患者下一步检验、检查或治疗项目、注意事项以及科室位置,做好必要的书面说明。二是涉及就诊流程中的每一个环节,医务人员都应主动告知患者下一环节的就诊须知,做好位置引导。三是凡遇到诊患者有就诊疑问,需要帮助时,医务人员均应认真倾听患者的困惑,及时有效地帮助患者解决困难,引导患者完成就诊。

### 2.4 志愿者参与门诊导诊服务

志愿者参与门诊导诊服务,主动向患者伸出援助之手,有助于更好地提高医院服务水平。

2.4.1 志愿者导诊服务岗位。根据医院布局、楼层分布、门诊就诊流程、患者需求和患者流量,将志愿者导诊服务岗位设在门诊大厅,各楼层电梯旁、楼梯间等交通枢纽处,自助挂号、打印设备旁,抽血室、取药等候区等。

2.4.2 志愿者导诊服务内容。主要为患者提供非医疗性服务。包括位置指引;就诊流程说明;引领、搀扶行动不便或视力障碍的

患者;发放就诊指南、导诊单、健康处方等;在就诊高峰时段做好人流疏导,维持就诊秩序;帮助患者正确使用自助挂号、自助打印报告单等设施。

## 3 保障措施

### 3.1 导诊人员、门诊服务中心人员的培训。

制定年度培训计划,实施导诊人员规范化管理培训团。要求掌握导诊服务规范,端正导诊服务态度。熟练掌握门诊布局及就诊流程。规范仪表和岗位服务语言,提高服务技能和水平。邀请专业科室介绍新技术新业务。定期对导诊人员和门诊服务中心人员进行业务考核。

### 3.2 医务人员的培训。

利用门诊例会、科会、班组会等形式,加强医务人员导诊服务的培训。增强导诊服务意识,提高导诊服务能力,掌握门诊服务流程新动态。

### 3.3 志愿者的培训。

志愿者办公室、门诊部负责组织对志愿者进行岗前培训。培训内容包括医院概况、医疗特色、服务规模、医院布局、科室楼层分布、门急诊患者构成、特点和需求、就医流程、门诊开诊时间、各种窗口开放时间、特色门诊、便民措施、志愿者岗位职责、行为语言规范、服务技能等。

结论:医院一方面做好基本的公共导诊服务,包括提供就诊指南、就诊流程、导诊单,就诊位置引导信息标注,就诊信息发布,当前位置和引导位置的标识等。另一方面,针对不同患者在就诊中的问题,提供个性化导诊服务。通过制定工作目标,组织实施,督导自查,缺陷管理,加强岗位培训,改进服务措施,形成门诊导诊服务的管理闭环,不断提高门诊服务质量,改善患者就诊体验。最终使患者便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。

## 参考文献:

- [1] 阳佩. HFMEA 在急诊患者院内转运过程输液管理中的应用与评价[D].山西医科大学,2018.
- [2] 程晗. 基于 MEAN & React Native 架构的跨平台智能导诊系统的研究与实现[D].贵州大学,2018.
- [3] 廖春兰.妇幼保健院门诊导诊优质服务的应用措施及对患者满意度的影响[J].中国医药科学,2017,7(14):238-240.
- [4] 姚峥,张育,马志娟,唐凤君,蔡文阁,赵国光,王香平.综合医院不断改进门诊导诊服务实践探讨[J].中国医院,2015,19(09):69-71.
- [5] 刘玉峰,杨春玲,梁培芹.急诊导诊工作的规范化措施及效果[J].南方护理学报,2003(05):41-42.