局解手术学杂志 2008年第17卷第5期
J Regional Anat & Operative Surg,2008,Vol.17,No.5

人性化服务在门诊导诊的应用

张淑霞,钟红玲,朱柯佳 (第三军医大学附属西南医院门诊部,重庆 400038)

[关键词] 人性化服务;门诊导诊;护理
[中图分类号] R395.1 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2008)05-0360-01

门诊是医院的窗口,门诊工作的好坏是衡量一个医院管理水平的标志之一,它不仅关系到到医院的社会形象,也影响到医院在群众中的声誉[1-2]。随着我院新门急诊大楼的启用,门诊部于2007年6月开始在门诊开展人性化服务,1年多来,门诊满意度和门诊量明显提高。现将体会报告如下。

1 优化门诊服务流程

为了减少病人来回奔波及等候时间而简化就医流程:①实行挂号收费合二为一,可根据时间段和患者数量自动切换挂号或收费;②采用前后台取药方式,病人交费后,处方通过网络自动传入药房后台终端,后台工作人员根据处方摆药,患者可坐在候诊椅等候,当显示屏显示并呼叫其姓名时,直接到相应的前台柜台取药,由前台药师发药;③成立院前服务中心,负责院前、网上、电话预约挂号;④2~4楼设检验窗口,可以完成静脉抽血、三大常规一般性检验,5楼为检验中心(特定的标本升降梯将标本送到5楼的中心检验科,其检验结果通过网络传输到个检验窗口)。

2 人性化服务具体措施

2.1 各部门分工明确

门诊设总服务台,成立"站立式服务中心"。导医人员为病人提供导诊导医服务,负责为病人指引路线,并护送行动不便的病人就诊、做各项检查;电话咨询服务;另外,还为病人提供轮椅、平车、针线、信封、信纸及一次性水杯等。预约处提供专家门诊、名医门诊,院前预约挂号,网上预约,特殊项目检查预约。为了尊重病人的选择权,我们在门诊开展病人选医生活动,在门诊大厅展示各科专家及各科出诊医师一览表及坐诊时间,介绍专家专业特长以供病人选择医生。在1楼大厅的电子显示屏上翻转名医简介以供选择。大厅内还配有两台电子触摸屏,内有各科专家的详细介绍,供病人查询。

2.2 注意病人隐私权的保护

各科室实行一室一医一患,诊室内均设置床帘及窗帘,同时对换药室、注射室、B超室、心电图检查室也实行保护性隔离,在检查床、治疗床、注射椅之间设置分隔帘,严密保护病人的隐私权。

2.3 实行导诊导医服务

由于我院门诊楼层多、范围大、科室多,为了让病人尽快的找到就诊科室,我们共配25名导医,除了在1楼的3个外,其余22名分别安排在各分诊区、各楼层滚动电梯口。诊区导医负责为病人指引路线,帮助行动不便的病人就诊、检查、取药、办理入院手续及协助分诊护士进行分诊。滚动电梯口处导医负责为病人指引路线,协助病人安全乘电梯,并为行动不便的病人及时提供帮助。根据门诊病人上午多,下午少的特点,安排导医及分诊护士在下午人少的情况早下班,以保证上午高峰期有充足的护理人员。为了解决路远病人中午等候的难题,我们推出中午连诊措施。门诊各治疗岗位每天推迟30 min下班,照顾上班族及学生等因门诊时间无法就医的病人。在各楼层候诊区均设立电子叫号系统,并与挂号处联网,分诊护士根据挂号先后顺序进行叫号就诊。这样改善了门诊就诊秩序,分诊护士也可以根据挂号人数多少及时与各科室联系,以增添出诊医师,减少病人等候时间。

3 体会

门诊医务人员面对的是多层次、多样化需求的病人,是不同于一般服务行业的特殊服务。为此我们要求医务人员做到:五心(爱心、热心、细心、耐心、关心);三问(问好、问病情、问需要);二微笑(微笑服务、微笑接待);一尊重(尊重病人的各项权利)。为了规范门诊服务,提高门诊服务质量,结合我院门诊特点,我们制定了各级各类人员岗位职责、服务规范及工作制度,同时还制定了门诊满意度调查表,定期对病人进行满意度调查,针对病人需求不断改进工作。我院门诊开展人性化服务,2007年门诊综合满意度为97.32%比2006年(满意度92.42%)增长了5%,门诊量达到150万人次,比2006年(门诊量为125万人次)增长了20%,由于门诊服务质量提高,我院在社会上的信誉也明显提高。新的实践使我们进一步认识到,只有不断改进服务方式,坚持以人为本,开展因需服务才能搞好服务质量,进而提高自身在医疗市场上的地位[3-4]。

[参考文献]

[1] 戴 辉,文其斌,唐莆斌,等.建立"院长代表"制度加强医院人性化服务[J].实用医学杂志,2003.12(19):394-395.
[2] 喻启玲.人性化服务在我院门诊管理中的应用[J].局解手术学杂志,2006,15(5):346.
[3] 程华英.人性化服务在门诊工作中的应用[J].中国误诊学杂志,2008,8(5):1097.
[4] 何文杰,李绪玲.浅谈门诊护理中的人性化服务[J].齐齐哈尔医学院学报,2008,29(10):1251.

(编辑:左艳芳)

[收稿日期] 2008-07-19 [修回日期] 2008-08-13