

如何加强门诊医疗质量管理

刘高蓉（成都市郫都区团结街道社区卫生服务中心，四川成都 611730）

门诊是医院为患者提供医疗服务的一线部门，具有人流量大、患者疾病复杂特征，加上医疗程序复杂、门诊就诊时间短、就诊环节多等因素影响，不利于医师充分了解患者病情。此外，门诊医疗质量管理工作直接影响着患者就医体验感及医院信誉。那么，医院运转期间，如何提升门诊医疗管理质量呢？

利用现代信息技术填写电子病历

病历是门诊医师开展各项医疗服务的源头，也是医院各部门了解患者病情的载体，因此，在电子信息技术高速发展背景下，科学应用电子病历极为重要。而门诊病历是指门诊医师诊疗期间生成的符号、文字、影像及切片等相关资料，反映患者的就诊过程，也是评价门诊医务人员医疗质量的参考指标。近年来，电子病历已广泛用于门诊各科，减少了医疗成本，提升了医疗质量。开展门诊医疗质量管理工作时，首先应规范门诊病历的书写，根据《病历书写基本规范》管控电子病历，规避病历内容错误、缺项、漏项等问题。

重点检验门诊医师医嘱

患者到院就诊时门诊医师要结合病情，开具相关检查单并填写电子病历。因各项检查是基于患者年龄、性别、病情、诊断等基线所开具，所以医务人员必须对各检查项目进行评估，审核通过后再指导患者开展检查，并将检查结果如实记录在电子病历中，规避错检、漏检。完成相关检查后，评估患者病情并指导患者用药，此时要重视用药医嘱检查，分析各药物间配伍禁忌、相互作用及抗菌药物是否合理，保障规范、合理使用药物，减少用药安全风险事件。

保障门诊医师准点出诊

门诊医师是否能按时出诊直接影响患者的就医体验及整体接诊效率。常规门诊医疗质量管理期间，指派责任人定期巡查医师是否准时出诊、是否早退。但医院门诊医师众多，若仅依赖人工抽查，无法切实保障门诊医疗管理质量。因此，现代管理期间，可利用信息技术将门诊医师登录电子病历系统时间设置为到岗时间，将最后一次关闭电子病历系统时间设置为离岗时间，进而保证门诊医师准时、准点出诊。

规范门诊病假证明

常规门诊医疗质量管理期间，门诊医师开具的病假证明有主观性特征且存在信息不全问题，部分患者需重新返回门诊开具，影响了就医体验感。在现代电子信息技术背景下可永久保存患者病假证明，同时可信息化管控病假天数，规避不规范病假证明或虚假病假证明问题。

管理门诊复诊预约与随访

患者复诊是对医院信任度、忠诚度的体现。在现代门诊电子病历系统中均存在随访建议与复诊时间等模块，医师可结合患者病情如实填写复诊时间。此外，复诊预约时还可直接勾选医师、科室、时间等信息，提升预约诊疗效率。

简化入院管理流程

部分门诊就诊患者需入院进一步诊疗，门诊医师可在门诊电子病历系统中为患者直接申请入院，并将门诊病历中记录的患者基本信息、诊疗情况等

直接复制到电子住院证内，辅助患者实现即时预约住院床位，方便后期诊疗。在现代电子信息技术辅助下直接对接门诊电子系统与住院预约管理系统，不仅可提升医院诊疗效率，有能规避患者在病区域门诊区来回奔波。

落实门诊告知制度

门诊告知原则：（1）门诊医师要如实告知患者病情、医疗风险与用药策略，若涉及重要内容，需由患者或家属签字。（2）全面、准确地当面告知医疗措施，规避告知不当诱发的医疗纠纷以维持门诊医疗秩序。（3）18周岁未成年患者要直接告知患者监护人。（4）对于伴恶性肿瘤类疾病者，若直接告知患者本人病情可导致不利后果，因此需当面告知患者直系亲属。（5）对受疾病影响难以正确表达自己需求的患者，可将疾病情况、治疗情况告知监护人或直系亲属，但要在门诊病历上如实记录患者无法表达自身意愿。

门诊告知方式主要包括口头告知与书面告知等形式。其中，口头告知常用于一般情况告知中；书面告知包括注意事项、诊疗方案、医疗策略、病情变化、风险、损害等，且应注明内容、时间等，由患者或家属签字以规避后续医疗纠纷。

智能化开展门诊医疗质量管理

医院门诊科具有动态性、即时性、全程性特征，但常规门诊管理模式难以准确、客观监控门诊医疗服务质量。现代门诊医疗质量管理期间，利用电子信息技术可高度融合门诊电子病历系统与其他医疗服务系统，可简化患者挂号、就诊、检查、取药、住院等一系列流程，能够全数字化实现门诊过程自动化与诊疗记录自动化，为创建智能化、模块化医疗管理体系奠定基础。此外，网络化的电子病历能够实时、动态采集患者医疗信息，还可借助信息平台将门诊质量管理渗透至门诊各就诊环节中，方便管理者利用信息平台内各项考核指标精准、客观调配医疗资源。此外，门诊医疗服务内容持续拓展致

医疗质量管理深度、广度持续延伸，利用现代信息技术能够无纸化、数字化实现现代信息智能化管理，能够缩减人力、物力成本，有利于最大化提升管理效率。

动员门诊全体人员参与医疗质量管理

想要提升门诊医疗质量管理水平，不仅需要现代化管理制度及软件、硬件设施，门诊全体人员也应一同参与质量管理工作。因此，门诊管理者要引导门诊工作人员更新老旧观念，创建出全员参与质量管理的氛围以调动大家的主观能动性。此外，门诊医务人员既是医疗质量管理的推行者，又是提升门诊管理质量的参与者，因此要保障全体医务人员都能自觉遵守质量管理制度，规范自身诊疗行为，进而持续提升门诊医疗管理质量。

加强门诊医务人员职业道德建设

提升门诊医务人员大局意识、培养正确全局观，进而优化门诊服务环境提升门诊整体服务水平。首先，要规范门诊医务人员服务行为，保障服务人员文明服务，可结合门诊科各窗口岗位特征，完善服务规范及岗位职责，保障患者能够落实各项工作；其次，落实首诊责任制，要求门诊医师主动为患者排忧解难，指导患者完成后续诊疗；最后，要规范门诊工作人员仪容仪表，热情服务，以礼待人，创建轻松、愉悦的就诊氛围，以提升患者信任感、安全感。

积极处理门诊科不良事件

受门诊人流量大、患者病情繁杂影响，诊疗期间出现不良事件风险较高，因此门诊医务人员要定期总结医疗不良事件类型、性质、严重程度，并基于过往不良事件处理经验制定应急预案；还要强化门诊医护人员业务水平，并组织门诊工作人员学习相关法律法规，以保障医患双方合法权益。此外，门诊医务人员要严格依据医院相关规定开展诊疗服务，并耐心与患者沟通，尽可能降低医疗不良事件风险。