新冠肺炎疫情下门诊管理的思考与实践

丁晓娟

（徐州医科大学附属医院，徐州221002，江苏）

**摘要：**在全国抗击新冠肺炎疫情的特殊时期，为有效实施“一手抓疫情防控，一手抓日常诊疗”，徐州医科大学附属医院按照党中央决策部署全面动员、全面部署、全面加强防控工作，提出疫情控制要“早发现、早报告、早隔离、早治疗”，门诊部重点落实院感各项防控措施，执行三次把关制度，加强发热门诊建设，优化就医流程，开展“互联网+”服务，以门诊全流程管理为核心，将精细化管理与防疫措施相结合，切实保障广大患者就医安全。

**关键词：新冠肺炎 精细化管理 全流程管理**

Abstract: In the special period of the national fight against the outbreak of new coronal pneumonia, in order to effectively implement the "one-handed grasp of epidemic prevention and control, one-handed grasp of daily diagnosis and treatment", Xuzhou Medical University Affiliated Hospital in accordance with the Party Central Committee's decision-making and deployment of comprehensive mobilization, full deployment, comprehensive strengthening of prevention and control work, put forward the outbreak control to "early detection, early reporting, early isolation, early treatment", Outpatient department son-in-line implementation of the hospital sense of prevention and control measures, the implementation of three control system, strengthen the construction of fever outpatient, optimize the medical process, carry out "Internet plus" services, to the outpatient whole process management as the core, will be fine management and epidemic prevention measures combined to effectively protect the safety of the vast number of patients.

Keywords: New Crown Pneumonia Fine Management Whole Process Management

在全国抗击新冠肺炎疫情的特殊时期，如何落实“一手抓疫情防控，一手抓日常诊疗”，如何在科学防控的背景下合理满足人民群众诊疗需要，是每一家医院，每一个管理部门要重视并要深入研究的问题。徐州医科大学附属医院党委秉承“1234高质量转型发展战略”，按照党中央决策部署全面动员、全面部署、全面加强防控工作，提出疫情控制要“早发现、早报告、早隔离、早治疗”。门诊部作为防疫第一关，把好防疫第一道防线至关重要，重点落实院感各项防控措施，加强发热门诊建设，优化就医流程，开展互联网服务，以门诊全流程管理为核心，将精细化管理与防疫措施相结合，切实保障广大患者就医安全。

1、疫情下门诊服务与管理面临的考验

我院是集医疗、教学、科研、保健、康复、急救于一体的大型省属综合性三级甲等医院，是一所百年老院，为苏鲁豫皖交界地区近20个市、147个县服务，2019年门急诊量为160万余人次。疫情发生后，我院作为徐州市新冠肺炎定点收治医院，迅速成立应对疫情工作领导小组，全面部署和加强防控工作，并随着疫情的发展，在加强各种防控措施的基础上，各项诊疗工作逐步正常开展，以满足患者的就医需求。纵观疫情发生以来，门诊作为防疫第一线，面临着各方面的严峻考验。

1.1发热门诊建设不完善 疫情初始，发热门诊存在布局不合理，设施不完善、医务人员防护知识不够等问题，加上患者因为恐慌情绪，导致发热门诊患者激增，初期发热门诊就诊量最高超过100人次/天，给发热门诊带来很大压力。因此加强预检分诊力度、科学分流患者、顺畅就医流程、强化院感防控尤为重要。

1.2 门诊各级各类人员存在恐慌和不重视双重情绪 门诊区域各级各类人员，由于对新冠肺炎防护知识缺乏了解，普遍存在恐慌心理，在为患者服务的过程中存在过度反应，不愿与普通患者沟通和接触，要求配置超过其岗位范围的防护措施，包括部分医护人员、志愿者、保洁和保安人员等，和病人之间易产生矛盾；部分医务人员往往又存在不重视心理，没有按照院感的标准执行到位，存在安全隐患。

1.3 门诊区域接纳程度有限 随着疫情逐渐稳定，社会逐步复工复产，患者的就医需求得到释放，就诊量也逐日增加，最高门急诊量已超过6000人次/天，我院本部门诊区域接纳程度有限，相对狭小的候诊空间与患者不可聚集的防疫要求之间矛盾较为凸显，另外病人缺乏新冠肺炎的防护知识，对医院各项防疫措施缺乏依从性，配合度不够。

2.疫情下门诊实行全方位、全流程、精细化管理措施

2.1、规范预检分诊，三次把关，科学把控抗击疫情第一道防线

2.1.1关口前移: 整合进出口全封闭管理，完善醒目引导标识，进出医院通道安排医务人员志愿者和保安值守，严格进行体温检测，来我院人员一律测量体温，规范佩戴口罩，未带口罩及佩戴呼吸阀口罩者禁止入院。根据省卫健委新冠肺炎疫情防控工作指挥部印发《关于在全省医疗机构使用“苏康码”的紧急通知》以及徐州市新冠肺炎疫情防控应急指挥部印发《关于全面推广使用“彭城码”的通告》的文件要求，我院在入口处协助患者注册使用“苏康码”和“彭城码”，按照红、黄、绿不同风险级别实行分类动态管理，所有进入我院的人员（包括本院职工）需出示本人“苏康码”或“彭城码”，按照相应级别进行引导处理。凡是体温异常者或“苏康码”或“彭城码”显示黄色，专人引导至发热门诊预检分诊处，按照“徐医附院新冠肺炎疫情期间门急诊预检分诊流程”进行分诊，并发放外科口罩。预检分诊流程根据新冠肺炎流行病史的更新随时调整。

2.1.2、提高预检分诊质量：实行24小时预检分诊制，本部和东院发热门诊预检分诊均由一名高年资护士和呼吸科医师负责对患者分诊登记。医护相互配合严把预检分诊质量关，实行实名制管理，精准问询分诊，再次复测体温，询问流行病学史、科学分诊、登记每一个分诊患者的信息和去向，对有流行病学史或可疑患者，在导医陪同下送至发热门诊。

2.1.3、二次把关：普通门诊分诊台再次对全部就诊患者和家属进行体温检测，如遇发热患者，询问流行病学史，进行登记，如有可疑患者，为患者戴外科口罩并专人护送至发热门诊预检处预检后，前往发热门诊就诊。

2.1.4 三次把关：接诊医生再次询问每一位患者流行病学史，输入到门诊电子病历中的“个人史”中，如有可疑患者按相关流程处理。门诊部联系信息处在门诊电子病历中增加【个人史】:（有、否认）地方病、传染病流行地区、社区或传染病患者接触史;（有、否认）生活不良习惯及嗜好。其中流行病学史为必选项。

2.2 标准化设置发热门诊，顺畅就医流程，提升诊治水平

2.2.1合理化布局和配置：我院本部和东院均设立单独区域作为发热门诊，分为普通发热门诊和新冠肺炎门诊，重新布局了清洁区、潜在污染区及污染区，各区域分界及指示标识清晰，医务人员和患者通道完全分离，设置发热门诊诊室、处置治疗室、药房、化验室、摄片室和留观室。按照国家发热门诊设置标准配置设备和医疗器械，备有自助挂号机、自助打印机、电子血压计、非接触式和接触式体温计、紫外线消毒灯、心电图机、心电监护仪和抢救车等各种仪器。能独立完成全胸片、血常规、CRP、ESR及甲乙流呼吸道合包病毒核酸检测。

2.2.2标准化培训和监管：面向发热门诊医护人员及门诊各级各类人员，组织相关专家及部门统一全方位、全覆盖培训，内容包括发热门诊各项工作制度、流程及新型冠状病毒感染肺炎诊疗方案及防护知识等。发热门诊由各科室具备资质的医师固定轮流出诊，医护人员及影像科、化验室、药房工作人员严格执行24小时值班和交接班制度。严格按照《新型冠状病毒感染的肺炎疫情医疗废物应急处置管理与技术指南(试行)》办法处理发热门诊的医疗废弃物，完善了发热门诊病历和门诊日志监管。

2.2.3 顺畅发热患者就医流程： 参照国家《新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案》并结合实际情况，我院制定了《徐州医科大学附属医院新型冠状病毒感染的肺炎诊治、报告流程》，对于门诊患者诊治判断、专家会诊、标本采集、留观等流程做了详细规定，培训到位并执行。成立“新冠肺炎应急专家群”，由我院呼吸科、感染性疾病科等高年资专家在微信中进行病例讨论和会诊，提高诊治水平。截止到2020年3月26日，发热门诊已累计诊治患者1366人次，留观79人次。

2.3常态化分时段预约就诊，优化流程，缩短患者等待时间，避免聚集

2.3.1宣传告知全覆盖：我院通过微信公众号推送预约须知、易拉宝展示、门诊大厅屏幕滚动公示等营造一个宣传的范围，采取诊区摆放微信公众号宣传卡，分诊护士发放预约须知宣传单，医生诊疗后主动指导及志愿者流动指导等措施，稳步加大宣传力度，提高患者知晓度和依从性。另外为了满足患者需求，我院开设24小时运行的“徐医附院健康服务热线”85609999，提供门诊信息咨询、专家出诊信息查询、交通线路查询、门诊预约方式咨询、电话预约、电话转接等多种服务。

2.3.2预约形式多样化：除急诊、发热门诊外，专家门诊、普通门诊、专病门诊实行全面分时段预约诊疗服务，取消现场挂号。我院为广大患者提供网络、电话、现场、手机APP、自助机、诊间、基层转诊预约等多种形式的预约挂号服务，可提前1-7天预约，实行实名制、分时段预约就诊，时间精确到30分钟内，自费、医保、农保、初诊、复诊在内的全部患者都可预约，患者预约时必须提供有效身份证件号码和手机号码，没有身份证的儿童或老年人可使用监护人的身份证代为预约，并进行关联。并提醒患者选择具体时间段，按照预约就诊时间前半小时来我院即可，有效减少人员聚集。

2.3.3就医流程便捷化：我院依托信息化建设和流程改造，构筑便捷高效的服务流程：①门诊一楼及各楼层均设置自助服务区，共投放90台自助机，提供预约、预约取号、挂号、缴费、打印化验报告单等多项自助服务；②大力推广“徐州医科大学附属医院”微信公众号的使用，患者可在手机上实现“轻松预约、网上支付、方便就诊”的智慧医疗应用，提供预约挂号、就诊指引、诊间手机支付、查询化验报告、健康资讯、专家简介等多项服务，处处体现以患者为中心的理念；③加强志愿者服务，为重、老、弱、残及行动不便的特殊患者， 提供预约、挂号、就医的各项指引和帮助，将人性化服务贯穿患者就诊全过程。

2.3.4出诊医师管理规范化：每位出诊医师（专家、普通）所有号源全部放出进行预约，不保留现场号源。根据三甲评审对于出诊医师出诊时间的要求（不少于5分钟/位患者），门诊部进行号源数的限制，每位专家上午40个号源，下午30个号源，不再加号，保证病人足够的就诊时间。门诊部修订《徐医附院门诊出诊医师管理规定》并严格执行，督促医生按时出门诊，如因故不能开诊，要提前一天以上请假并明确标明替诊医师，替诊医师原则上应为同级别或以上级别专家职称，门诊部及时通知患者，以免失信于患者。门诊部每天进行检查监督，发现迟到、早退、无故脱岗、未请假随意停诊者，根据规定进行批评教育、院周会点名批评、绩效扣罚、暂停专家门诊等措施。

2.4发挥“互联网+医疗”的优势，加强线上就医指导

2.4.1发热门诊义务咨询：自2月1日开始，我院开始开通互联网发热门诊义务咨询，每日分别有呼吸科、儿科、影像科、护理、药学的专家上线为患者进行图文咨询解答，享受与发热门诊同等的诊疗咨询服务，已累计服务近1000人次。

2.4.2 互联网专科门诊复诊：自2月10日开始，我院32个专科逐步上线开展互联网医院网上图文问诊服务，基本涵盖了线下的专科门诊，使患者足不出户即可享受三甲医院专家高质量的医疗服务， 已累计服务近600人次。

2.4.3开通“江苏-黄石医疗服务在线”： 为更好支援湖北省抗击疫情，我院医务人员开展面向湖北黄石居民的发热门诊、一般慢性病线上义务咨询和影像诊断服务。经省卫健委合理统筹、统一安排，我院呼吸科、眼科、耳鼻喉科、心内科、消化内科等科室专家第一批开展服务，利用“互联网+医疗”的服务优势，及时回应黄石群众的咨询问诊，提供用药指导，建议下一步诊疗措施。影像科专家则利用省远程医疗会诊平台，上线开展远程会诊服务。

2.5加强门诊秩序管理， 提高诊治能力，保证患者就医安全和顺畅

2.5.1加强门诊秩序管理 门诊部人员每天巡视发热门诊、预检分诊处和门诊各诊区，分诊护士负责各自诊区的管理，责任到人，层层落实。对“一医一患一诊室”、诊区流程管理、候诊情况、规范佩戴口罩情况加强督查，发现问题及时反馈，立即整改。加强就医患者及家属的宣教和疏导，要求一位患者最多一位陪人陪同就诊，督促患者不能聚集候诊，正规佩戴口罩，保持1米以上合理距离。

2.5.2加强培训，提升医生诊治能力 对出诊医师进行规范化培训，内容涵盖各项核心制度、感染管理知识、病历书写规范，合理性用药检查等等，规范医疗行为。现我院《徐州医科大学附属医院危重症综合救治能力培训计划》正实施中，对于全面提升临床医师对危重患者的综合救治能力有重要意义。

2.5.3及时发布就诊须知及新冠肺炎防护信息 按照相关文件要求，将门诊开放情况和新冠肺炎防护知识及时通过微信推送、大屏幕滚动、媒体宣传等载体告知广大患者，让患者安心就医，保障患者正常的就医需求。

2.5.4加强门诊区域院感防控 门诊部配合医院开展的新冠肺炎各种宣教和培训，加强门诊各级各类人员的培训和督导，做到新冠肺炎防护知识人人知晓，人人掌握，合理防护，避免存在过度恐慌和不重视的心理。并配合病管科做好门诊区域的规范消毒工作。

新冠肺炎疫情下，医院如何为群众提供优质、高效、安全、便捷的医疗卫生服务，对于

医院的管理水平和诊治综合能力是严峻的考验，也带来发展和改革的动力。医院门诊是医疗

服务的重要窗口,是优质服务和精细管理的有效载体，我院一手抓疫情防控，一手抓日常诊疗，重点加强门诊内涵建设，推进精细化管理，将安全医疗的理念渗透至每一项具体管理工作中，充分保证患者的就医安全，为我院建设具有国际视野的现代化区域医疗中心奠定坚实的基础。

作者基本情况表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 丁晓娟 | 性别 | 女 | 职称/职务 | 副研究员/门诊部副主任 |
| 工作单位 | 徐州医科大学附属医院 | | 邮编 | 221002 | |
| 手机 | 13852001103 | | 传真 | 85601527 | |
| 通信地址 | 徐州医科大学附属医院门诊部办公室 | | 邮箱 | dxj780324@163.com | |