

大门诊战略管理的实践与探索

云南省中医医院 / 云南中医药大学第一附属医院 郭艳萍

2021年6月



云南省中医医院
云南中医药大学第一附属医院
YUNNAN PROVINCIAL HOSPITAL OF TRADITIONAL CHINESE MEDICINE



目 录

一

开展大门诊战略的背景

二

大门诊战略管理的实践

三

门诊高质量发展的思考



开展大门诊战略的背景



(一) 我院基本情况

1、2019年我院国考成绩

参评医院：414家中医类医院

我院排名：全国第13

分值设定：34项国家监测指标总分为1000分

我院得分：865分

评价等级：3级6等

我院等级：A+

前5%为A+，5%-20%为A，20%-75%为B,75%-100%为C

等级	排名区间	数量			
		中医医院	中西医结合	民族医	其他专科
A+	前5%	20	3	1	1
A	5%—20%	63	10	5	4
B+	20%—50%	125	19	8	6
B	50%—75%	103	16	7	5
C+	75%—95%	83	13	6	4
C	95%—100%	20	3	1	1
总计	—	414	64	28	21

（一）我院基本情况

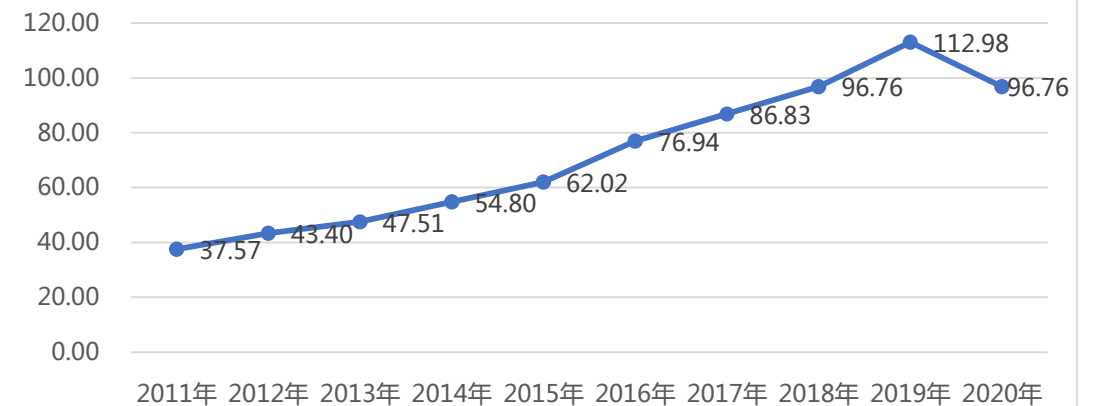
2. 门诊基本情况

空间设计量为日均1000患者，诊室68间（为满足门诊业务用房需求，目前拓展4号楼两层，5号楼1层，3号楼三层为门诊业务用房）；2019年医院门急诊量为112.98万人次；最高一天量为3532人次就诊量；是省内单位面积单位时间服务患者人数最多的省级医院之一。



十三五期间门诊总人次为470.29万人次，比十二五期间的245.3万人次增加225.0万人次，增长91.7%

“十二五”至“十三五”期间门急人次变化图
(万)
(按挂号人次统计)



(二) 大门诊战略提出的背景

随着医疗卫生改革的不断深化，医疗行业的发展呈现多元化发展格局，医疗市场的竞争形成日趋激烈的格局，对各级医院的建设发展提出前所未有的挑战及冲击。为充分发挥我院中医医疗特色优势及专家优势，结合中医医院自身发展规律，我院温伟波院长于2015年在充分调研及论证的基础上首次提出“大门诊发展战略”，后经党政联席会议研究形成共识，确定为我院“十三五”期间重点工作，与医院“五个中心”、“三个战略”等重大工作同步狠抓落实；我也随后到门诊办轮岗任职。

国务院办公厅印发《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》

中央政府门户网站 www.gov.cn 2015-05-17 12:01 来源：中国政府网

国务院办公厅印发《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》

近日，国务院办公厅印发《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》（以下简称《意见》），部署深化城市公立医院综合改革，进一步探索并尽快形成可复制可推广的改革路径。

《意见》明确，城市公立医院综合改革是保障和改善民生的重要举措，要将公平可及、群众受益作为出发点和立足点，加快推进改革。坚持改革联动、分类指导、探索创新的原则，充分发挥公立医院公益性质和主体作用，切实落实政府办医责任，着力推进体制机制改革，增强改革的系统性、整体性和协同性，解决群众看病就医问题。

《意见》提出，城市公立医院综合改革的基本目标是破除公立医院逐利机制，落实政府的领导责任、保障责任、管理责任、监督责任，建立起维护公益性、调动积极性、保障可持续的运行新机制；构建起布局合理、分工协作的医疗服务体系和分级诊疗就医格局，有效缓解群众看病难、看病贵问题。2015年进一步扩大城市公立医院综合改革试点。到2017年，改革试点全面推开。

医政医管局

网站首页 | 首页 | 最新信息 | 政策文件 | 工作动态 | 关于我们 | 图片集锦 | 专题专栏

公文

您现在所在位置: 首页 > 最新信息 > 综合评价 > 公文

国家卫生计生委办公厅关于印发大型医院巡查工作方案(2015-2017年度)的通知

发布时间: 2015-02-05 来源:

国卫办医函〔2015〕75号

各省、自治区、直辖市卫生计生委，新疆生产建设兵团卫生局，委属（管）医院：

为落实深化医药卫生体制改革重点任务和中央巡视工作要求，深入开展纠正行业不正之风工作，我委制定了《大型医院巡查工作方案(2015-2017年度)》。现印发给你们（可从国家卫生计生委网站下载），请认真组织实施。实施过程中的重大情况和重大问题请及时报我委医政医管局。

国家卫生计生委办公厅
2015年1月29日

（二）大门诊战略提出的背景

发展思路

- 在新医改模式下，面对新的竞争和挑战，医院要求得更好的生存权和发展优先权，全院上下必须统一思想、吃透精神、立足院情、科学谋划、把握重点、找准定位，紧紧围绕**服务、质量、安全、效率**下功夫，确保我院在新形势下门诊工作实现新的跨越式发展。

发展目标

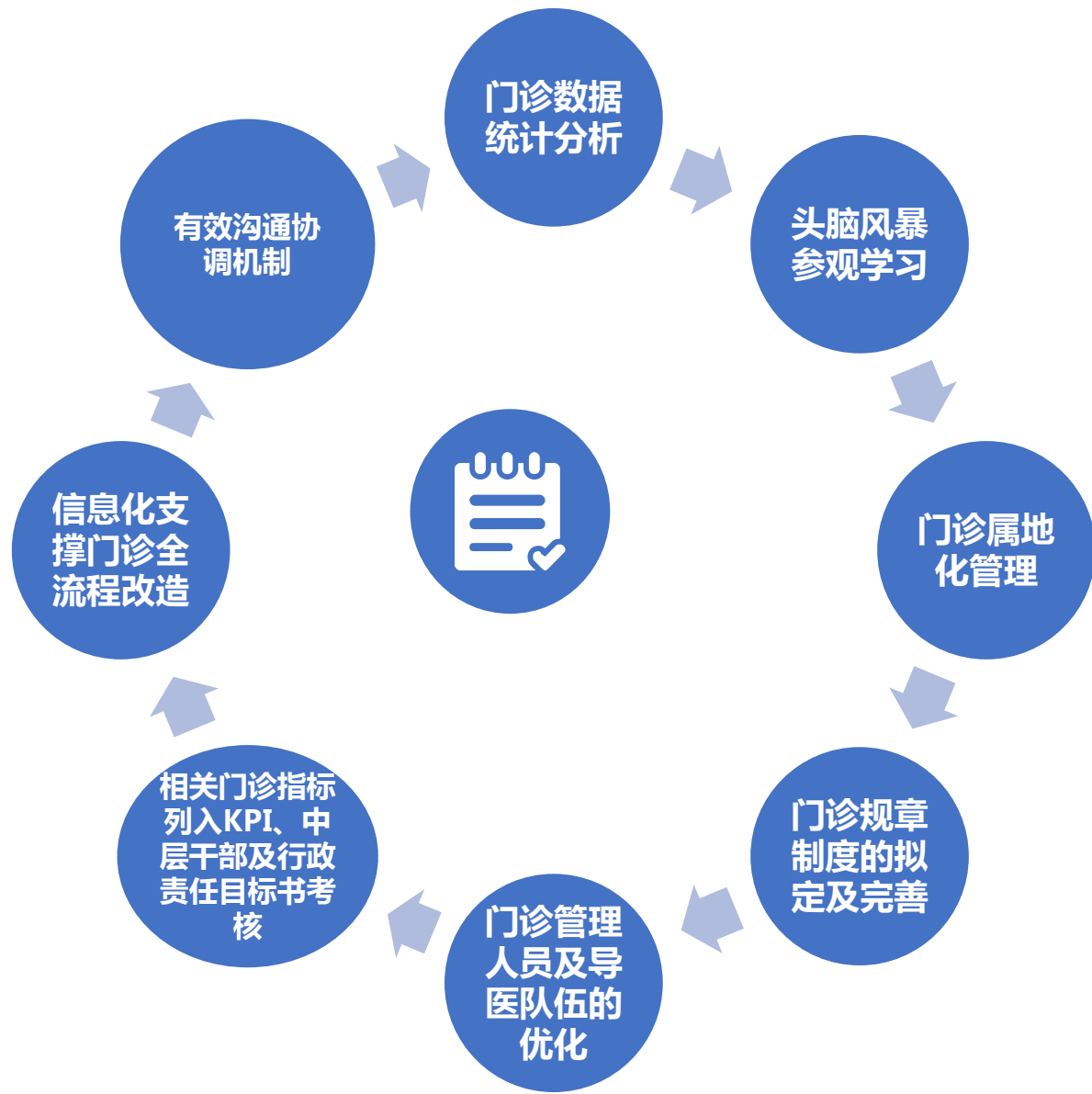
- 通过大门诊战略的实施，医院门诊专科发展方向、业务结构、收入结构得到有效调整，实现**专科特色化、服务人性化、管理数字化、经营品牌化、发展集约化**。



大门诊战略管理的实践



二、大门诊战略管理的实践

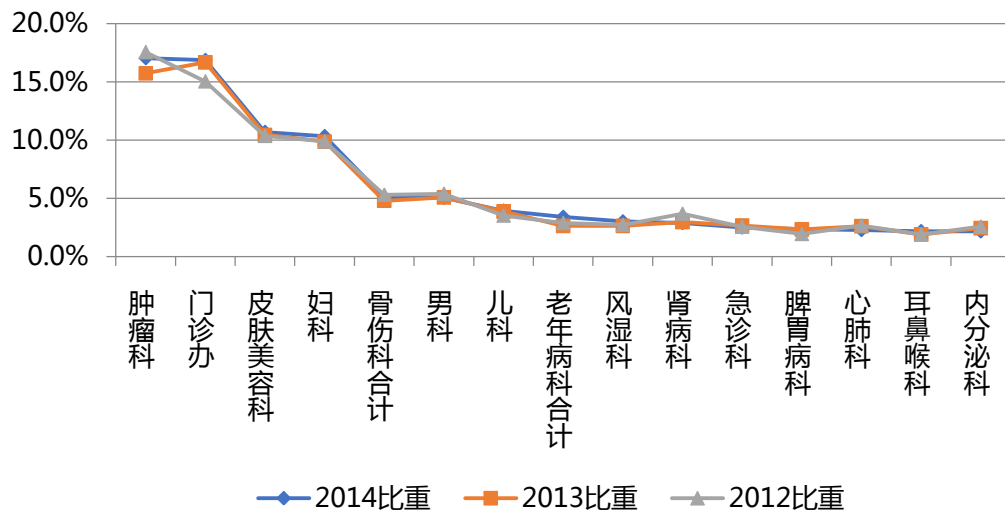


(一) 门诊数据统计分析

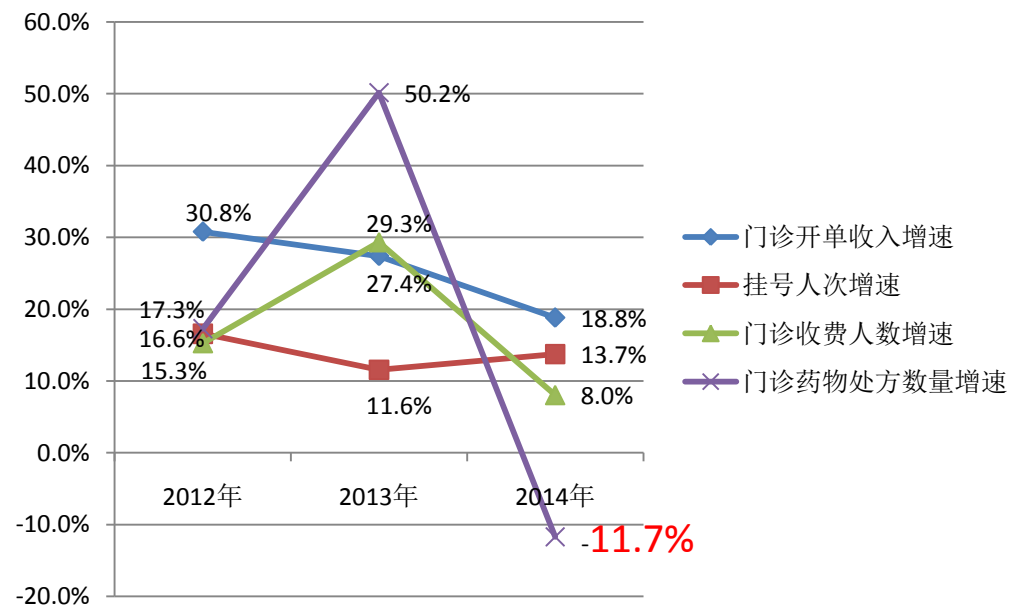
请统计室对门诊近三年诊疗人次、收入结构、收费情况、药占比、医疗收入占比、科室排名等情况进行汇总并制作PPT汇报材料，邀请院领导、相关职能部门及临床科室参会，共同进行运营分析。

目的：了解情况、发现问题、分析原因、争取支持、确定发展方向。

近3年各科室门诊收入占门诊总收入比重 (%)



门诊各指标增速变动图



(二) 头脑风暴 学习借鉴

(1) 网上学习：国家卫健委、国家中医药管理局、云南省卫健委近三年的相关文件精神及门诊关键字中国知网、万方医学查询；

(2) 省内同级医院交流学习：分管副院长带队到附一院、附二院及昆华医院学习、交流和借鉴；

(3) 参加全国门急诊及发达地区门急诊管理会议。



(三) 门诊属地化管理

凡在门诊范围内的职能部门窗口（含财务、医保、保卫、后勤、药学等）及科室（临床、功检放及病理），按照《云南省中医医院关于加强和改善门诊服务流程的规定》、《云南省中医医院窗口服务工作制度》及相关制度要求，门诊办负责对服务态度及服务质量进行统筹、协调、考核和管理。

云南省中医医院

云中院发〔2017〕124号

云南省中医医院关于加强和改善门诊服务流程规定的通知

各科室、各部门：

为进一步规范和优化医院门诊服务流程，为患者提供更加便捷、高效、人性化的医疗服务，增强医院的品牌形象，为医院在社会服务中赢得更广阔的医疗市场，医院制定了加强和改善门诊服务流程规定，请各科室、各部门遵照执行。



第三章 检查考核与监督

第七条 医院成立门诊服务流程领导小组，负责对门诊服务流程考核小组的指挥、组织和协调。

组长：陈燕溪 温伟波

副组长：包可 叶建州 徐莉娅 张颖 赵荣 夏杰 王云

第八条 门诊服务流程领导小组下设办公室，负责建立健全检查考核机制，制定检查考核的评价标准、指标体系，明确检查考核的内容、方法和程序。

办公室主任：医务部主任 门诊办主任

办公室成员：各职能部门负责人、临床科室主任

第九条 检查考核工作每季度进行一次，检查考核情况应当及时汇报门诊服务流程领导小组，重大情况提交党政联席会议审议。

第十条 检查考核情况应在适当范围内通报，对检查考核中发现的问题，要及时研究解决，督促整改落实。

第十一条 检查考核结果作为对中层干部选拔任免和奖励问责，以及职工个人履职考核、评优评先、职称晋升、奖励惩罚等的重要依据。

云南省中医医院文件

云中院发〔2020〕86号

云南省中医医院关于印发窗口服务工作制度的通知

各科室、各部门：

为深入贯彻落实国家卫生健康委《关于印发进一步改善医疗服务行动计划的通知》（国卫医发〔2017〕73号）及《国家中医药管理局办公室关于方便群众看中医进一步改善中医医院服务的通知》（国中医药办医政函〔2019〕183号文件）精神，结合《云南中医药大学第一附属医院2020年行风建设工作要点》要求，特制订《云南省中医医院窗口服务工作制度》，本工作制度适用于医院各窗口部门及科室，包括门诊办、收费室、药学部、保卫科、后勤服务保障部、功能、检验、放射及临床各科室门诊。现将该制度印发给你们，请遵照执行。

附件：云南省中医医院窗口服务工作制度



(四) 门诊规章制度的拟定及完善

制度是医院活动的行为准则，是科学管理的重要手段，它具有协调、规范和导向作用。

云中院发〔2015〕90号

云南省中医医院关于进一步加强门诊出诊纪律 管理规定（试行）的通知

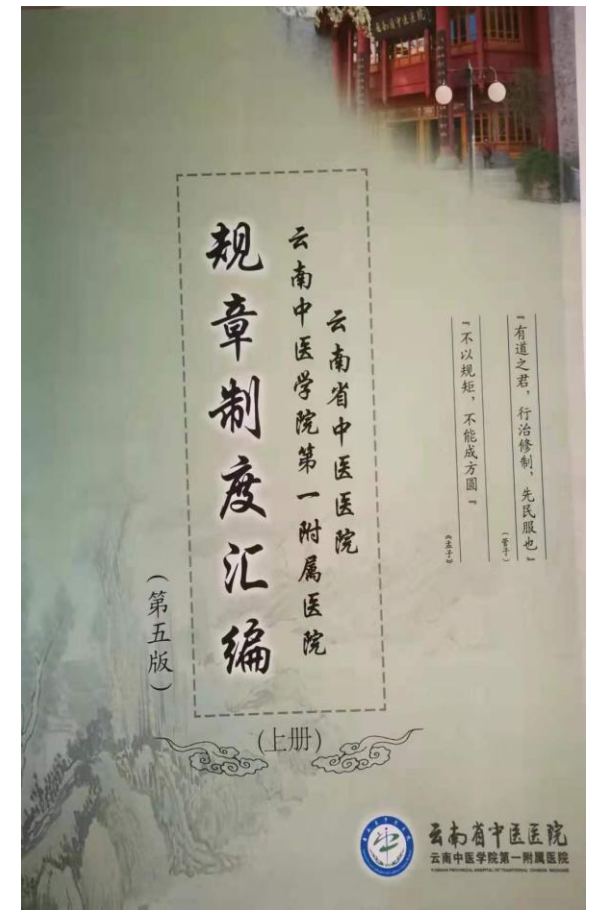
各科室、各部门：

为进一步规范医院门诊管理，提高门诊医疗服务质量和效率，树立良好公众形象和医院信誉，医院特制定本管理规定，请各科室、各门诊专家严格执行。

一、在职医师

（一）出诊要求

1. 具有副高及副高以上职称的临床医师应当开设专家门诊，具有中级职称的临床医师应当开设普通或专科门诊。专家门诊每周至少出诊1次（半天），专科门诊每年出诊次数不得少于40次（40个半天）。经医院批准进修学习3个月以上或脱产教学等人员的出诊时间另计。



(五) 门诊管理人员及分诊导医队伍的优化

主任：
MPA硕士
学位

办公室人
员：专业知
识结构优化

分诊及导医：年
轻化、引入酒店
服务管理



(六) 相关门诊指标列入KPI、中层干部及行政责任目标书考核

行政责任目标考核：考核常规工作（大型医院巡查、等级医院复审、卫健委要求.....）

KPI考核：采取月考方式，考核重点指标（如疫情防控、公立医院绩效考核指标、质量控制）；

中层干部考核：采取月考方式，考核督办任务（门诊工作责任清单、医院文件及会议落实、有效投诉）；

(七) 信息化支撑门诊全流程改造

智慧服务

2016年5月12日，我院患者移动服务平台上线，标志着我院成为**云南首家移动互联网中医院**。实现预约挂号、智能导诊、诊间支付、就诊指引、检验检查报告推送、就医反馈等医疗服务。



(七) 信息化支撑门诊全流程改造

智慧医疗+智慧服务+智慧管理

2019年我院上线新HIS系统，实现“三位一体”智慧医院建设。

01 “三位一体”的组成

智慧医疗、智慧服务、智慧管理是“三位一体”智慧医院建设的三大重要组成部分。“三位一体”是智慧医院建设的顶层设计,是提升医院现代化管理水平的有效工具。

02 “三位一体”建设标准框架



(八) 有效沟通协调机制

对内：一是成立门诊管理委员会，院长任组长，业务副院长任副组长，负责对门诊管理工作进行组织协调；二是每月召开临床科室反馈会，统一反馈存在问题；三是不定期下科室或企业微信沟通。

对外：一是投诉处理统一出入口；二是设立“一站式服务台”；三是公布门诊咨询电话；四是门诊相关工作及流程网上公示。

云南省中医医院

云南省中医医院扩大两院区门诊量

问题清单

为进一步持续深化医院“大门诊战略”，回应 2020 年民主生活会专家提出的意见和建议，同时统筹做好“十四五”时期门诊工作开好局、起好步，促进医院门诊工作的高质量发展，2021 年 1 月 20 日下午扩大两院区门诊量专家研讨会在五号楼 410 会议室召开。根据参会专家提出的意见和建议，结合我院工作实际，现将相关问题梳理成问题清单，请各相关部门在规定时限完成相关工作。

一、做好绩效分析调研

一是统筹考虑名医、高退、科室绩效激励，以及周末、节假日门诊及夜间门诊绩效激励的分析调研；二是要考虑奖励的侧重点，是全提、阶梯渐进式还是特需方式等，要进行科学合理测算；三是由于派出专家的科室承担成本，为鼓励和调动科室的积极性，两院区出诊的专家按照科室归属，应将门诊工作量及所有门诊收入归入派出科室。

责任部门：绩效办、财务科

配合部门：门诊办、医务部

完成时限：2021 年上半年

二、新 HIS 系统的保障

(一) 爽约问题。滇池院区新 HIS 系统上线后，由于预

扩大两院区门诊量专家研讨会会议纪要

为进一步持续深化医院“大门诊战略”，回应 2020 年民主生活会专家提出的意见和建议，同时统筹做好“十四五”时期门诊工作开好局、起好步，促进医院门诊工作的高质量发展，2021 年 1 月 20 日下午扩大两院区门诊量专家研讨会在五号楼 410 会议室召开。

会议共有六项议程。一是郭艳萍主任说明召开此次会议的目的和意义；二是吴亚琳主任介绍目前我院门诊专家的绩效奖励方案；三是马建国主任通报 2020 年第四季度患者满意度及问卷调查情况；四是各位参会主任就如何吸引并提高专家出诊的积极性进行探讨交流；五是徐莉娅副书记进行归纳小结发言；六是叶建州副院长进行总结发言并就 5 方面的问题进行讨论确定。

会议主要围绕参会专家提出的两院区绩效分配科室归属、分层次门诊专家奖励、预约患者爽约、新 HIS 系统门诊医生工作站简化、开设特需门诊、诊疗环境改善、功检报告滞后、微信公众号操作繁琐、名医馆专家挂号与科室挂号不能双重设置、光华院区集中统一做治疗、规范专家诊疗行为、继续评选院内名医、两院区门诊及住院患者功检放预约、周末及节假日门诊、针灸和推拿患者做后续治疗等共 15 方面的问题展开讨论。相关职能部门也就以上问题进行回应和解释。

三
三
三

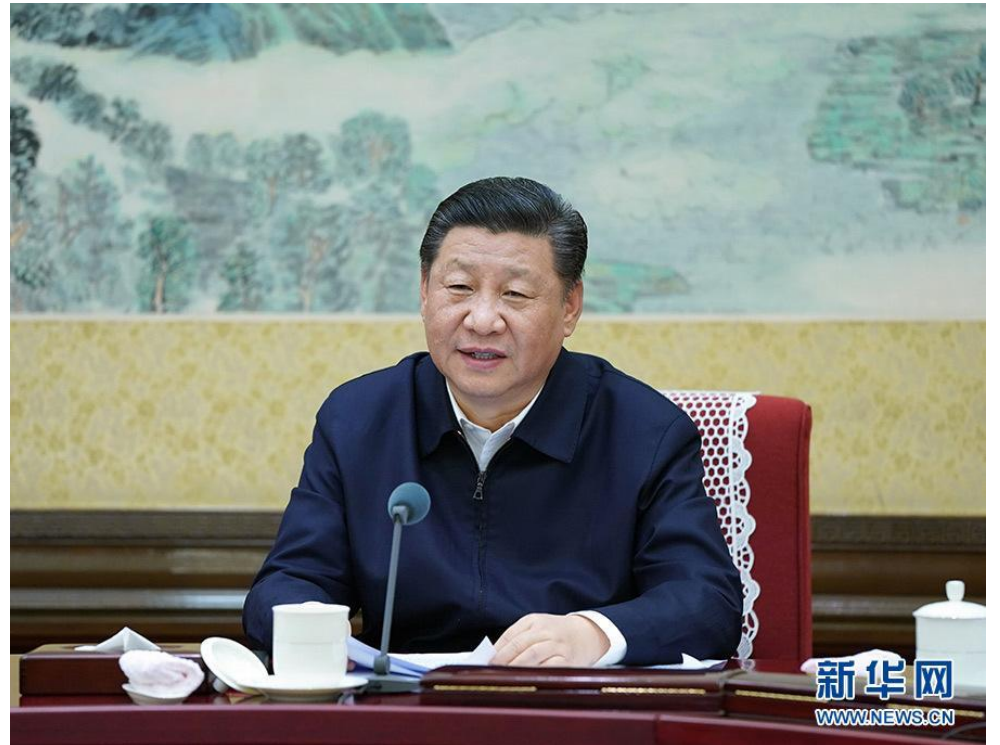
门诊高质量发展的思考



三、门诊高质量发展的思考

2021年2月19日下午，习近平主持召开中央全面深化改革委员会第十八次会议 审议通过《关于推动公立医院高质量发展的意见》。

推动公立医院高质量发展，要坚持以人民健康为中心，坚持基本医疗卫生事业公益性，坚持医防融合、平急结合、中西医并重，以健全现代医院管理制度为目标，强化体系创新、技术创新、模式创新、管理创新，加快优质医疗资源扩容和区域均衡布局，为更好提供优质高效医疗卫生服务、防范化解重大疫情和突发公共卫生风险、建设健康中国提供有力支撑。



（一）不断优化公立医院绩效考核门诊指标

国务院办公厅关于加强 三级公立医院绩效考核工作的意见

国办发〔2019〕4号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

为进一步深化公立医院改革，推进现代医院管理制度建设，经国务院同意，现就加强三级公立医院绩效考核工作提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，实施健康中国战略，建立健全基本医疗卫生制度，加强和完善公立医院管理，坚持公益性，调动积极性，引导三级公立医院进一步落实功能定位，提高医疗服务质量和效率，推进分级诊疗制度建设，为人民群众提供高质量的医疗服务。

（二）基本原则。

坚持公益性导向，提高医疗服务效率。以满足人民群众健康需求为出发点和立足点，服务深化医药卫生体制改革全局。改革完善公立医院运行机制和医务人员激励机制，实现社会效益和经济效益、当前业绩和长久运营、保持平稳和持续创新相结合。强化绩效考核导向，推动医院落实公益性，实现预算与绩效管理一体化，提高医疗服务能力和运行效率。

坚持属地化管理，做好国家顶层设计。国家制定统一标准、关键指标、体系架构和实现路径，以点带面，抓住重点，逐级考核，形成医院管理提升的动力机制。各省份按照属地化管理原则，结合经济社会发展水平，对不同类别医疗机构设置不同指标和权重，提升考核的针对性和精准度。

坚持信息化支撑，确保结果真实客观。通过加强信息系统建设，提高绩效考核数据信息的准确性，保证关键数据信息自动生成、不可更改，确保绩效考核结果真实客观。根据医学

各地要建立绩效考核信息和结果部门共享机制，形成部门工作合力，强化绩效考核结果应用，将绩效考核结果作为公立医院发展规划、重大项目立项、财政投入、经费核拨、**绩效工资总量核定**、医保政策调整的重要依据，同时与医院评审评价、国家医学中心和区域医疗中心建设以及各项评优评先工作紧密结合。绩效考核结果作为选拔任用公立医院**党组织书记、院长和领导班子成员**的重要参考。

（二）稳步推进以需求为导向的门诊全流程管理

梁万年指出，强化供给侧结构性改革，使公立医院的发展走向高质量发展的道路，核心是实现三个转变、三个提高。

其中第四，公立医院的发展方式以及服务模式要实行变革，考虑到今后新的趋势，比如一些新技术、新服务模式的建立。同时，公立医院的发展方式要进一步强化以需求为主导来设计服务流程和服务项目。

第五，强化公立医院的内部管理，尤其是强化公立医院全面质量管理、成本控制制度设计和现代医院管理相关政策措施的落地，推动公立医院的集约式发展，用好每一分钱，包括政府的投入、医保的投入，以及个人的缴费，并运用大数据技术，来实时监控公立医院的运行状态。



(三) 不断强化门诊质量与安全管理

质量与安全管理永远是门诊管理的永恒主题。

《云南省三级
医院门诊管理
质量控制标
准》



（四）慎始如终做好常态化疫情防控

充分发挥门诊前哨作用，严格落实疫情防控各项要求，切实扛起疫情防控的政治责任，切实做到守土有责、守土担责、守土尽责。

国家卫生健康委办公厅关于印发医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南（第二版）的通知

发布时间：2021-04-13 来源：医政医管局



国卫办医函〔2021〕169号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委：

为进一步做好医疗机构内新型冠状病毒感染的预防与控制工作，最大限度降低感染发生，我委在《医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南（第一版）》基础上，结合实际工作中发现的问题，修订形成《医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南（第二版）》。现印发给你们，请遵照执行。

- 附件：1. 医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南（第二版）
2. 医务人员进出隔离病区流线布局流程图
3. 医务人员防护用品选用原则及穿脱流程
4. 新型冠状病毒肺炎常态化疫情防控医疗器械及环境物体表面消毒方法推荐方案
5. 呼吸道职业暴露后的处置流程

国家卫生健康委办公厅
2021年4月6日

（信息公开形式：主动公开）

关于印发新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第八版 修订版）的通知

发布时间：2021-04-15 来源：医政医管局



国卫办医函〔2021〕191号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委、中医药管理局：

当前，世界各国正广泛开展新型冠状病毒疫苗预防接种，多数人员在接种疫苗后会产生新型冠状病毒特异性抗体。为进一步提高新型冠状病毒肺炎诊疗工作的科学性、规范性和有效性，我们组织专家对《新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第八版）》相关内容进行修订，形成了《新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第八版 修订版）》。现印发给你们，请参照执行。

附件：新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第八版 修订版）

国家卫生健康委办公厅 国家中医药管理局办公室
2021年4月14日

（五）持续改进等级医院评审及大型医院巡查门诊指标

《三级医院评审标准（2020年版）》共3个部分101节，设置448条标准和监测指标。修订内容主要体现在以下几个方面：**一是充分融入新颁政策和医改要求，体现时代性**；**二是由主观定性向客观定量转变，增强科学性**；**三是梳理整合并简化实地评审条款，提升操作性**；**四是注重借鉴国际、国内先进理念和经验，体现兼容性**。

国家卫生健康委关于印发三级医院评审标准（2020年版）的通知

发布时间：2020-12-28 来源：医政医管局



国卫医发〔2020〕26号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委：

为进一步完善我国医院评审评价体系，指导医院加强自身建设和管理，促进我国医院实现高质量发展，更好地满足人民群众医疗服务需求，我委组织修订了《三级医院评审标准（2020年版）》，现印发给你们，请遵照执行。

《卫生部关于印发〈三级综合医院评审标准（2011年版）〉的通知》（卫医管发〔2011〕33号）、《卫生部关于印发心血管病等三级专科医院评审标准（2011年版）的通知》（卫医管发〔2011〕79号）、《卫生部关于印发传染病等三级专科医院评审标准（2011年版）的通知》（卫医管发〔2012〕16号）自本通知印发之日起废止。

联系人：医政医管局 高嗣法、马旭东

传 真：010-68792067

邮 箱：zyygjzlc@nhc.gov.cn

附 件：📎三级医院评审标准（2020年版）

国家卫生健康委
2020年12月21日

国家卫生健康委办公厅关于印发大型医院巡查工作方案（2019—2022年度）的通知

2019-11-22 09:44 来源：卫生健康委网站

【字体：大 中 小】

国家卫生健康委办公厅关于印发大型医院巡查工作方案（2019—2022年度）的通知

国卫办医函〔2019〕837号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委，委属（管）医院：

为深入贯彻落实党的十九大精神，全面落实“不忘初心、牢记使命”主题教育整改要求，深入推动公立医院改革，完善医院惩防体系建设，维护公立医院公益性，进一步加强卫生行业作风建设，落实党风廉政建设主体责任，保障人民群众健康权益，推进公立医院高质量发展，按照国务院廉政工作会议和中央巡视工作新要求，我委制定了《大型医院巡查工作方案（2019—2022年度）》。现印发给你们（可从国家卫生健康委官网下载），请认真组织实施。实施过程中的重大情况和重大问题请及时报我委医政医管局。

国家卫生健康委办公厅
2019年11月21日

(六) 持续深化智慧医院建设

- 1.服务患者，体现人文关怀；
- 2.服务医生，提供辅助诊断；
- 3.服务医院管理者，提高管理效率。



临床辅助决策服务

- 辅助问诊
- 辅助诊断
- 鉴别诊断
- 诊断质控
- 治疗方案推荐
- 检查检验推荐
- 检查检验输血质控
- 并发症预警
- 语音电子病历



智慧病案服务

- 医疗文书内涵质控
- 首页智能生成
- 病历后结构化服务
- 医学深度探索
- 术语标准化服务
- ICD 智能编码服务
- 医保支付风险管理



智能审方服务

- 合理用药监测
- 处方前置审核
- 处方自动点评
- 统计分析



智慧患者服务

- AI 诊前助手
- 慢病随访

(七) 严格执行医保政策

研究、分析，用好医保政策；加强宣传引导，坚持问题导向，强化责任担当，
落实医保政策 规范医疗行为。

中华人民共和国国务院令

第 735 号

《医疗保障基金使用监督管理条例》已经 2020 年 12 月 9 日国务院第 117 次常务会议通过，现予公布，自 2021 年 5 月 1 日起施行。

总 理 李克强

2021 年 1 月 15 日

医疗保障基金使用监督管理条例

第一章 总 则

第一条 为了加强医疗保障基金使用监督管理，保障基金安全，促进基金有效使用，维护公民医疗保障合法权益，根据《中华人民共和国社会保险法》和其他有关法律、行政法规，制定本条例。

下载二维码 复制链接 如何分享?

【医疗保障基金使用监督管理条例】



扫一扫开始学习

开始时间	2021-04-20 16:26:52
结束时间	2021-06-13 23:59:59

由移动感控倡导者【感控工作间】开发者提供技术支持

客服电话: 400-969-7756
客服微信: csymxhm
开发者: 湖南德雅曼达科技有限公司

感控工作间



关闭

关于 2021 年医保政策培训 补学补考的再次通知。

各科室、各部门:

根据上级要求，全院医、药、护、技人员，以及相关职能部门（医务部、财务科、资产管理办、信息中心、质控办、医保办、科研部、护理部）须参加《医疗保障基金使用监督管理条例》（国务院令 735 号）及《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》（医保局令 2 号）的学习及考核，请 2021 年医保政策培训的学习及考试不达标人员进行补学补考（名单详见附件）。

要求:

1. 学习时间达标，两个课件 PPT 分别达 30 分钟。
2. 考试成绩 90 分以上。
3. 补学补考时间为 2021 年 6 月 2 日至 6 月 13 日。
4. 培训及考核合格比例纳入科室 2021 年 KPI 考核，个人考试分数录入医保医师和医保护士信息维护系统。

学习课件 PPT 和考试二维码发布于企业微信及 OA 上，请大家重视并按时完成，未完成者将在全院进行通报。

小结：共勉

俗话说：“观念决定行动。”一名优秀的门诊管理者，应该具备以下**10**种基本观念。

01整体观念：在考虑问题时，不要只站在自己所管辖的科室立场上，而要从整个医院的大局出发；

02患者观念：必须树立以患者为中心、一切为患者服务的思想，全心全意为患者服务；

03质量安全观念：质量是门诊管理的基石，

04时效观念：不仅应体现在对疾病的早期诊断和及时治疗，还应体现在对急症和危重患者的抢救上争分夺秒，不失时机地采取必要措施，从而尽全力挽救患者的生命；

05发展观念：具有开拓创新的思想，关注行业发展动态，研究学习卫生政策及法律法规，推动医院发展；

06效益观念：随着医院目标管理逐步由部分成本核算转向全成本核算，门诊管理者需要强化经营意识，在日常医疗工作中，要充分开源节流，争取良好的经济效益；

07营销观念：当今社会是信息社会，如何才能使患者有效接收到本院发出的信息，这需要专业营销，仍然抱着“酒香不怕巷子深”观念的管理已经落伍了；

08竞争观念：竞争无处不在，没有竞争力就没有发展；

09法制观念：近些年来，医患关系紧张，医疗纠纷和涉及法律的问题日益增多。对此，门诊管理者必须知法守法，以法律为准绳来规范医务人员的言行，并保障自身的权益与患者的安全。

10公益观念：必须始终不渝地坚持公益性的办院方向，承担医院社会责任。

感谢聆听!



云南省中医医院

云南中医药大学第一附属医院

YUNNAN PROVINCIAL HOSPITAL OF TRADITIONAL CHINESE MEDICINE

