



医院管理者的思考与实践

后疫情时代门诊高质量发展

中国医院协会门（急）诊专业委员会
北京市门诊医疗质量控制和改进中心
首都医科大学附属北京口腔医院 吴家锋





后疫情时代门诊高质量发展

PART 01 疫情带给我们的启示

PART 02 高质量发展

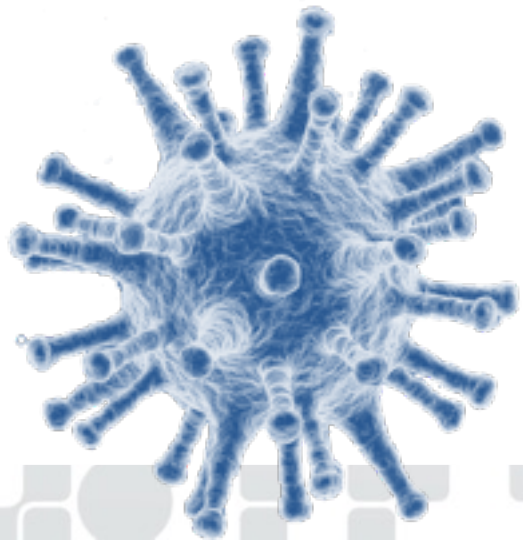
PART 03 门诊如何实现高质量发展

PART 04 发展依靠谁，发展为了谁



疫情防控常态化

- **北京市门诊医疗质量控制和改进中心制定了
《关于医疗机构门诊疫情防控工作指引》**





疫情防控常态化

- 落实门诊预约就诊制度。
- 预约挂号时段精确到半小时内，上下午号源按照1:1比例配置。
- 门诊区域设立专门的出口、入口，安排专人管理。
- 实行三级预检分诊。
- 进入医院所有人员需要佩戴口罩，100%进行体温检测，询问流行病学史，完成预检分诊登记工作。
- 控制门诊大厅等公共空间人员密度。



疫情防控常态化

- 门诊挂号、候诊、缴费、检查、取药等排队区域设置1米间隔线标识并加强引导，拉开患者间距。
- 候诊椅适当拉宽间距，有标识提示患者候诊时保持安全距离。自动扶梯设立提示，引导患者自觉拉开距离。
- 门诊诊室严格落实“一室一医一患”。
- 门急诊候诊区、诊室、自助设备及患者使用设施每天定时清洁消毒。
- 加强门诊公共区域通风换气。
- 加强人员培训。严格落实标准预防。



后疫情时代门诊高质量发展

PART 01 疫情带给我们的启示

PART 02 高质量发展

PART 03 门诊如何实现高质量发展

PART 04 发展依靠谁，发展为了谁



高质量发展

- 2017年中国共产党第十九次全国代表大会首次提出“高质量发展”的新表述，表明中国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段。
- 2020年10月，党的十九届五中全会提出，“十四五”时期经济社会发展要以推动高质量发展为主题，这是根据我国发展阶段、发展环境、发展条件变化作出的科学判断。
- 坚持质量第一、效益优先，切实转变发展方式，推动质量变革、效率变革、动力变革，使发展成果更好惠及全体人民。



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》

- 这次抗击新冠肺炎疫情，公立医院承担了最紧急、最危险、最艰苦的医疗救治工作，发挥了主力军作用。
- 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。



《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》 国办发〔2021〕18号



中华人民共和国中央人民政府

www.gov.cn

搜索 | 注册 | 登录



国务院

总理

新闻

政策

互动

服务

数据

国情

国家政务服务平台

首页 > 信息公开 > 国务院文件 > 卫生、体育 > 卫生

收藏 留言 分享

索引号:	000014349/2021-00049	主题分类:	卫生、体育\卫生
发文机关:	国务院办公厅	成文日期:	2021年05月14日
标题:	国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见	发布日期:	2021年06月04日
发文字号:	国办发〔2021〕18号		
关键词:			

国务院办公厅关于推动公立医院 高质量发展的意见 国办发〔2021〕18号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

公立医院是我国医疗服务体系的主体，近年来特别是党的十八大以来，公立医院改革发展作为深化医药卫生体制改革的重要内容，取得重大阶段性成效，为持续改善基本医疗卫生服务公平性可及性、防控新冠肺炎等重大疫情、保障人民群众生命安全和身体健康发挥了重要作用。为推动公立医院高质量发展，更好满足人民日益增长的医疗卫生服务需求，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

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、四中、五中全会精神，坚持以人民健康为中心，加强公立医院主体地位，坚持政府主导、公益性主导、公立医院主导，坚持医防融合、平急结合、中西医并重，以建立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，力争通过5年努力，公立医院发展方式从规模扩张转向提质增效，运行

相关报道

国务院办公厅印发《关于推动公立医院高质量发展的意见》

图解

图表：国务院办公厅印发《关于推动公立医院高质量发展的意见》

解读

《关于推动公立医院高质量发展的意见》政策解读
公立医院高质量发展改革“路线图”公布，释放哪些新信号
未来五年，公立医院这样发展



公立医院高质量发展

三个转变

- 发展方式从规模扩张转向**提质增效**
- 运行模式从粗放管理转向**精细化管理**
- 资源配置从注重物资要素转向**更加注重人才技术要素**



后疫情时代门诊高质量发展

PART 01 疫情带给我们的启示

PART 02 高质量发展

PART 03 门诊如何实现高质量发展

PART 04 发展依靠谁，发展为了谁



门诊高质量发展



如何实现

明确定位

增加效率、扩大优质服务容量

提高医疗质量

提高满意度



门诊高质量发展 — 明确功能定位

- 国家医学中心、国家区域医疗中心
- 临床医学研究中心、中医药传承创新中心
- 提供教学、研究和疑难杂症、危急重症诊疗服务
- 开展前沿医学科技创新研究和成果转化，实施高层次医学人才培养



门诊高质量发展



如何实现

明确定位

增加效率、扩大优质服务容量

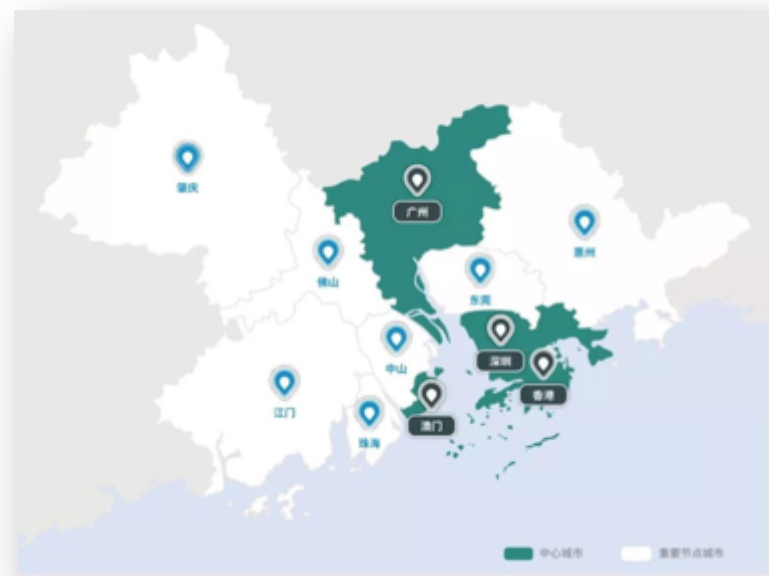
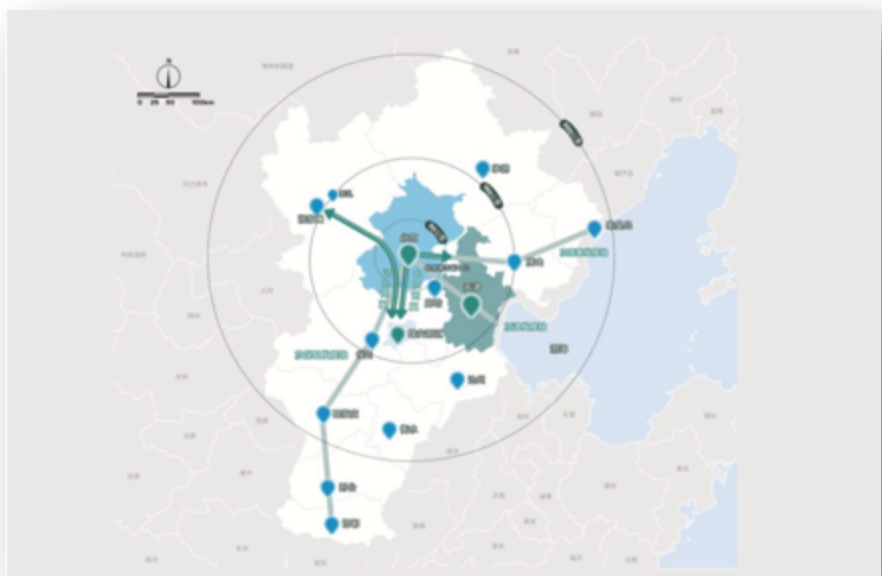
提高医疗质量

提高满意度



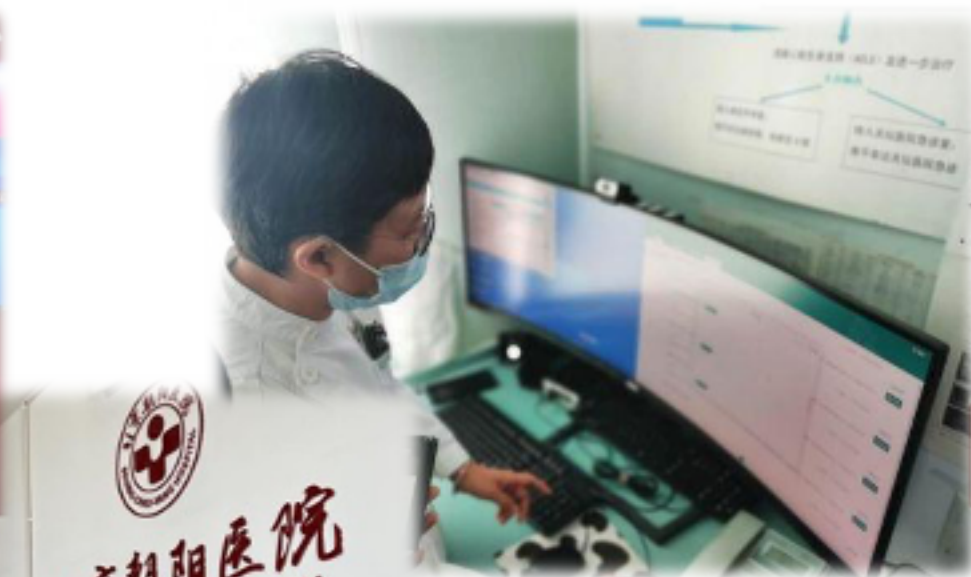
门诊高质量发展 — 机遇与挑战

- 京津冀、长三角、粤港澳大湾区的医疗资源分布





互联网医院扩大门诊服务半径





扩大优质医疗服务容量

- 紧密型医联体、县域医共体、专科医联体
- 一院多址、名院办分院
- 国际医疗部与特需门诊服务





拓展边缘学科的广度和深度



宁波中医院中药药事门诊



北京安贞医院疼痛专病门诊



北京宣武医院认知功能训练护理门诊



门诊管理高质量发展五星图

保障安全

提高效率

质量管理



改善服务

优化流程

应用信息技术促进门诊管理高质量发展





门诊医疗质量管理体系建设

(一) 门诊医疗质量管理的基本要求

- 加强门诊医师技术力量的配备
- 顺应病人就诊时间的规律性，科学安排诊疗工作
- 加强门诊技术管理，建立准入制度
- 严格落实规章制度和卫生法律法规
- 加强组织协调，做好整体保障



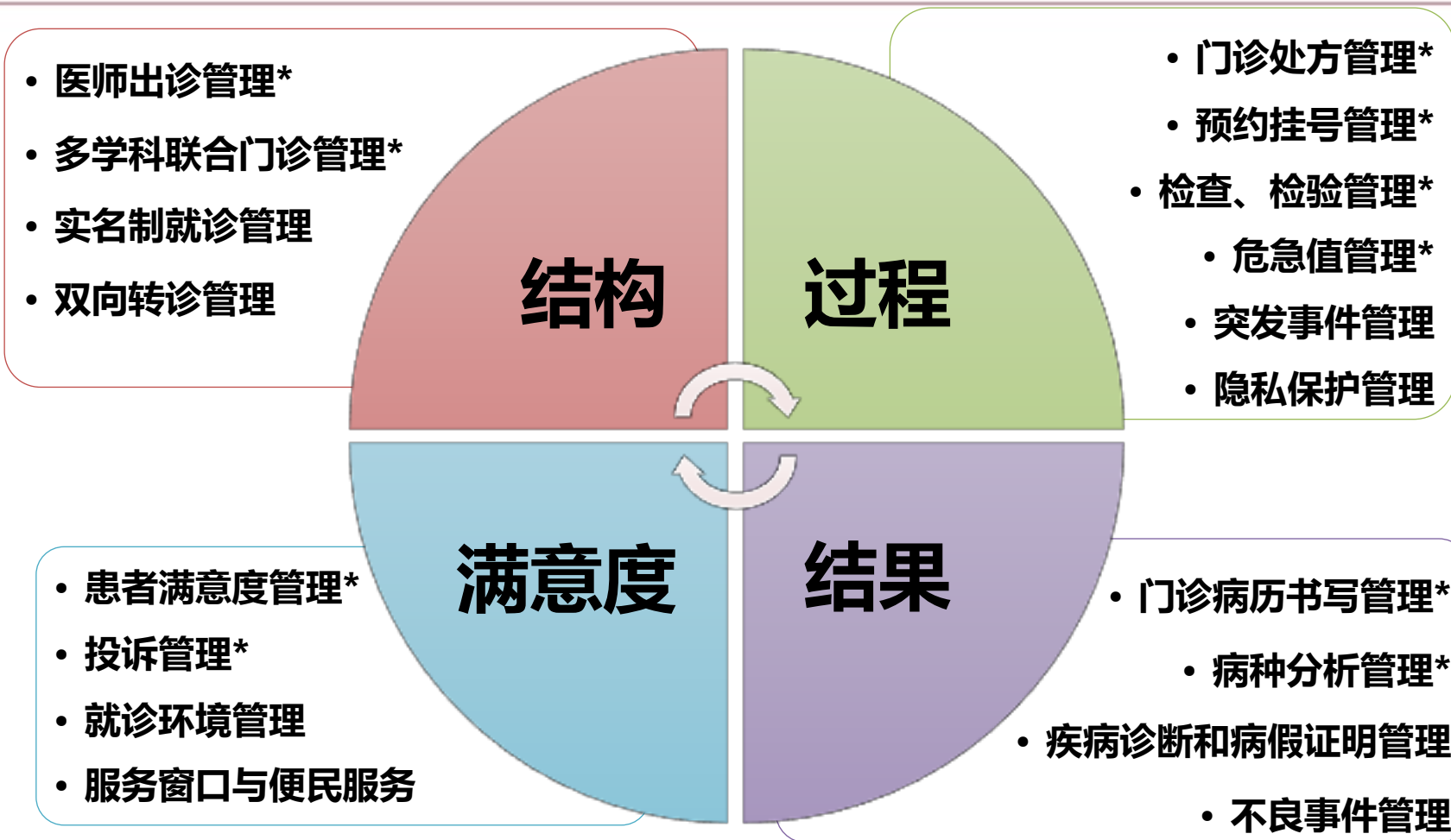
门诊医疗质量管理体系建设

(二) 门诊医疗质量管理体系的主要内容

1. 医师出诊管理
2. 门诊病历书写管理
3. 门诊处方管理
4. 病种分析管理
5. 多学科联合门诊管理
6. 检查、检验管理
7. 危急值管理
8. 预约挂号管理
9. 患者满意度管理
10. 实名制就诊管理
11. 患者隐私保护管理
12. 不良事件管理
13. 突发事件管理
14. 投诉管理
15. 就诊环境管理
16. 疾病诊断证明书和病假证明书管理
17. 服务窗口与便民服务管理
18. 双向转诊管理



门诊医疗质量管理体系





北京口腔医院门诊电子病历质控平台

电子病历 科室质控

- 专科检查
- 诊断
- 治疗计划

诊疗行为 科室评价

- 病历书写
- X线辅助检查
- 诊疗收费项目

电子病历 书写统计

- 个人书写数量
- 科室书写率



患者全息视图 工作平台功能展示



应用信息技术开展门诊处方前置点评



患者拿到处方、交费取药前，处方需经药师审核通过后，才能到达患者手中。没有通过审核的处方，患者无法缴费，更不可能被取走。



智慧预警保证用药安全

临床决策支持 (CDSS)

- 给药途径提示
- 剂量选择重复用药提示
- 适应症、禁忌症提示
- 体表面积计算
- 性别提示
- 年龄提示
- 给药频率提示
- 疼痛分级提示



首都医科大学宣武医院



多学科联合门诊与人工智能





门诊高质量发展



如何实现

明确定位

增加效率、扩大优质服务容量

提高医疗质量

提高满意度



2017年上海公立医院患者满意度调查

调查方法：对2016年构建的上海市公立医疗机构门诊和住院病人满意度问卷进行部分调整，形成2017年的病人满意度调查问卷。其中，**门诊病人满意度测评量表包括“医院设备设施”、“医生服务”、“其他医务人员服务”和“医疗服务流程与效果”4个维度**；住院病人满意度测评量表包括“医院/病区环境与流程”、“医生服务”、“其他医务人员服务”和“其他服务与效果”4个维度。对部分公立医疗机构的门诊医疗服务质量同步开展观察员评价，评价内容包括门诊“医生服务”维度9个项目和门诊其他维度25个项目；在门诊医生服务观察员评价中，观察员在获得病人(或其监护者)的知情同意后，陪同病人进入门诊诊室，记录门诊初始诊疗时间，观察门诊医生的诊疗过程并进行评价。



后疫情时代门诊高质量发展

PART 01 疫情带给我们的启示

PART 02 高质量发展

PART 03 门诊如何实现高质量发展

PART 04 发展依靠谁，发展为了谁



为医务人员提供安全的工作环境

《北京市医院安全秩序管理规定》，
北京市人民代表大会常务委员会于
2020年6月22日发布，自2020年
7月1日起施行。
广西南宁、山西等省市也已实施。





以人民为中心的发展思想 — 优化服务流程



上海市第一人民医院
出入院服务中心



北京朝阳医院
一站式检查预约中心



邵逸夫医院
门诊综合服务中心





后疫情时代门诊高质量发展的思考

- **明确功能定位，提质增效（扩容）。**
- **目标是医疗高质量，服务高标准，流程高效率，管理高水平。**
- **信息化建设和信息技术助力门诊高质量发展。**
- **职业化的门诊管理干部队伍，是实现门诊高质量发展的重要保证。**
- **高质量发展要依靠医务人员，发展是为了人民。**





谢谢大家



门诊



高质量



发展



管理



2021年6月

