

## 综合门诊部计划书(共9篇).doc

随着分级诊疗和县级医疗的发展，三甲医院需要寻求发展。然而，数据显示，分级诊疗实行后，医院门诊量出现下降趋势。同时，随着县级医院的大力发展和水平提高，来自区县一级的患者将会减少。因此，医院需要提升品牌、创新营销手段和增加盈利模式，以应对市场变化。

### 二、社区连锁门诊的优势

公立医院在社区设立连锁门诊机构，可以提高社区医疗技术，弥补社区卫生服务中心技术力量的不足。同时，医院进社区，可以引导居民社区首诊，分流大医院的患者。医院还为社区与医院的双向转诊做好了充分铺垫，如需进一步检查治疗的，可以通过“绿色通道”直接转入医院，享受优先就诊和检查。这样，医院可以抢占社区据点，建立畅通的双向转诊关系，使社区医疗质量有了充分的保障，同时延伸三级医院的服务功能。

### 三、连锁经营模式的优势

医院门依托大医院品牌等无形资产可以在该模式下快速复制，带动连锁门诊的发展。在连锁经营模式下，大医院可以利用自己的人才优势和管理优势，带动连锁门诊的发展。初步实现“小病在社区、大病到医院”的就医模式，也为双向转诊制度的落实起到了有力的推动作用。

#### 四、建立统一化、信息化、标准化的全科便民连锁门诊网络

在成都市范围内建立统一化、信息化、标准化的全科便民连锁门诊网络，依靠信息化技术将医院变成连锁门诊网络终端进行远程诊疗等各项支持，同时以诊所为渠道为就诊患者开放专门的绿色通道，实现医疗从门诊到住院的一条龙服务。医院可以成为全国范围内第一家大型公立三甲连锁门诊，在成都范围内成为群众常见病的首选诊所。

庭化管理，让患者在家中就能进行健康监测和远程咨询，提高治疗效果和患者体验。

#### 3、连锁门诊的医疗设备和药品供应：

连锁门诊需要统一的医疗设备和药品供应，以确保医疗质量和服务水平的一致性。医疗设备的选型要符合国家标准和医

院的要求，保证设备的质量和性能稳定。药品供应方面，要确保药品的来源渠道合法，药品质量符合国家标准，并且进行规范的储存和管理，以确保患者用药安全。

#### 4、连锁门诊的人员培训和管理：

连锁门诊的人员培训和管理是保证门诊服务质量和连锁经营效益的关键。需要制定详细的人员培训计划和培训内容，并且进行定期的培训和考核。同时，要建立完善的人员管理制度，包括人员招聘、考核、激励和晋升等方面，以确保门诊的人员素质和服务水平。

#### 5、连锁门诊的品牌宣传和营销策略：

连锁门诊的品牌宣传和营销策略是吸引患者和提高连锁门诊知名度的关键。需要制定详细的品牌宣传计划和营销策略，包括广告宣传、线上线下推广、社交媒体营销等方面，以提高患者的认知度和信任度，增加门诊的客流量和收益。同时，要注重口碑营销和患者体验，以提高患者的满意度和忠诚度，进一步扩大门诊的影响力和市场份额。

连锁门诊作为一种新型的医疗服务模式，具有标准化、专业化、信息化和规模化的特点，可以有效提高门诊服务质量和连锁经营效益，满足患者的多样化需求和医疗服务的多层次需求。同时，需要加强人员培训和管理、医疗设备和药品供应、

品牌宣传和营销策略等方面的建设，以确保连锁门诊的长期健康发展和市场竞争力。

庭化治疗是一种新型的医疗模式，病人可以定期将自己的健康数据上传到诊所，诊所会根据病人的数据进行个性化定制治疗方案。如果病人病情出现异常，诊所医生可以上门随访。在病人住院期间，诊所可以将获得授权的病人的信息加入关注列表，病人可以根据病情进行VIP关注，定期到附近诊所就诊，查看病情康复状况，避免了反复医院挂号排队的不便。

连锁门诊与基地的联动也是庭化治疗的重要组成部分。每个诊所配备救护车辆，负责解决病人在医院与社区之间的交通以及急救任务。并及时将需要转诊的病患送到医院救治，为病人在连锁诊所与医院之间提供了优先、便捷、安全的急救和住院绿色通道。

医与药的配合也是连锁经营的重要方面。连锁诊所必须引入标准化、专业化、规模化、简单化这四个核心理念，才能复制大医院的先进管理经验，赢得患者的信任。安排医院专家定期到连锁门诊坐诊，确保连锁诊所的专业性，同时也满足患者对大医院品牌效应的向往。医院设立中心药库，根据各连锁诊

所站的药品申请，集中采购，定期分发配送上门，并根据诊疗需求的变化不断调整和扩容。同时，要不断加大对连锁诊所的设备投入。

连锁门诊的选址是非常重要的。在成都市中心城区中，金牛区和武侯区的人口数最多，高新区的人口数最少。武侯区的人口密度最大，其次是青羊区，人口密度最小的是成华区。因此，在人口密集的社区周围建立 20-30 个标准化的连锁诊所是必要的，需要进行大量调研。

每个连锁诊所应该配备三名工作人员，其中医生一名、护士一名、药师或财务人员一名，可以实现诊所的正常运转。每个诊所也应该配备基本的检查设备，以及一辆小型救护车或者轿车，以完成病人到医院的转诊。我院现有主治医师 200 人左右，可以安排主治医师定期轮转连锁诊所。护士和其他人员可以通过招聘形式引进，经过医院的统一培训后上岗。

最后，连锁门诊的法律责任和法律属性也需要考虑。连锁诊所必须遵守相关的医疗法规和规范，才能保障患者的权益和

安全。同时，连锁门诊也需要注重自身的法律属性，避免出现法律问题。

需要配置一名收费员，负责医馆的收费工作，同时需要具备一定的财务管理能力。

### 第三部分医馆运营管理

#### 1.医馆的运营模式：

需要根据实际情况选择合适的运营模式，可以选择自主经营或者加盟连锁等方式。

#### 2.医馆的市场营销：

需要制定具体的市场营销计划，包括宣传推广、客户关系管理等方面，以吸引更多的患者。

#### 3.医馆的人员管理：

需要制定合理的人员管理政策，包括招聘、培训、考核、激励等方面，以保证员工的积极性和工作效率。

#### 4.医馆的财务管理：

需要制定完善的财务管理制度，包括收支管理、成本控制、财务报表等方面，以保证医馆的财务健康。

#### 5.医馆的服务质量管理：

需要制定具体的服务管理制度，包括患者满意度调查、投诉处理等方面，以提高医馆的服务质量。

## 6.医馆的安全管理：

需要制定完善的安全管理制度，包括医疗事故处理、医疗器械管理等方面，以保证医馆的安全运营。

暂定两名收费员，前期业务量不大时可以由药房工作人员兼职。

财务室工作人员配置为一名专业会计和一名出纳（可以考虑用出纳的亲属）。财务工作是管理大医馆门诊部的重要部门，负责每日收入日结核对，医馆财务月报及整个财务及物资管理。具体有制度规范。

行政人事部办公室设立，配置两名专职人员，负责医馆文件管理，合同文档管理，人员招聘及人事档案管理，医师注册及资历职称管理和归档工作，馆内会议主持及会议纪要整理及存档工作，全馆工作人员考勤及绩效考核工作，医馆对外事务的联系及处理，印章的保管及文件处理等等。具体有工作责任制度。

后勤及仓库配置一名后勤人员，负责医馆所有办公用品及清洁器具的管理，工作服管理，床单及按摩巾管理，固定资产

管理及维护，水电安全管理等。医馆使用的所有医疗器械的管理和药品的库存管理。

保洁员负责馆内日常卫生维护，工作衣清洗，床单及按摩巾清洗等。

网络营销市场策划岗位配置一名工作人员，负责医馆网站或微信的日常发布及维护，全医馆软件系统日常维护，全馆电脑维护等。

院长岗位配置前期试运营阶段为行政后勤院长，负责总经理部署的目标，对门诊部运营前的所有硬件及软件的配置工作有序进行，并有阶段性总结报告。等医馆正式运营后，转换角色为业务院长，负责全医馆医疗业绩目标的完成，医馆医疗安全工作，医疗业务的提高，医馆服务理念贯彻及医馆文化的建立，医馆服务质量的提升，药房及护理日常管理与质量控制，制定各岗位规章制度的制定与落地执行，医馆其他日常工作管理等等。具体工作中会有很多细节及规范，在具体筹备工作具体应对处理。

总经理及院长要确定大医馆门诊部的服务理念、服务宗旨、技术力量等文字性宣传的固定版本，形成大医馆门诊部品牌宣传的基本核心内容。

2014年，我院面临着新的挑战和发展机遇，任务艰巨而繁重。为了营造病人至上、以人为本的医疗服务环境，门诊在院领导的正确领导下，围绕“三好一满意”的主题开展工作。具体工作安排如下：

### 一、主要目标

- 1.门诊处方合格率 $\geq 95\%$ ;
- 2.门诊病历书写格式合格率 $\geq 95\%$ ;
- 3.门诊与出院诊断符合率 $\geq 90\%$ ;
- 4.挂号、划价、收费、取药等候服务窗口等候时间 $\leq 10$ 分钟；
- 5.急救药品、器械完好率 100%（剧、毒、麻药专人管理，专柜、专锁，每天交点，有使用记录）；
- 6.一人一针一管一灭菌执行率 100%，常规器械消毒灭菌合格率 100%；
- 7.手卫生依从性和洗手合格率 $\geq 90\%$ ;

；

9.本地患者复诊预约率达到 50% 。

## 二、科室管理

科学、全面、合理、高效的管理是科室医疗质量和医疗安全的有力保证。为了切实提高科室的整体管理水平，本年度将主要抓好以下几项工作：

### 1.加强科室行政管理力度。

严格执行医院门诊部工作规章制度，不断提高管理质量和效率。部门负责人不定期深入诊室，发现问题及时协调解决。对违反规章制度的诊室或个人按照奖惩管理办法采取教育、劝导、经济处罚等方式及时公正处理，努力培养员工爱岗敬业，自觉遵纪守法的良好惯。

### 2.大力倡导“以人为本”的管理理念。

在门诊管理工作中积极调动工作人员的积极性，定期与员工进行交流，认真听取他们对科室发展和管理的意见和建议，充分发扬科室管理的民主化和人性化。

### 3.

各个诊室医生及时关注院内 OA 网，按时完成院内下发的任务。同时倡导工作人员积极主动献计献策，充分发扬民主，形成科学决策，促进我科规范化、制度化、科学化管理进程。

4.明确门诊管理职责，加强门诊管理规范，坚持以病人为中心，不断改进医疗服务质量，更好地服务患者、服务临床、服务社会。

### 三、医疗质量与医疗安全提升医疗服务水平。

医疗质量是医院的生命线，不断提高医护质量是科室管理永恒的主题。本年度将从以下几个方面抓好医护质量管理工作，确保全年医疗安全。

#### 1.加强医疗安全教育和相关法律法规的研究。

严格执行《执业医师法》和《医疗事故处罚条例》中的相关规定，规范医疗行为，做到依法执业，提高法律意识和自我保护能力，并尊重病人知情权和选择权，避免医疗纠纷发生。

制，定期检查门诊登记和各种医疗文书的书写质量，严格遵守规范。加强医疗安全管理，消除任何可能影响医疗安全的隐患。

3.加强医护人员的“三基三严”培训和继续教育，每月制定研究计划，促进医护人员自主研究，不断更新知识，提高专业技能。

4.加强传染病防治工作，及时报告发现，并积极协助医院各部门，做好重大传染病的监测和群防突发公共卫生等。

5.为解决门诊特殊、疑难病人的就医困难，不断提高门诊质量和安全，认真做好多学科综合会诊工作。门诊部办公室由专人负责疑难病例会诊工作，根据患者的病情和要求，负责确定会诊时间和会诊专家。定期总结门诊疑难病例会诊工作，及时发现和解决工作中存在的不足，不断改进会诊工作，提高会诊质量。

6.根据医院的要求，加强应急培训和管理。门诊的应急工作主要是突发火灾、停水、停电和突发公共卫生事件和传染病

措施，做到一旦发生应急事件能够正确处理，将危害降至最低程度。

四、完善服务措施，简化服务流程，为患者提供快捷、优质的服务。

1.门诊布局科学、合理、流程有序、连贯、便捷。听取患者的建议，缩短就医流程，减少“三长一短”现象。

2.加强导医服务和门诊窗口科室管理，规范服务用语，坚持“三好一满意”、“绿色通道”等活动。加强导医和服务工作，提高患者咨询预约来院就诊率。采取各种办法简化和优化服务环节，缩短各种等候和各种检查、报告时间。

3.进一步规划和完善门诊叫号系统，方便患者就诊。

4.做好便民服务工作，有专人负责门诊大厅的便民服务工作，各项措施落实到位，必要时陪同危重患者检查和办理住院手续等。

5.

## 五、安全生产工作。

安全生产工作责任重大，不容忽视。为了保证医院的安全生产，科室成立以科主任为组长的安全生产领导小组，制定好全年安全生产工作计划，不断完善安全生产工作制度及各项应急预案。

## 六、提高门诊服务水平。

加强科室职工的素质、职业道德、行为作风、医德医风和法制教育，帮助职工树立“以人为本”全心全意为人民服务的意识和正确的世界观、人生观、价值观。通过实质性的工作，如岗位练兵、三好一满意活动和专家义诊等，不断提高科室的管理水平、医疗质量和服务质量，让广大百姓真正得到实惠。同时，做好接待及处理工作，及时妥善处理患者的来访，并定期进行患者满意度调查。此外，还要做好门诊的卫生保洁考核和管理，通过医院爱卫会的领导，督导和考核门诊卫生，为病人提供卫生、温馨、悦目、舒心的就医环境。

便就诊，采光通风良好。配备非接触式流动水吸收设施、洗手消毒剂 and 干手设施，以及相应的诊疗设备和设施，如血压表、听诊器、压舌板、手电筒、诊桌、诊椅、诊凳和诊床等。急诊室还应配备相应的急救设备和急救药品，并放置在固定位置。妇科应有专用妇科检查区域，如不能单独设置检查室，应使用保护患者隐私的设施，如屏风和拉帘。外科如开展换药治疗应设换药室，要求同治疗室和处置室。

治疗室和处置室的布局也应合理，配备非接触式流动水吸收设施、洗手消毒剂 and 干手设施，以及无菌物品、清洁物品贮存柜、治疗操作台、医疗废物收集专用包装物和（分类标识和警示标识清晰）。

医疗废物暂存处应与生活垃圾存放地分开，有防雨淋的装置，地基高度应确保设施内不受雨洪冲击或浸泡。如果有条件，可以设置医疗废物专用暂存间；如难以设置独立的医疗废物暂时贮存库房，应设立专门的医疗废物专用暂时贮存柜（箱），并应满足相关要求，如密闭并采取安全措施，如加锁和固定装

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/478061016103007022>