

精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用

Application of Fine Management for Standardized Training of Resident Physician Doctors in Outpatient Department

张祖莲 冯桂波*

Zulian Zhang Guibo Feng*

重庆医科大学附属永川医院 中国·重庆 402160

Yongchuan Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing, 402160, China

摘要: 通过成立管理小组、制定计划、加强培训、总结与反馈,对门诊规培医师进行精细化管理,规范规培医师的门诊诊疗行为,培养规培医师的良好胜任力,增强规培医师的门诊接诊能力。

Abstract: Through setting up management groups, formulating plans, strengthening training, summary and feedback, carry out fine management of outpatient regulated doctors, standardize the outpatient diagnosis and treatment behavior of regulated doctors, cultivate the good competence of regulated doctors, and enhance the outpatient reception capacity of regulated doctors.

关键词: 精细化管理; 门诊; 住院医师规范化培训; 运用

Keywords: fine management; outpatient; standardized training of resident physician; using

DOI: 10.12346/sde.v3i5.3629

1 引言

住院医师规范化培训(简称规培)是通过临床带教促使理论知识向实践知识转化的重要措施^[1],重点要强化规培医师操作技能及综合能力的培养,门诊规培也是非常重要的一个环节。精细化管理是运用各种管理方法和管理手段,在管理过程中树立精心的工作态度,将管理工作的每一个环节都做到细致化、准确化、严谨化,从而提高管理组织的工作效率和质量^[2,3]。各科规培医师在门诊轮训,如果缺乏统一管理和监督,带教老师管理松懈,不能更好履职,学员脱岗、窜岗现象时有发生,严重影响学员规培质量。因此,加强门诊规培医师的管理非常重要。2018—2020年期间,门诊部运用精细化管理对259名进入门诊规培的医师进行管理,使门诊的规培工作得以顺利进行,并取得良好管理效果。

2 成立规培管理小组

门诊规培管理小组由门诊部主任、护士长和规培带教组长组成,主任和护士长负责规培质量控制,带教组长对规培

工作的日常管理负责,并与医院管理规培工作的毕教办、各专科带教组长和规培带教老师沟通协调一应规培事宜。

3 制定工作计划

门诊规培管理小组在医院毕教办的指导下,参考规培相关文件制定门诊规培工作计划及门诊规培工作制度并组织实施。

4 培训与管理

4.1 门诊工作制度培训

学员在任何科室规培,都需严格遵守组织纪律和工作制度,门诊规培更需强调组织纪律和遵守门诊规章制度的重要性,因此,在规培学员进入门诊规培当天,先由带教组长带领他们熟悉门诊的诊室布局、各种检验检查科室的位置,尽快熟悉门诊环境,然后对学员进行门诊工作制度的培训。包括门诊作息管理制度、预约管理制度、门诊病人健康教育管理、门诊消防管理制度等。特别强调门诊作息管理,做到不

【作者简介】张祖莲(1976-),女,中国重庆永川人,本科,主管护师,从事护理管理研究。

【通讯作者】冯桂波(1980-),女,中国吉林九台人,硕士,副主任医师,从事全科医学教育研究。

迟到、不早退，每天提前到岗，准备好诊疗所需的各种仪器设备，做好充分的接诊准备，做到提前或者按时开诊。在整个门诊规培过程中，每日由门诊办公室对规培学员进行严格的考勤，不定时巡视在岗在位情况，防止学员有脱岗、窜岗行为或者不假外出现象。将考勤结果纳入出科成绩考核。

4.2 门诊工作流程培训

进入门诊规培前，对规培学员进行门诊工作流程培训，包括挂号及预约流程、各种检查流程、取药流程、退费流程、申请办理特殊疾病流程、传染病上报流程等。熟悉各专科常见疾病在门诊的诊疗流程，门诊各病种的临床路径管理，如全科医师在门诊规培需要熟悉各种常见慢性常见疾病如高血压、糖尿病等的诊疗流程，各种辅助检查，以及对慢性病人建立健康档案，通过随访进行健康管理等。

4.3 门诊沟通能力培训

医患沟通不当将影响患者的治疗效果及预后，严重影响医院的形象。因门诊病人多来自四面八方，门诊医师与其接触时间短，如果沟通能力不足，极易在诊疗过程中引起不必要的误会或者导致纠纷发生。因此，提前安排针对门诊病人的沟通培训课程，课上运用标准化病人模拟门诊就诊场景；带教老师在带教过程中充分有效示范如何与患者及家属进行良好的沟通，让规培医师在接诊时能流利、准确无误地回答患者及家属的询问，更好地进行医患沟通，增加患者及家属对规培医师的信任^[4,5]，增强规培学员的自信心，进一步提高其临床实践能力、门诊接诊能力。

4.4 安全教育

对门诊规培学员进行医疗安全、网络安全及自身安全教育，防止发生医患安全事件，影响学员身心健康。带教老师工作中除保管好自己的账号、密码、加密设备外，学员在对病人进行体检、开具医嘱时应“放手不放眼”，对开出的医嘱严格把关，发现错误及时纠正，并耐心讲解其中的利弊。对具有执业医师资格并已在医院申请个人账号的学员，规培时登录个人账号进行操作，开具医嘱按程序由上级医师审核，防止差错事故发生。引导规培学员增强“以病人为中心”的服务理念，诊疗过程中规范服务态度，耐心与病人及家属沟通，仔细讲解疾病相关知识，开具价格较高的诊疗项目要主动与患者商量，指导病人正确用药等，避免引起纠纷和投诉。遇到纠纷冷静处置，积极向老师和上级部门寻求帮助，维护自身安全。

4.5 院感防控

培养规培学员的院感防控理念，按照《医疗机构门急诊感染管理规范》《医院感染管理办法》《医院消毒卫生标准》及《医院隔离技术规范》的要求，在出诊时应着装规范，规范佩戴外科口罩，必要时戴帽子及手套，诊疗时严格手卫生。在重大传染病流行期间更需加强手卫生，做到标准预防。规培学员与带教老师一道维持好诊疗秩序，保证“一诊一医一

患”，门外候诊病人保持一米间距。接诊过程中注意询问患者有关的流行病学史、职业史，结合患者主诉、病史、症状及体征进行传染病的预检，对需隔离的传染病患者或者疑似患者，及时分诊到感染科或者专科诊室就诊，并对诊室采取相应的消毒措施。

4.6 保护患者隐私教育

患者隐私权是指患者在医疗活动进行中，有权要求医疗机构及其医务人员，对在医疗活动中合法取得的有关患者自身生理、心理及其他方面的隐私不得非法泄露、侵犯、传播、利用等。规培学员在进入临床规培前有一至两周的岗前培训，尽管培训中涵盖有医学相关法律法规和患者隐私保护相关知识，但因为学员在门诊规培，接触病人数量远多于住院部，了解更多患者信息，因此应特别强调患者隐私保护，诊疗时注意“一医一患”，尊重患者知情权、选择权，不在非工作场所议论患者病情，为就诊病人保守有关秘密，防止泄露患者隐私。

5 总结与反馈

规培医师在门诊规培一至二周，规培管理小组召开阶段性总结会，带教老师对学员规培进行初期评价，门诊部将收集到的规培学员对带教老师的意见及建议，及时向各专科带教负责人反馈，实时调整带教方案。学员结束门诊规培，则召开带教老师及规培生的联系会，征求意见及建议，向学员发放满意度问卷，对门诊的规培工作进行总结与反馈，以便发现问题及时解决。

对门诊规培医师实施精细化管理，通过制定计划、加强培训及日常管理、总结与反馈，使得规培医师熟悉了门诊的工作制度和流程，规范规培医师的门诊诊疗行为，提高了沟通能力，培养了规培医师在门诊的实践能力和良好胜任力，增强了规培医师的门诊接诊能力，取得满意的规培效果。

参考文献

- [1] 苏宁,马利军,刘晓林,等.放射住院规培医师带教经验体会[J].中国继续医学教育,2020,12(19):3.
- [2] 夏旭峰,边秀兰.精细化管理思路在门诊护理质量管理中的运用[J].中国实用医药,2011,6(20):248-249.
- [3] 赵志芳,钱宇,汪洪明,等.精细化管理在门诊流程优化中的应用[J].医院管理论坛,2012,7(29):27-28.
- [4] 谷士贤,张爱京,霍刚,等.医患沟通技能评价表在住院医师规范化培训中的应用[J].中华医学教育杂志,2018,38(3):435-438+454.
- [5] 彭贵军,王峥,崔冰,等.肾病科住院医师规范化培训中医患沟通能力培养[J].卫生职业教育,2018,36(7):148-150.