

# 精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用

王国栋

陕西省人民医院 陕西西安 710000

**摘要:** 门诊住院医师规范化培训工作的开展会直接影响到医院的医疗水平以及医疗质量,同时其也是医学生过渡成长至合格临床医生的关键时期,所以近些年来社会各界对于门诊住院医师规范化培训工作开展的高度重视度不断提升,更是将精细化住培管理建设工作放置到了医院发展的首要日程中,其发展态势尤为迅猛。本文主要就精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用展开探究,正确认知精细化管理运用至门诊住院医师规范化培训中的重要性,并立足当前门诊医师规范化培训现状,提出有效的管理措施,组建管理小组,加强培训工作开展力度,规范门诊住院医师的诊疗行为,使得其胜任力变得更高,为后续门诊住院医师规范化培训质量的提升提供助力。

**关键词:** 精细化管理; 门诊住院医师; 规范化培训; 运用措施

## 引言

当前,我国门诊住院医师规范化培训管理系统已经初步建成,并且相关的培训管理工作也在持续推进。大部分医疗机构也相继应用精细化系统,但是由于该项管理工作所涉及到的内容较为繁杂,人员较多,所以传统的管理模式已经无法满足住培医师培训工作的开展需要。要大力推行精细化管理模式,让其能够形成严谨认真的工作态度,精细化处理各项工作环节,提高组织工作的效率以及质量,对其实行统一的监督管理,使得带教老师能够履行好自身的职责,避免其产生学员脱岗、串岗等问题,进一步提高学员规培质量,让其能够取得良好的管理效果。

## 一、精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用价值

门诊住院医师规范化培训运用精细化管理模式是医学领域范畴中的最新突破,要以精细化管理当做推进医院结构战略性调整的核心内容与创新办法。在全国范围内使用“住院医师规范化管理平台”后,各医院不断完善对培训医师信息的管理,使得培训管理更为科学、精细,更好的规范医学参考。信息平台实现了培训基地申报、学员网上报名、学员日常培训情况网上实时监控、网上安排结业考试、学员信息查询等常用功能的住院医师全过程网络管理,同时设置了相关组织机构项目管理,远程教育等具有各院特色的相关学习栏目。此举措不仅在人力及管理成本上有了显著的改进,同时提高了管理效率,使得医院管理人员能够实时的查看学

的轮转及其出科情况,可以从全局纵览,从而有序的推进了住院医师规范化培训方面的相关建设。

## 二、精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用现状

在住院医师规范培训精细化全面开展的当下,各大医院也开始投入精细化的浪潮。例如北京协和医院,作为国内最早开展培训精细化管理的医院,通过与国内诸多大型医院进行多次参观交流积累经验后,选择与IT承包商洽谈从而构建了医院的住院医师规范化培训信息管理平台,并投入运行。在流程管理方面,住培系统内置了四种主要的流程角色,其中包括多个步骤,并且能够进行多用户角色分配。

## 三、精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的运用措施

### (一) 做好前期准备工作

首先,要组建规培管理小组。护士长、门诊部主任等共同组成门诊规培管理小组,并将管理的职责分配落实到个人头上,要由代教组长做好日常的规培管理工作,由护士长以及主任控制规培管理工作开展的质量,同时一同沟通协商,处理好规培时期存在的问题。其次,要合理制定工作计划。以医院毕教办的指导思想为基准,参照相关的规培文件,修订整改规培工作计划,组织实施门诊规培工作方案。

### (二) 门诊工作制度培训

学员在接受科室规培时,应当严格遵守组织纪律,不可违反工作制度,规培学员在进入门诊接受规培时,带教组长

带领规培学员熟悉其即将工作的环境,了解门诊的诊室布局结构。在熟悉完门诊环境之后,开展门诊工作制度的培训活动,其会包含预约管理制度、门诊作息管理制度等,要注重门诊作息管理,避免学员出现迟到早退等的情况,要让其每天提前到岗,并准备好诊疗时期所需要应用到的各类仪器设备,做好充分的接诊准备工作,提前或者按时开诊。在整体门诊规培阶段,要由门诊办公室做好规培学员的考勤工作,巡视规培学员在岗在位的状况,避免规培学员出现串岗或者脱岗等的行为,把其最终的考勤结果放置到出科成绩考核的范畴。

### (三) 门诊工作流程培训

学员在进行门诊规培之前需要展开门诊工作、流程培训等多项工作,使其可以了解退费流程、预约流程、传染病上报流程、取药流程等。其需要充分掌握并熟悉各类疾病在门诊的诊疗流程,确定临床路径的管理办法,了解如何建立慢性病患健康档案并做好健康随访管理等多项工作。

### (四) 门诊沟通能力培训

医患纠纷是当前我国医学领域中急需解决的一项难题,如果医患沟通不当,那么其就会对病患的疾病治疗以及愈后状态形成较大的影响,同时也会在一定程度上影响到医院所树立的形象。医院门诊病患的来源途径会比较多样,其往往会来自四面八方,病患和门诊医师接触的时间会比较短,若门诊医师自身沟通能力较差,那么就很容易在实际诊疗阶段出现不必要的误会,导致其产生一系列的医患纠纷问题。所以想要有效应对其存在的风险隐患,应当开展门诊病患沟通培训等相关课程,模拟门诊就诊的情境,教师在带教过程中要进行正确的示范,让其能够掌握如何和病患以及病患家属正确友好的沟通。保障规培医师在后续接诊时能够准确无误且流利的回答出病患及病患家属所提出的问题,保障医患沟通的合理性,从而提高患者以及患者家属对其的信任度,帮助其树立较强的规培自信心,同时提高住培医师的临床实践能力以及门诊接诊能力。

### (五) 安全教育

网络安全以及医疗安全等方面的教育能够有效降低医患安全事件的发生概率,防止其影响到学员身心健康的发展。带教老师要保管好加密设备及相应的账号密码等,同时要时刻叮嘱学员,坚持放手不放眼的体检原则,严格把关其开出的医嘱,一旦发现错误,必须要即刻纠正。带

教老师要耐心的和学员讲解其中存在的利弊,若学员已经具有职业医生资格,并且在医院申请个人账号,那么可以让其在规培的过程中登录个人账号进行一系列的操作。严格依照相关的作业程序,由上级医生进行正确的审核,避免其产生差错失误,引导规培学员,提高以病患为中心的服务认知,使其能够保持正确的服务态度,并耐心、细心的给其讲解和疾病相关的知识,开具价格较高的诊疗项目,能和患者主动沟通协商,指导患者正确用药。防止其产生意外纠纷事件,一旦遇到问题,要冷静的处置,并和老师以及上部门寻求帮助,切身维护自身安全。

### (六) 院感防控

在开展住门诊医师住院规范化培训时,要严格依照相关的管理办法,让其能够保持规范着装的规范性,并且能够自行佩戴外科口罩、帽子、手套等。在诊疗时,要做好手部卫生的管理标准,带教老师以及规培学员要维持好诊疗的秩序,坚持义诊“一医一患”的原则,门外就诊病患要保持一米的距离。在接诊时,应当详尽的询问患者的相关职业史、流行病学史等,结合患者所提出的病史以及主诉内容进行预检,应当针对需要隔离的传染病患或者疑似患者,及时分诊至感染科,并采取有效的消毒管理措施。

### (七) 保护病患隐私教育

患者在医疗活动时有权要求医务人员以及医疗机构保护好自身的隐私信息,不可泄露或者侵犯患者生理、心理等方面的隐私或者传播利用隐私内容。规培学员在进行临床规培之前,要接受7至14天的岗前培训,其会包含患者隐私保护等相关知识。但是由于学员在接受门诊规培时,其接触的患者数量会超过住院部门,所以其会了解较多的患者信息,要强调保护患者的隐私信息,尊重患者的知情权以及选择权,不可在非公共场所议论病患的病情,要对其保守相关秘密,不可泄露患者隐私。

### (八) 强化考评机制

医院成立培训质量督查小组,对培训全过程进行质量跟踪监督,建立培训评估与反馈机制。督查小组具体负责督查各个专业学科轮转培训实施是否按时按量完成,定时督查学员病历书写情况、病种录入情况等,并且参与监督各类考核考试,发现问题及时反馈和通报。对学科及带教老师考核并实行奖惩,激发带教热情,提高教学质量。一是与职称挂钩。住院医师规范化培训合格作为医师职称晋升的必要条件;担

任带教老师、教学秘书等工作且能较好完成任务的,在职称晋升时作为加分项予以倾斜。二是与绩效挂钩。住培生结业考核通过率与学科负责人、学科秘书、科室主任、科室教学秘书、临床带教老师的绩效挂钩,住培生轮转率、轮转计划落实情况、教学活动组织和参与情况也作为考核指标之一。同时,每年举办优秀带教科室和老师评选,优秀带教老师纳入医院年终立功受奖。三是与资格挂钩。对师资管理实行动态管理,教学态度不认真,教学效果不明显,学员反映不理想的带教老师给予取消带教资格。

#### 四、精细化管理在门诊住院医师规范化培训中的发展方向

首先,是数字化方面。为了能够提升精细化管理应用至门诊住院医师规范化培训工作中的成效,需要搭创精细化管理基础平台,构建信息模型,利用精细化软件开展各项管理工作,建立完善的规培信息管理系统。优化管理制度,要进行全方位的评估,融合其实际工作情况,细化管理内容,便于管理人员能够综合性的评定,开发应用软件,综合整理科室的结果,给病患提供更为有效的治疗方案参考依据。其次,是远程化以及区域化方面。利用移动IT平台,补充相关的信息内容,可以进行远程操控,便于管理人员能够评估培训人员培训时期的过程以及结果等。利用信息技术研发学习软件,让住院医师可以在线学习开发新的学习模式,并且在区域化方面要应用逐层递进的办法,构建完善的信息管理系统,让系统可以进一步覆盖至地区级,利用这一形式,增强医院之间的培训信息交流成效。最后,是标准化与规范化方面。在实行精细化管理模式时,需要高度注重规范化培训信息管理系统标准性,防止其在接受培训过程中出现多类问题,要全面展开精细化管理工作,注重国际精细化工作开展的标准,让整体门诊住院医师规范化培训工作能够可持续发展。

#### 结语:

综上所述,精细化管理应用至门诊住院医师规范化培训中的价值极强,在推行精细化管理模式时,要制定更为适宜的管理计划,并做好日常管管理以及总结等多项工作,使

得其可以全方位的熟知了解门诊的具体工作流程。保障门诊诊疗行为的规范性,合理性,同时提高规培医师的沟通能力,让其在门诊可以充分展现出自身的实践价值,提升规培医师的门诊接诊能力,优化调整带教方案,定期开展联系会,发放满意度调查问卷。及时发现问题,整改问题,解决传统管理模式中存在的不足之处,提高门诊住院医师的医学素养,打造更为完善的智慧管理体系。

#### 参考文献:

- [1] 甘宓,刘丽,王真,等.住院医师规范化培训管理系统的构建及应用[J].中国卫生信息管理杂志,2023,20(2):247-252.
- [2] 祁伟,张卓,李晓瑜,等.住院医师规范化培训精细化管理系统建设的思考[J].中国继续医学教育,2023,15(10):174-177.
- [3] 郑碧鑫,李良文,宋莉,等.疼痛科住院医师及专科医师规范化培训的经验与实践中的问题[J].中华疼痛学杂志,2023,19(3):483-488.
- [4] 向茜,栾艳,李勤,等.临床医学硕士专业学位研究生培养过程的精细化管理初探[J].医学理论与实践,2019,32(2):304-307.
- [5] 蒋金花,李少春,雷群,等.浅谈如何开展产前诊断超声的住院医师规范化培训教学[J].继续医学教育,2022,36(6):69-72.
- [6] 伍翠云;吴春艳;刘阳;何晓东;应振华.超声医学专业住院医师放射科规范化培训探索[J].中国高等医学教育,2022(09)
- [7] 杨航;张喆.住院医师规范化培训心脏外科学习阶段的培养与带教[J].继续医学教育,2017(08)
- [8] 王雨嘉;焦莉平;王爱华;王利平;王天有.北京市儿科住院医师规范化培训效果的评价[J].中华医学教育杂志,2020(05)
- [9] 周雷;李重武;苏琳凡;余欢;吴旭;王诗潇;许恩.柯式模型评估住院医师规范化培训效果的研究[J].中华医学教育探索杂志,2017(01)