

## • 信息管理 •

## 2000-2005 年我院门诊量分析

陈亦新 刘艳玲

(哈尔滨医科大学附属肿瘤医院 150040)

**摘要** 目的: 探讨我院 6 年门诊量的变化。方法: 利用医院的统计年度表。统计分析门诊量的动态变化。结果: 医院门诊量动态变化, 最高门诊量与最低门诊量相差 3.43 倍, 6 年门诊量呈迅猛增长。结论: 医院整体管理的加强, 带动门诊有效管理, 是提高门诊量的有效途径。

**关键词:** 门诊量; 动态变化; 整体管理

**中图分类号:** R195.4 **文献标识码:** D

作为医院的排头兵——门诊工作, 是医院医疗服务的重要窗口。而我院作为一所集医疗, 教学, 科研为一体的肿瘤专科医院, 近年来, 由于我院整体环境的改善, 服务质量的提高, 门诊人次逐年增加, 为了更好的对医院进行管理, 现对我院近五年来门诊总量的变化, 及我院重点科室如: 肿瘤内科、肿瘤外科、肿瘤妇科、肿瘤放疗科等临床科室门诊就诊情况进行分析。

## 1 资料来源

全部资料来源于我院 2000~2005 年门诊人次数的统计报表。

表 1 2000-2005 年门诊诊疗人次

Table. 1 The number of outpatients during 2000-2005 (person-time)

科室	2000	2001	2002	2003	2004	2005
门诊总数	26275	34820	36550	36463	76002	90281
肿瘤内科	3900	4982	3662	4514	11519	12088
肿瘤腹外科	4316	9627	10352	10616	18691	22822
肿瘤妇科	1467	2919	3475	4008	9910	12373
肿瘤放疗科	1020	1398	1558	1741	4086	3105
肿瘤其他科	15572	15894	17503	15584	31796	39893

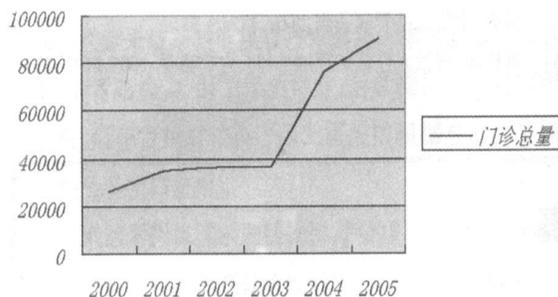


图 1 2000-2005 年门诊量人次折线变化图

Figure 1 Broken line diagram of the number changes of outpatients during 2000-2005 (person-time)

作者简介: 陈亦新, (1968-), 女, 统计师, 从事医学统计工作  
(收稿日期: 2006-03-16 接受日期: 2006-04-23)

从表图 1 中可以看出 2000~2005 年我院总门诊量五年内增长 243%, 增长了 3.43 倍, 呈迅猛的增长趋势。到 2000~2003 年总门诊量较平稳, 原因是 2000-2001 年我院门诊前修道, 2003 年受“非典”因素影响, 故 2000-2003 年门诊总量无明显变化, 但重点学科(肿瘤腹外科、肿瘤妇科)的门诊量还保持上升状态。2004-2005 年门诊量增长迅速, 这与我院采取有效管理的手段有关。五年来, 一些重点学科门诊就诊人数也明显增加。例如: 肿瘤内科门诊量增长了 3.09 倍, 肿瘤腹外科增长 5.28 倍, 肿瘤妇科增长 8.43 倍, 肿瘤放疗科增长 3.04 倍, 尤其从 2004 年起各科门诊人数均有明显提高, 为此笔者就具体原因进行分析, 调查。

## 2 分析

2.1 我院对整体环境进行改善, 同时加强对各临床科室的调整和管理。大力宣传我院专科特色, 充分发挥重点学科的专业特长, 发挥品牌医学的影响力, 带动我院整体医疗水平上升一个新的高度, 这是我院五年来门诊总量稳步增长的基本原因<sup>[1]</sup>。

2.2 优化门诊流程, 有效的提高了门诊收治病人工作效率。2001 年我院门诊收款采用微机的管理, 大大缩短了门诊病人就诊时间。另外, 我院还定期开设专家义务咨询门诊, 设立导诊和宣传台扩大我院的知名度。

2.3 从 2004 年起, 门诊总量增长迅速, 其原因是: 宽敞而整洁的新门诊大楼正式启用, 改善病人就诊环境。同时相应增加了特色科室的专家门诊, 如我院率先开设省内首家——护理门诊; 开设特诊科室, 如肿瘤内科、肿瘤腹外科、肿瘤妇科, 充分发挥名医效应, 使知名专家凭借他们多年的临床经验和高超的医术, 吸引省内外的病人纷纷来我院就诊。所有这些都带动我院各重点科室的门诊量上升迅速。

2.4 我院近五年内引进了一些大型先进医疗设备, 比如, CT 模拟定位机、三维适形和三维调强适形放疗的新型直线加速器并配有时时监控系统, 使肿瘤病人得到精确定位、精确计划和精确治疗, 这些不仅减少病人多次往诊的麻烦, 同时, 大大地提高我院临床有效确诊率, 从而提升我院的知名度, 吸引更多的患者来我院就医。

2.5 开展人性化的服务, 是提高门诊量的一个亮点<sup>[2,3]</sup>。

我院在门诊设立病人客服中心,服务项目周全: 特餐服务、住宿服务、陪护服务等多项服务。医院注重细节服务,为患者排忧解难,,提供便利服务,不断提升门诊的服务品位,吸引更多病人来我院就医。

2.6 我院是省内成立最早肿瘤专科医院,临床经验丰富,在肿瘤化疗、放疗治疗上独树一帜,肿瘤妇科、肿瘤腹外科更是依靠本科室手术优势,吸引患者到我院就诊。例如:腹外科在胃癌、大肠癌、乳腺癌的诊断治疗方面始终走在学术发展的最前沿,学术地位国内先进、省内领先。在国内率先开展胃癌的选择性根治 III 式、根治 IV 式手术,使胃癌患者的术后 5 年生存期显著提高,大幅度地提高了中晚期胃癌患者的生存率,该技术处于全国同类医院前列。这就是肿瘤腹外科门诊量迅速增长的原因。

### 3 总结

从六年来我院的门诊量的动态变化,可以明显说明:加强医院的整体管理,树立品牌效应,注重宣传,是提高门诊量的有效手段。为此,我院为更好的适应现代医院的门诊管理和市场的竞争,必须准确把握整个医疗服务市场的发展变化和供求关系,快速应变,还应更好地加强医院门诊管理<sup>[4]</sup>。

3.1 扩大宣传力度,增加我院的知名度,是扩充我院门诊量的一种手段。

充分发挥我院肿瘤专科的特点,提倡“专病专治”,开展特色肿瘤专科的宣传,定期开展肿瘤专家义务咨询活动,凭借我院在肿瘤治疗、肿瘤放疗、肿瘤化疗方面的经验和特长,凭借名医、专家的影响力,吸引更多的患者来我院就医<sup>[5]</sup>。

3.2 优化门诊就诊程序,是保证门诊量持续发展的先决条件。

作为专科医院,每天门诊复诊的病人占据门诊量一半以上,使得初诊和复诊的病人共用一个窗口,门诊秩序很拥挤,势必造成就诊中的“三长一短”的现象,为有效的缓解这一矛盾,应在门诊设立初诊和复诊窗口,提高门诊就诊效率。

再者,为了缓解我院不断增长的门诊量,应通过设立电话预约挂号和咨询服务,建立起医院与病人的信息沟通桥梁,既方便了患者就医,又科学的分流病人,缓解日常门诊就诊时间集中,出现门诊就诊高峰的紧张局面。

3.3 不断提高医疗技术水平,开展肿瘤的特色治疗。

结合国内外肿瘤医学新动向,开展肿瘤微创术的治疗研究,开展肿瘤生物治疗技术,以减轻肿瘤病人在肿瘤治疗上,单纯依靠手术、放疗、化疗的传统疗法,减缓肿瘤病人的治疗痛苦,吸引更多病人来我院就医。

3.4 充分体现“以病人为本”的管理理念。

为缓解“看病难,看病贵”的现实问题,我院应设立扶贫门诊,对贫困患者就医实行减少医疗费用制度,设定“十大癌症”手术费用限定额度。

3.5 设立远程会诊中心,开展会诊、治疗、康复一体化的治疗模式。

建立肿瘤普查制度,设立肿瘤体检中心,目的是大力宣传肿瘤疾病预防、保健,不断提高人们的生活质量。

3.6 开展多项人性化的服务,为门诊病人的就诊提供便利条件<sup>[9]</sup>。

3.6.1 为患者营造温馨、整洁的就医环境:为打消肿瘤患者的心理压力,门诊就诊大厅应在布局上,力求温馨、简洁,尽量避免出现癌症患者的醒目图片,应悬挂设计精美宣传预防癌症、科学养生的宣传画,消除患者的紧张情绪,充分体现人文关怀。

3.6.2 注重细节,为患者提供便利服务,不断提升我院门诊的服务品位:不断扩充病人客服中心服务项目,如购车票服务、接送服务、多为患者排忧解难。

3.7 医德医风建设。

医务人员素质优劣直接影响和决定医疗质量的好坏,医疗服务需要以质量为前提,医务人员的职业性质本身就决定他们必须将高超医术和高尚医德相统一,只有文明优质服务,才能吸引更多病人来我院就诊。

#### 参考文献

- [1] 陈亦新. 新形势下医院统计工作的拓展目标和发展方向[J]. 生物磁学, 2005, 5(4): 98- 99
- [2] 苏雪颖. 创建以病人为中心的急诊管理方式. 中华医院管理杂志, 2000, 16: 103
- [3] 王勉. 医疗服务市场的特征及营销策略. 中华医院管理杂志, 2001, 17: 354- 355
- [4] 李林. 门诊就诊因素调查. 中华医院管理杂志, 2000, 16: 499- 500
- [5] 黄茂辉. 认清形势, 明确任务, 努力开创新世纪医院门诊管理新局面. 中华医院管理杂志, 2001, 1: 31- 34
- [6] 黄桂琴. 浅谈人性化护理服务[J]. 生物磁学, 2005, 5(4): 83- 84

### 更正启事

发表在《现代生物医学进展》2006年第6卷第3期,程孟荣论文“胰岛素受体基因多态性与2型糖尿病的相关性”一文,在6页电泳图下面:倒数一行、四行、六行三处 $P < 0.05$ ,实为 $P > 0.05$ ,特此更正。

由于排版失误,向作者、读者深致歉意!

《现代生物医学进展》编辑部