



门诊高峰时段(期)应急预案

文件类别	全院文件-应急管理			文件编号	H-J-YA-024
制定部门	门诊部	发布部门	质量管理科	生效日期	2020年9月10日
版本/修订	A / 0	文件总页码	3	修订日期	年 月 日

1 目的

为保障医院门诊的正常运转,加强门诊管理,优化就诊流程,缩短服务对象就诊时间,提高保健院服务质量,落实“以服务对象为中心”的服务宗旨,落实人性化服务措施。

2 范围

门诊。

3 定义:无。

4 权责

4.1 门诊部:制定、修订本制度及流程。

4.2 医务科:根据职责做好预案启动后的协同配合,及时调配临床医疗资源。

4.2 护理部:根据职责做好预案启动后的协同配合,及时调配护理医疗资源。

4.3 其他相关职能科室根据职责做好预案启动后的协同配合,及时调配支持资源。

4.3 质量管理科:预案审定、发布,质量控制。

5 规程

5.1 组织机构

5.1.1 应急小组

a. 成员构成:由门诊部、后勤保障部及门诊相关临床、医技科室主任组成,门诊部主任为组长。

b. 职责:负责应急事件统一指挥;人员、物资的应急调配;对事件的发展及时汇报沟通。

5.2 预防预警

5.2.1 门诊医护技人员应熟知应急流程。

5.2.2 门诊各科室有人力资源应急调配方案,紧急替代人员名册。

5.2.3 门诊各相关科室主任,负责将本预案传达到本科室每一位医生、技师、护士及职工,并定期进行演练。

5.3 应急响应

5.3.1 院内推行实名制分时段预约诊疗。

5.3.2 连续1小时同一诊室候诊服务对象超过20人,应立即启动本预案。

5.3.3 发生需启动预案的情况时,分诊护士报告科主任、门诊办(电话:3216105)进



行协调处理。

5.3.4 门诊办主任通知科主任，增派医生出诊，门诊增派导医和保安维持秩序。

5.4 应急措施

5.4.1 临床科室应急措施：

- a. 增加诊室，有序分流服务对象。
- b. 科内调配病房医生支援门诊，给予人力保障。
- c. 增派门诊导医维持秩序，帮助分流服务对象。

5.4.2 窗口服务应急措施：

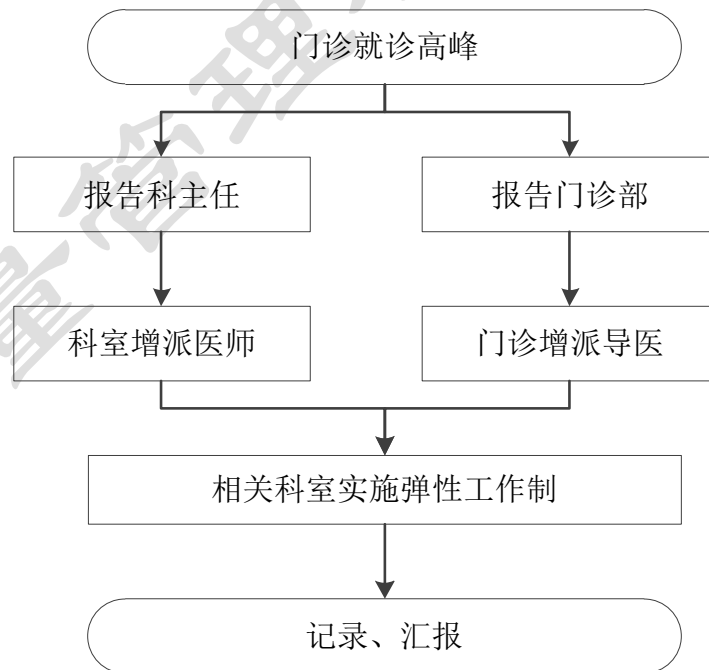
- a. 开足窗口，增加机动窗口。
- b. 实行弹性工作制，提前上班，增加中午班人员，开设夜间门诊。
- c. 按不同检查项目分流服务对象，引导服务对象选择不同项目检查。

5.4.3 积极开展志愿者服务，党员、入党积极分子，不同行政职能科室人员、团员为门诊服务对象提供包括导医、导诊、咨询、解释等志愿者服务活动，减少无效候诊时间，有效疏散人流。

5.4.4 坚持无假日门诊，开通分时段预约挂号、诊疗，预约挂号、超声检查精确就诊时段。

5.4.5 缩短服务对象候诊时间，合理分流。

6 工作流程



7 标准依据：无。

8 培训计划

对 象	具体做法
-----	------



1. 新进人员	加入到岗前教育培训内容中
2. 在职人员	制度更新后预检分诊、导医培训
3. 培训通道	专题培训，应知应会手册

9 表单附件：无。

10 文件修订记录

修订日期	修订后版本	更改的内容描述

11 审核批准

部 门		审核/批准签字	签署日期
主 办	门诊部	部门负责人：李玉升	2020 年 9 月 10 日
协 办	医务部	部门负责人：孙晓琳	2020 年 9 月 10 日
	护理部	部门负责人：于晓黎	2020 年 9 月 10 日
	质量管理科	部门负责人：卢永收	2020 年 9 月 10 日
院领导批准		分管副院长：黄玉强	2020 年 9 月 10 日