

吉林省人民医院门诊自动分诊信息系统的应用

栾 天,周显国(吉林省人民医院,长春 130021)

【关键词】 医院信息系统; 自动分诊系统; 缩短候诊时间; 增加诊疗时间

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.076 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)22-3078-02

吉林省人民医院是一家综合三甲医院,年门诊量约 60 万人次。长期以来,医院门诊分诊依赖于人工叫号,矛盾颇多使正常诊疗秩序得不到保障,是本院门诊管理的难题。2010 年初,本院新信息系统管理软件投入使用,解决了门诊管理难和秩序混乱等问题。在医院信息化建设比较完善的软硬件平台上,结合自身特点,建立了医院门诊自动分诊信息管理系统,成为医院信息系统的重要组成部分。通过该系统的实施,改善了候诊区的服务秩序和质量,减轻医护人员的人工分诊压力,使候诊安排科学、合理,提高了工作效率,同时减少患者之间的直接接触,降低医院感染率,提高了医院整体服务形象^[1]。

1 系统特点

1.1 总体思路 系统采用的总体思路是利用医院门诊的现有资源和空间,尽可能减少患者在就诊过程中不必要的无序流动,达到有序候诊就医。

1.2 面向对象 整套系统面向医院患者就医流程管理,采用先进的面向对象设计,具有良好的扩展性和组合性,既可以按模块分拆,独立运行,也可以全套组合集成工作。

1.3 与 HIS 无缝连接 通过建立触发器自动监测门诊挂号系统数据新纪录进行处理,实现分诊管理系统与医院 HIS 挂号系统的无缝链接^[2]。

2 系统软件实现流程

患者在挂号处进行相应就诊科室挂号^[3]。患者根据诊区系统提示信息到相应诊室外排队候诊,显示屏上会显示当前就诊患者,队列候诊患者、漏诊患者信息。以此患者可以判断出排在前面人数^[4]。屏幕弹出式提示、语音呼叫被叫号患者进相应诊室进行就诊(有语音和屏幕闪动提示患者)。呼叫 XXX 患者就诊时,该患者未到,产生漏诊现象。漏诊患者进入候诊区后,根据屏幕提示信息医护人员直呼,重新进入就诊排队队列,根据显示与语音呼叫信息进入诊室就诊。进行医技检查后的复诊患者,进入诊区后,根据屏幕提示信息医护人员直呼,进入检查复诊队列,等候就诊。

3 软件系统模块介绍

3.1 门诊分诊台管理系统 由于医院门诊存在不同身份患者,如普通门诊、急诊、复诊患者等,对候诊排队具有许多个性化需求。因此,本系统采用多种患者队列管理模式,每个诊区患者队列模式与队列数量(N 个数量)可按照实际需求自由定义^[5-6]。

系统在分诊台管理端,通过多队列管理模式,建立、维护和实时查看就诊患者队列,显示本诊区科室各个分诊队列患者列表,患者管理状态(已诊、未诊、未到、暂离),诊室开诊状态,可根据优先级设定自动插队就诊。同时可以自由设定多种叫号模式,如顺位叫号模式、优先(插队)叫号模式、混合叫号模式和直呼叫号模式等。可根据优先级设定自动插队就诊,如提供患者的优先方式,可以设定就诊顺序的优先方式,如急诊优先、预

约优先、复诊优先;还可以设定队列优先方式,如特需优先、贵宾优先等。

3.2 门诊药房信息显示与发药叫号系统 系统能够与医院的处方发药系统进行无缝连接,并自动接受处方发药系统发送的叫号请求。患者交费后,电子处方会被自动传送到门诊药房,药房会自动向导医系统发送叫号请求,并通过全自动语音合成和显示屏的同步显示对取药等候区发布叫号信息。如患者没有及时注意到叫号信息,导医显示系统会在显示设备上显示、保留,以便患者能够及时到指定窗口取药。极大减轻药房工作人员的工作压力,并能促成门诊药房有序取药的良好秩序。系统同时也能发布药剂咨询信息,为患者提供更多的便利^[7]。

3.3 影像与辅诊科室自动分诊管理系统 医生工作站开出检查申请(如 B 超检查)后,患者为该次检查交费。检查的患者拿着号码条到相应候诊区候诊。显示屏上会显示每个队列目前有几个检查室在检查,各个检查室现在检查的当前患者和号码。被叫号进相应检查室完成检查,会有语音和屏幕闪动提示患者进检查室做检查。到发报告区查询发报告相关流程,在发报告区,有相应显示屏显示各种检查出报告的时间(如需要进行病理分析的报告在 1 d 后出,或其他出报告时间)。患者根据出报告时间安排选择在发报告区等候报告或安排其他事情。在发报告区有相应显示屏显示所有报告已出但未拿走的患者名单,以提醒这些患者到指定地点拿报告^[8]。

4 系统硬件设备介绍

4.1 主控计算机 兼容机或品牌机都行,唯一的配置要求是主板必须带有定时开机功能。操作系统:Windows2000/WindowsXP。

4.2 通讯控制卡 广播控制中心控制计算机与可寻址控制器进行通讯及数据交换的设备,系统采用 RS485 总线控制,具有传输距离远,抗干扰强的特点。

主要技术指标为输入电压:±5VDC;消耗功率为 2 W;RS485 通信接口;波特率为 9 600 MBS;接口类型为标准 PCI 插槽。

4.3 可寻址控制器 功率:10 W;输入电压:220 V;AC:50 Hz;消耗功率:5 W;控制接口:RS-485;设备接口:音频接口;规格尺寸:125 mm×190 mm×64 mm。

4.4 其他 广播功放机(GM-8130A),GM-514 吸顶喇叭,BK-240 广播话筒,LED 显示屏。

5 分诊的效果

5.1 维护了门诊的诊疗秩序 使用自动分诊管理系统后,大屏幕滚动显示整个科室医生出诊情况及目前诊疗进度。每位患者的平均等候由原来 20 min 变为 10 min,而医生诊疗时间由分诊前 10 min 变为 15 min,这样增加了患者家属与医生的交流时间,提高了患者的满意度^[9]。

5.2 体现了以人为本的现代化管理方式。满足了患者就诊的需求,增进了医生与患者之间的沟通与交流,保护了患者的隐私。

5.3 节约了人力成本。使用自动分诊管理系统后,本院门诊各科室取消了分诊叫号护士,分诊护士的工作重点由以前的人工叫号变为帮助患者解决困难,使患者安心就诊,提升了医院整体服务的水平。

总之,通过系统的合理设计与实施,明显改善了医院在候诊区的就医秩序,净化医院的环境。同时减轻了医护人员的人工分诊压力,使候诊安排科学、合理,提高医护人员的工作效率,提升了医院的服务质量。

参考文献

[1] 张现辉. 医院信息化建设的经验与体会[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2009, 6(3): 57-60.

[2] 张旭, 柏亚玲, 宗小娜. 介绍一种先进的计算机叫号系统[J]. 解放军护理杂志, 2003, 20(7): 90.

[3] 高红. 门诊医生工作站功能分析与设计[J]. 中国卫生质量管理, 2012, 19(4): 12-13.

[4] 司马欣元, 王亚平. 综合医院门诊分诊服务存在的缺陷及对策[J]. 湖南中医药大学学报, 2010, 30(4): 69-70.

[5] 许惠溢. 电子处方的可行性初探[J]. 中国药房, 2007, 18(19): 1454-1456.

[6] 路菲. 医院信息系统与电子病历系统交互模式应用探讨[J]. 医学信息学杂志, 2011, 32(7): 26-29.

[7] 佟子林, 吴皓达. 我国卫生信息标准化建设现存问题及建议[J]. 中国医药指南, 2011, 9(13): 172-173.

[8] 曾凡. 医院信息系统在医院管理中的作用[J]. 中国医院管理, 2000, 20(7): 28.

[9] 田园, 畅小琴, 张文丽, 等. 门诊自动分诊系统的应用与体会[J]. 山西医药杂志, 2011, 6(40): 644-645.

(收稿日期: 2013-04-08 修回日期: 2013-06-05)

关于血站的文化建设研究——以重庆市血液中心为例

王蓉感(重庆市血液中心行政办公室 400015)

【关键词】 文化建设; 血站; 意义
DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2013. 22. 077 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2013)22-3079-02

血站文化是血站员工在长期实践活动发展过程中逐步形成并成为全体采供血人员共同遵循和奉行的价值观念、基本信念和行为准则等的总称^[1]。从血站文化的定义来看,血站文化首先是在长期的实践中形成的,具体来说就是采供血服务工作、内部管理工作等,通过长期不断的积淀和扬弃,逐步转化并得到员工的广泛认可,最终形成血站的价值观、基本信念以及行为准则等^[2]。各级血站文化建设在采供血管理和无偿献血宣传组织过程中注重寻找符合采供血事业发展的方法和手段,形成了具有地域特色、个性特点的血站文化模式。

1 血站文化的意义

血站文化的意义随着社会的进步而逐渐变化、发展,培育优秀的血站文化,已成为血站管理现代化研究的重要内容。采供血机构更加注重倡导健康、持续、稳定的发展,除了在人才、技术、设备方面不断提升竞争力外,文化战略已经摆上非常重要的位置^[3]。血站文化建设是采供血事业发展的重要环节之一,许多采供血机构开始尝试对文化建设进行深度探索及思考,并不断从企业文化、医院文化、组织文化等各个角度、各个层面吸收养分,加以变革、创新、发展和积淀,创造出富有个性特色、地域特点的血站文化,使得血站文化逐步迈向理性化、多样化的发展之路。

2 血站文化建设在采供血事业发展中的必要性

2.1 血站文化的导向凝聚功能 血站文化建设在采供血事业发展中起着导向凝聚功能,工作人员在血站文化引导下形成普遍的价值观,为血站发展凝聚力量,具体表现就是血站的目标、任务以及使命。以重庆市血液中心为例,其使命是:在血液招募中,传递爱与奉献的精神;在血液生产中,树立质量至上的理念;在血液研究中,探索血液科学的奥秘;在血液服务中,追求不断完美的境界;把“把安全、服务、创新、持续改进贯穿于采、供血的全过程,像呵护生命一样,保证血液质量”作为始终坚守

的质量方针;向着目标“登高望远,不断超越,打造与时俱进的现代化血液中心”而努力奋斗。始终坚持“文化建站,科技强站,人才兴站”的方针,着眼于血液中心的发展。这些具体的目标让全体员工产生认同感和归属感,同时增强员工对本员工作的使命感,自觉地把思想和行为与血站的发展建设紧密的联系起来,以文化为纽带,产生强大地凝聚力^[4]。

2.2 血站文化的激励调节功能 在尊重人、理解人、关心人、信任人的文化氛围中,进一步调动员工的积极性、创造性,在工作生活中建立和谐的人际关系,使员工的价值观有所体现,达到合作最优化、整体效能最大化。例如,结合绩效工资工作的开展,需要破除“重资质,轻能力”论资排辈的现象,通过制订出具有可以量化的绩效指标和激励机制等各项决定性因素的方案,并提交血站员工代表大会通过,力求真正客观地评价员工的绩效;在人才的选拔和任用,上不唯学历而重能力,不唯资质而重业绩。

2.3 血站文化的塑形提升功能 通过先进的血站文化,提升员工的整体文化素质和技能水平,不断创造有特色的服务品牌,提升现代化血站的公众形象。同时向社会展示血站的管理规范、持续发展及员工的精神面貌,赢得献血者的普遍认同,确保较高的社会满意度。注重把血站文化建设与行业作风、业务技能、人才培养等相结合,逐步探索出了一条“以文化推发展,以发展促文化”的血站文化建设新路^[5]。

2.4 血站文化的应变辐射功能 根据新形势和新任务的变化,血站文化及时补充和丰富了内涵和外延,健全员工的发展规划,同时通过各种途径宣传血站,辐射到整个社会,满足公共卫生建设的更高的要求。血站的良好社会形象,可以帮助社会大部分公民理解无偿献血政策,促进无偿献血的血源增加,从而使临床用血得到保障。血站文化建设不仅可以推动采、供血事业发展,也是整个卫生事业发展所需要的。