维普资讯 http://www.cqvip.com

局解手术学杂志 2007年第16卷第6期
J Regional Anat & Operative Surg,2007,Vol.16,No.6

数字化管理在门诊就诊系统中的优化及应用

Optimizing and application of digital manger in clinical service visit system

盘 隽 （第三军医大学附属西南医院门诊部，重庆 400038）

[关键词] 门诊部；数字化管理；优化流程
[中图分类号] R197.324 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2007)06-0411-01

为提高门诊患者的有效就诊率，缓解医院的拥挤现象，充分利用医院的有效资源，使就诊流程更方便患者，我们就2006年未使用呼叫优化流程和2007年使用呼叫优化流程进行了调查对比。现报告如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

2006年4月门诊就诊患者114 303例；初诊患者77 151例，复诊患者37 152例；内科27 868例，外科20 707例，专家门诊10 426例，专科门诊55 302例。所有患者均由导医指导就医。2007年4月门诊就诊患者131 675例；初诊患者90 837例，复诊患者40 838例；内科31 636例，外科24 427例，专家门诊13 444例，专科门诊75 479例。所有患者均有计算机排队呼叫系统优化流程。

1.2 调查方法

自制问卷调查表，共14个问题，内容包括：一般资料、科别、类别、挂号到就诊时间、诊疗时间、开具检查、检查项目、取报告时间、就诊过程中排队等候次数及时间（挂号、收费、取药），从进医院到离开医院共花费时间，各项检查手续是否复杂及其它的意见和建议等。对门诊患者发放调查表进行问卷调查。调查采取面对面的方式进行。患者根据自己的情况据实选择，若不能理解或不识字者，由调查者按字面意思给其讲解。由患者选择后填写。2006年共发放调查表2 000份，回收1 530份，回收率82%。2007年共发放调查表2 000份，回收1 820份，回收率96%。抽取2006年4月及2007年4月门诊各部相关工作情况进行分析对比。

2 结果

患者就诊过程中多次往返于各部门，反复排队等候大量的时间精力消耗于非诊治过程中，也就是说患者的有效就诊时间大约只有10%。患者在从2007年4月使用计算机呼叫系统优化流程时间节约33.66%，有效就诊时间提高到了30%，挂号、候诊却在原有基础上降低了20%，而患者在医院则减少近4/5的停留时间，从根本上解决了“三长一短”的问题。调查结果见表1。

表1 2006年与2007年就诊时间均值比较

调查内容	2006年就诊时间(min)	2007年就诊时间(min)
挂号等待时间	38	8*
候诊时间	54	10*
就诊时间	8	20*
检查交费等候时间	47	10*
从预约检查到做检查时间	54	9*
等待取检查报告时间	54	10*
复诊时间	6	16*
取药等待时间	42	6*
就医共花费时间	350	100*

*：与2006年比较，$P<0.01$

3 讨论

门诊部建立数字化信息平台，设立排队呼叫分诊系统是非常必要的。呼叫优化流程功能特点：①患者在护士站刷卡候诊，分诊系统自动提示患者就医情况，如姓名、挂号日期、就诊科室等；②程序运行后，系统弹出医生登录窗口，输入排队系统分配的用户与密码进行登。录登成功后系统弹出呼叫界面；③可进行诊间编码设置、语音设置、电子显示屏设置、患者优先级别的设置、并配备有顺呼、复呼、选呼、消息、以呼列表、等待列表及其他设置等功能；④点击顺呼键，系统会按就诊顺序呼叫患者就诊，诊事门口上的LED会显示当前患者就诊（如：请XXX就诊），患者看到提示后就会前来就诊，同时界面下方会出现当前应就诊的患者诊号与姓名。⑤选呼列表，点击此图标系统会出现已经呼叫的患者信息，用于选择呼叫过未来的患者前来就诊。避免了患者因同时就着诊两个以上科室错过就诊序号而出现的反复候诊时的不满情绪；⑥医护人员沟通，在消息框中输入或选择相应的信息后点击发送，系统会将此消息发给护士站护士，护士接到此消息后会作出相应的回应。

本系统的应用是建立在门诊挂号收费及诊间医生工作站已全面使用的基础上实施的，同时成立预约挂号、综合预门诊。可以通过电话预约、网上预约、手机WAP网进行预约，预约内容包括：预约挂号，预约检查、预约治疗，预约手术等所有医疗项目。为更好体现以病人为中心的人性化管理，成功开展门诊优化流程，在门诊各楼层及检查科室设立导医台。在原有的导医基础上加强聋哑语的培训，增加哑语导诊及英语导诊，加强分诊、医教和巡视工作，设立流动导医，坚持走动服务，加强对患者的解释与疏导工作，提供轮椅、平车、一次性小杯及开水供应点以方便患者就诊。

[收稿日期] 2007-09-20 [修回日期] 2007-10-26

（编辑：左艳芳）