

立起自己的信息化建设的专业技术队伍

在医院的信息化建设中, 专业技术人员的水平和数量起着十分关键的作用, 专业技术人才的质量决定了医院信息系统的建设质量、运行管理质量和维护质量。我省各级医院的信息化建设工作专业技术人员严重不足, 已经成为了制约我省各级医院信息化建设工作发展的一个重要因素。因此, 加强人才队伍建设和培养, 成为了我省医疗卫生行业信息化建设工作的重要内容。

一方面, 我们应当加大人才引进的力度, 大力引进具有中高级专业技术职称, 有从事医院信息化建设工作经验的专门人才, 特别要注意学术带头人的引进。对引进的专业技术人员、各级领导应该给予高度的重视, 努力解决他们生活、学习、工作中的实际困难, 让他们热爱海南的医疗卫生信息化建设事业, 愿意为海南的医疗卫生信息化建设事业贡献自己

的聪明才智。

另一方面, 我们应当大力培养和锻炼目前已在从事医疗卫生行业信息化建设的专业技术人员, 使他们能够茁壮成长。目前, 我省现有的这支专业队伍还很年轻, 还具有很好的培养前途, 各级领导应该高度重视对他们的培养锻炼, 应当拿出一定的资金让他们不断学习提高自己的专业技术水平, 同时应当为他们的学习工作创造积极的条件, 并切实解决这部分人员的工作待遇问题, 让他们能够安心从事我省的医疗卫生信息化建设事业。

总之, 人才是医疗卫生信息化建设的根本, 人才是医疗卫生信息化建设的关键, 我们只有掌握了这个关键, 才能在未来的医疗卫生行业的信息化建设中不断进步, 永远保持前进的动力。否则, 我们将一事无成。

编辑/任鸿兰

门诊排队系统的应用体会

俞文敏, 何 炜, 周春晓

(解放军第 113 医院, 浙江 宁波 315040)

摘要: 目的 充分利用医院现有 HIS 系统网络设备, 构建门诊排队系统, 使病人享受人性化的服务。方法 在 HIS 系统基础上, 添置相关设备, 开发实用、易于升级和维护的排队系统软件, 转变医患人员观念, 使之适应这种就诊形式。结果 真正实现分时、均匀排队, 缩短了排队等候时间, 改善了“三长一短”现象。结论 应用此系统后, 门诊伤病员满意度比以前有较大提高。

关键词: 门诊排队系统; 构建; 应用体会

医院门诊候诊区病人拥挤、秩序混乱是各大医院普遍存在的现象, 病人常常因候诊不畅发生不必要的纠纷[1]。随着人们生活质量的不断提高, 生活节奏的加快, 对医疗服务水平要求随之提高, 而医院门诊就诊秩序是否良好, 门诊流程是否通畅决定一所医院就诊环境的优劣。因此, 创造门诊就诊人性化的温馨环境, 优化门诊就医流程, 最大限度方便病人, 克服门诊就诊过程中普遍存在的“三长一短”, 以提高门诊病人的满意度, 是各大医院管理者高度重视的问题。

我院是南京军区一所最大的驻军医院, 于 2001 年 10 月完成 HIS 系统的建设并通过军区的验收。借助 HIS 系统, 在新门诊大楼投入使用前, 对门诊管理流程进行了改造, 引入了排队分诊系统和门诊医生工作站, 并设置每个分诊区域都有挂号和收费点, 经过几个月的运行, 取得了预期的效果。今年第二、三季度, 本院和宁波市对门诊伤病员满意度测评, 均比前二年有了明显的提高。

收稿日期: 2007-02-28

1 应用体会

1.1 门诊候诊秩序得到根本改善

在未使用排队分诊系统之前, 每当门诊高峰时间, 由于病人无法了解自己的排队情况, 往往要围在诊室门口或围着医生等待就诊, 而候诊大厅内反倒无人等候。应用该系统后, 在分诊排队系统排队刷卡后, 打印出的号条上有诊室名称、病人姓名、挂号日期、前面候诊人数、医生姓名、医生职称等信息, 同时电子显示屏及时向每个等候病人发布每个诊室的就诊信息, 完全将就诊流程公开, 使病人能安心等待, 从而彻底改变了候诊秩序。

1.2 “三长一短”现象改善

应用排队分诊系统以后, 能够真正实现分时、均匀排队, 从而缩短了排队等候时间。而一对一的服务模式, 在尊重病人的同时, 也得到病人的尊重, 有利于医生改善工作情绪, 减少工作失误, 提高工作效率。

1.3 保护就诊病人的隐私

一对一的服务模式,避免了以往在病人就诊过程中所涉及的隐私暴露在众目睽睽之下,病人可以从容地回答医生提出的各种与疾病有关的问题,询问疾病相关知识,给病人带来轻松愉快的心情,医生可以专心致志地向病人进行解释。真正将人性化的就医理念引用到就诊过程。

1.4 便于医生了解就诊情况

在没有用该系统之前,出诊医生无法了解到此时此刻后面还有几位病人正等着看病。应用该系统后,在门诊医生工作站可以一目了然地看到后面还有几位

病人候诊,如果有特殊的事情要跟分诊台的护士联系,可以在门诊医生工作站留言框内发布短信,分诊台的计算机几乎可同步收到短信,方便了医护之间的交流和沟通,特别对一些特殊病人需要护士特别照顾的,医生可不出诊室的门,而护士早就收到了相应的信息。

1.5 方便病人选择就诊医生

在刷卡分诊的界面,护士可为已挂号的病人进行门诊排队的操作,护士拖动鼠标,可以完成选医生、换医生、换科室、前后队列的操作。每个诊间在屏幕内都有一个小窗口相对应,内有医生姓名、诊室号、病人姓名队列。因此,排队分诊系统的丰富实用的功能使护士可随时动态了解整个候诊区的候诊情况,及时对候诊人数过多或过少进行调整,以缩短病人排队等候时间,对一些挂错号或需要科室会诊的病人,分诊护士只要作简单的操作,即可使病人得到满意的效果。

1.6 成功应用必须以 HIS 系统为基础

本系统的应用是建立在门诊医生工作站、门诊挂号收费系统已全面使用的基础上实施的,与 HIS 系统内的数据做到完全共享,保持了数据的完全一致,对于还没有完全实现计算机管理的医院具有一定的实施难度。

1.7 有利于进一步提高网络和设备资源的利用率

HIS 系统在全国多数医院建成使用已有多年,但 HIS 系统的利用率还远远不够,从 HIS 系统初期硬件、软件投入到每年的维护,对每一个医院来说,都是一笔不小的费用。最大限度地发挥这一网络和设备,用于提升医院的整体效益和社会效益,是每一个医院管理者所考虑必须的问题。用排队分

诊系统可充分挖掘 HIS 系统的功能和网络设备,如医院计算机工程师技术力量强大,这一系统软件可自行开发,只需购置电子显示屏和音响设备,投入的经费非常有限。而应用这一系统以后,创造出了一个文明、温馨、有序的就医环境,得到的回报将是门诊病人满意率的提高,从而吸引更多的病人前来就诊和住院。

1.8 顺利实施应用需要一个磨合适应期

医院分诊排队系统能否顺利实施,一个重要原因是患者的素质参差不齐,二是科学的就诊模式必然打破我国延续多年的分诊制度和流程,这种方式要能被广大医务人员所熟悉和接受需要过程。我院在实施初期,病人总是不习惯在候诊区等候,担心被人插队,或是不注意大屏喇叭的提示,病人不习惯等在候诊区,不在就诊医生的诊室内等着,心里总感到不踏实,因此,病人常常未到分诊台,就直接到诊室找医生,而医生也抱怨,说病人还是喜欢围观,难以做到一室一病人。为此,我们对软件功能进行优化,如不进行排队分诊,医生工作站内无法获取病人的信息;增加门诊高峰时间的导医人数;在候诊区,安装电视机;对候诊的病人先测体温和血压,对眼科候诊的病人检查视力,让等候的病人感到医疗活动已经开始,以降低病人等候时的焦虑程度;进行医疗知识宣传,开展健康教育大课堂,开展普及卫生知识、治病防病的健康教育教育活动。

2 小结

实施排队系统不但体现医院窗口服务的先进性、科学性。同时也减少了人工环节,采用计算机控制,短缩了病人的排队时间。对提高医院服务质量,树立良好形象,均有重要意义。

参考文献:

- [1] 贾秀萍. 对病人排队等待问题的探讨[J]. 中国医院, 2003, 7(10): 31.
- [2] 罗耀东. 医院智能就诊排队系统 [J]. Zhejiang Practical Medicine December, 2002, 7(6).

编辑/任鸿兰

投稿小知识

摘要和关键词

论文应附 300 字以内的中英文摘要,摘要按目的、方法、结果、结论格式撰写,每篇文章应标注 2~8 个关键词,英文摘要、关键词与中文摘要、关键词相对应。英文摘要中文作者姓名的汉语拼音采用姓前名后,中间为空格,姓全部字母大写,复姓应连写,名的首写字母大写,双名之间用连字符。