

【护理管理】

改善骨科住院病人管理流程的效果分析

宁 宁, 裴福兴, 杨天府, 宋跃明, 沈 彬, 陈海霞, 杨晓春
(四川大学华西医院 骨科, 四川 成都 610041)

【摘要】目的 评价骨科住院病人管理流程改善的效果。方法 从2004年8月-2005年8月在科室成立“骨科住院病人管理流程改善”小组,分析科室现有的管理流程缺陷,确定造成缺陷的主要原因并制定相应的措施:改变传统的医生固定管理床位;规范入院流程;加强安排病人检查计划性和组织实施。结果 住院病人管理流程改善使病人在院外等候入院的时间从改善前的28.5 d降低到4.5 d,降低了24 d,下降率为84.2%;病人的平均住院时间从改善前的21.5 d降低到11.4 d,降低了10.1 d,下降率为46.9%;病人的住院费用从5 346.00元降低到3 428.00元,降低了1 918.00元,下降率为35.8%;病人的满意度从改善前80.5%上升到95.8%,上升了15.3%。结论 对骨科住院病人的管理流程进行改善,降低病人院外等候入院时间及住院费用,减少病人的平均住院日,提高病人的满意度。流程改善活动在科室住院病人管理中应用取得较好的效果,值得推广。

【关键词】管理流程; 住院病人; 护理管理

[中图分类号] R68;C931.2 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2006)06-0080-02

Effect of Improving the Flow-sheet for Managing Patients in the Department of Orthopaedics

NING Ning, PEI Fu-xing, YANG Tian-fu, SONG Yue-ming, SHEN Bin, CHEN Hai-xia, YANG Xiao-chun
(Dept. of Orthopaedics, Huaxi Hospital, Sichuan University, Chengdu 610041, China)

Abstract: Objective To assess the effect of improving the flow-sheet for managing patients in the department of orthopaedics. Methods A group in charge of “improving the flow-sheet for managing patients in the department of orthopaedics” was set up in Aug. 2004 to Aug. 2005, specialized in analyzing the flaws in the current managing flow-sheet, identifying the lead causes and regulating corresponding measures, changing the bed management by designated doctors, standardizing check-in flow-sheet and arranging for and conducting intensified plans for checking patients. Results The time for patients to wait for admission into the department was shortened from 28.5 d to 4.5 d, with a falling rate of 84.2% and the average duration of hospitalization fell from 21.5 d to 11.4 d, with a falling rate of 46.9%. The expense for hospitalization fell from 5 346.00 yuan to 3 428.00 yuan, with a falling rate of 35.8%. The comfort level was increased from 80.5% to 95.8%, with an increasing rate of 15.3%. Conclusion The improved flow-sheet can lower the hospitalization fee, reduce the average duration in hospital and meanwhile, raise the comfort degree from patients. The application of the improved flow-sheet is effective and worth popularizing.

Key words: managing flow-sheet; inpatient; nursing management

我院地处西南,骨科为西部创伤骨科与骨病研究中心,每年收治的患者达4 200多例。随着医疗体制的改革和医疗市场的变化,愈来愈多的病人到我科求医。但由于医院目前硬件条件有限,大幅度增多的病人更进一步导致病床紧张,远远不能满足病人的需求,许多病人需要在院外等待较长时间;另一方面,现有的一些住院病人管理流程缺乏科学性和合理性,增加病人住院时间、住院费,病床周转率低,使入院困难的矛盾更加突出;病人无效住院时间延长,导致病人的报怨和投诉次数增加,病人的满意度降低。基于以上原因,近年来我科从科室管理入手,逐步改善病人的住院管理流程,并取得较好的效果。现报道如下。

1 一般资料

[收稿日期] 2006-03-30

[作者简介] 宁宁(1964-),女,四川成都人,本科学历,科护士长,副主任护师,硕士生导师。

我院骨科共有病床160张,主要收治需作关节镜手术、人工关节置换术、椎间盘手术、骨肿瘤手术及四肢创伤疾病的病人。全科共有护理人员46名,副主任护师1名,主管护师11名,护师12名,护士22名,平均年龄27.5岁,平均护龄8.6年。科主任正教授主任医师1名,副教授副主任医师11名,正教授主任医师4名,主治医师3名,平均年龄41.5岁。

2 方法

2.1 成立科室病人管理流程改善小组 小组成员共7名,其中医生3名,护士4名;博士2名,硕士2名,本科3名。分工有小组负责人、实施员、资料搜集员、数据统计员等。小组成员经过专门培训,培训内容有关活动原则、方法、工具,包括选题原则、因果分析、对策表的应用等,基本具备了实施科室病人管理流程改善的相关知识和技能。

2.2 科室病人管理流程改善小组活动方法

2.2.1 营造流程改善的环境 在科室开展组织动员

工作,向员工讲明科室病人管理流程改善的目的、意义,在员工中建立危机感,规划远景,营造科室病人管理流程改善的氛围和环境,以利于活动的顺利开展。

2.2.2 分析住院病人管理流程存在缺陷原因

2.2.2.1 入院等候时间长 (1)患者多,病床有限;(2)病房医护人员人手有限;(3)医生固定病床,病床资源未能充分利用;(4)信息不畅通。

2.2.2.2 患者住院时间延长 (1)术前等候检查手术时间长(无效住院时间增加),如术前安排检查时间不恰当,术前等候手术的时间延长;(2)术后安排X片检查时间不恰当,导致病人不能按时出院;(3)与病人、家属沟通不够;(4)相关资料欠规范。

2.2.2.3 病人单病种费用相对较高 (1)抗生素使用欠规范;(2)无效住院时间增多,导致住院费增多。

2.2.3 制定科室病人管理流程改善的具体措施

2.2.3.1 改变传统的医生固定管理床位 采用医生跟着病人走的管理模式,由办公室护士统一调配病床。

2.2.3.2 加强安排病人检查计划性,规范治疗过程,合理控制病人的单病种费用 规范入院流程,采取有效的沟通技巧,开设咨询热线促使信息畅通。(1)自费病人医生开入院证同时开好术前检查,病人在院外将检查做好;(2)社保病人入院时间安排在早上8:00;(3)术后病人照片时间合理安排,如使用床旁X光机。

2.2.3.3 减少、降低无效住院时间 将无效住院时间降至最低。分析住院各个环节,找出无效住院时间及其原因,如缩短检查等待时间。

3 结果

3.1 病人入院等候时间 实施科室病人管理流程改善后病人入院等候时间比改善前有了大幅度下降,从平均28.5d下降到4.5d,下降了24d,下降率为84.2%。

3.2 病人平均住院时间 实施科室病人管理流程改善后病人住院时间比改善前减少,从平均21.5d减少到11.4d,减少了10.1d,减少率为46.9%。

3.3 病人单病种费用 实施科室病人管理流程改善后病人单病种费用比改善前下降,以关节镜手术为例,从平均5346.00元下降到3426.00元,下降1918.00元,下降率为35.8%。

3.4 病人的满意度 实施科室病人管理流程改善后病人满意度从80.5%上升到95.8%,上升了15.3%,上升率为19.0%。

4 讨论

4.1 实施科室病人管理流程改善取得有形成果 实施骨科住院病人管理流程改善,首先分析病人的

管理流程中存在的问题,找出原因制定出相应的改进措施,从员工素质、信息系统、医院科室的硬件设施及科室管理技巧等方面入手。改变传统的医生固定管理病床的模式,采用“医生跟着病人走”的管理模式,充分利用了床位资源,病床管理实行了科学化。加强医护人员与病人的信息沟通,并逐步规范医生的行为,合理控制病人的单病种费用,通过以上措施的有效实施,病人在院外等候入院的时间降低了24d,下降率为84.2%;病人平均住院时间降低了10.1d,下降率为46.9%;病人的单病种费用降低了1918.00元,下降率为35.8%;病人的满意度上升了15.3%等有形成果。

4.2 实施住院病人管理流程改善取得无形成果

通过实施住院病人管理流程改善取得了以下无形成果:提高了服务效率和效果;增强了员工的沟通能力及沟通技巧;加强了员工服务意识和服务态度,增强了责任心和团队合作精神;大大提高科室管理者的管理能力和执行能力。

4.3 实施住院病人管理流程改善的意义 流程改善是20世纪80年代初起源于美国的一种企业变革模式,以后逐步在各个行业,特别是在服务行业流行开来^[1]。近年来我国的医疗服务行业也在逐步尝试这种变革^[2]。在医院实施住院病人管理流程改善,其目的是因为医院应根据医疗市场和病人的需要,重新整合医疗服务资源,彻底改善医疗服务流程,使其医疗服务和效益得到明显改善^[3]。

总之,通过实施住院病人管理流程改善,提高医疗服务质量,提高病人的满意度及市场占有率。流程改善是提高服务质量、快速、有效、先进、科学的管理方法^[4],是医院获得生存和发展取得成功的管理战略。医院实施住院病人管理流程改善的核心是打破原有的传统的、落后的管理模式,要求医院管理者和员工都站在医院外部的角度来审视医院服务流程是否合理,并进行逐步改善,最终达到病人满意度的提高,市场占有率增加,价值最大化;同时使企业文化发生改变,医院知名度扩大,市场竞争力增强^[5]。

[参考文献]

- [1] 甘华鸣,肖忠远.管理创新[M].北京:中国国际广播出版社,2003:73-98.
- [2] 李若惠,杨顺秋.现代护理质量管理的创新思考[J].南方护理学报,2003,10(3):75-76.
- [3] 刘昌丹,郭健丽.开展月质量讲评 促进全员质量管理意识[J].南方护理学报,2004,11(8):72-74.
- [4] 易利华.医院管理新论[M].北京:人民卫生出版社,2005:186-205.
- [5] 白宝光.质量管理学[M].北京:中国财政经济出版社,2001:151-155.

[本文编辑:杨玩华]