

【护理管理】

局域数码网络多媒体播放及平台管理系统在内科门诊的应用

张景爱

(山东大学齐鲁医院 内科门诊, 山东 济南 250012)

[摘要] 目的 改善门诊就诊秩序,使门诊护理工作更安全、快捷、有效,提高病人满意度。方法 在内科门诊使用了“局域数码网络多媒体播放及平台管理系统”(简称:AIM II),通过播放控制、排队服务、现场直播、药价分科等功能,与病人进行良好的沟通,指导病人就诊,合力安排病人,提高管理水平。结果 改变了病人获取医院信息的方式,改善了就诊秩序,有效缩短病人候诊时间,方便病人就医。结论 只有充分利用现代化信息管理系统进行科学管理,以提高门诊医疗服务水平和工作效率,才能满足病人需求。

[关键词] 门诊; 数码网络; 多媒体; 护理管理

[中图分类号] C931.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)01-0084-02

Application of AIM II in Clinic Department of Internal Medicine

ZHANG Jing-ai

(Clinic Department of Internal Medicine, Qilu Hospital, Shandong University, Ji'nan 250012, China)

Abstract: Objective To improve the order of seeing doctors as so to make nursing work safer, quicker and more effective and to raise patients' satisfactory rate. Methods In Clinic Department of Internal Medicine, "AIM II" was used. By playing control, lining service, broadcasting on live and classifying prices of medicine, they had friendly communication with patients, guided them to see doctors, managed patients reasonably and improved management level. Results They changed the way in which patients got hospital information, improved the order of seeing doctors, shorten waiting duration of patients effectively and make seeing doctors easier for patients. Conclusion The patients' need can only be satisfied by making full use of modern information management system to manage scientifically and improve medical service in Clinic and working efficiency.

Key words: clinic; digital network; multi-media; nursing management

门诊是医疗工作的前沿阵地,是面向社会的重要窗口,门诊服务质量的高低,服务设施的优劣,是医院整体水平的反映,不仅对医院声誉会产生重大的影响,更关联着医院的总体效益^[1]。如何做好门诊服务质量管理,使门诊工作更安全、快捷、有效且能满足各种人群的需要,是门诊管理者面临的新课题。

我院内科门诊是一个具有7个专业组的综合性科室,月门诊量达16 500多人次,过去病人就诊从挂号开始,经过就诊检查、交费、化验、治疗处置、取药、注射等,还要进行特殊检查(如:电子胃镜、B超、CT、磁共振检查等),而且病人一般要经过3次门诊才能完成。要完成上述手续,必然产生“一、排、二等、三跑腿”的现象,让病人感到很不方便,秩序乱、拥挤、效率低^[2]。其主要原因是服务设施陈旧,最终导致病人满意度下降,病人流失增多。医院为了加强与病人的信息沟通,确保良好的就诊秩序,以内科门诊为试点,率先引进了“局域数码网络多媒体播放及平台管理系统”(简称:AIM II),利用信息技术的管理方式,由系统控制排队顺序,公开叫号,减少了人为

的干扰因素,减轻了护士的分诊工作量,有效地改善了门诊就诊秩序,从而缩短病人候诊时间,并通过该系统向病人传播医院的各种信息,方便病人就医,提高诊治效率,效果显著。现报道如下。

1 AIM II系统的组成及排队服务工作流程

AIM II系统主要由4部分组成:中央控制系统(下称:机房)、分诊管理系统、叫号电话机、终端显示器(等离子电视机)。其操作原理:分诊管理系统放置于护士分诊台,由分诊护士具体操作,对前来就诊的病人按专业需求进行分诊,再通过分诊管理系统对病员入队、排队、出队等系列操作,特殊病人可灵活调整。呼叫电话安装在各诊室,由医生按操作程序自行呼叫病人。电视机悬挂在候诊区,显示就诊号和用于播放节目。中央控制系统存放于机房内,对整套设备实施监控,还可通过有线电视系统播放各种宣传资料。AIM II系统全部采用数字视讯产品,结合电脑语音合成技术,配合系统多媒体呈现功能,声音及图像清晰,效果显著,充分与病人达成平易近人的沟通,病人满意度明显提高。

2 AIM II系统的功能

[收稿日期] 2005-07-07

[作者简介] 张景爱(1957-),女,山东费县人,本科学历,主管护师,护士长。

(1) 排队服务: 主要应用于门诊分诊、候诊叫号、帮助病人选医生或科室。(2) 健康宣传: 通过中央控制系统, 配合大型电视屏幕, 随时可以将医院的影音资料通过这套“沟通工具”向就诊者广为传播, 让更多的人了解医院的服务项目、成功病例、专家介绍、特色门诊、就诊须知等。同时可利用午休时间向病人现场宣传常见病和多发病的预防、饮食指导、健康教育和预防保健等。

3 应用体会

3.1 加强门诊管理, 改善就诊秩序 我院由于门诊量较大, 来自全省乃至全国各地的疑难重症病人较多, 就诊病人多有 2-3 人陪伴, 造成候诊大厅人员拥挤、流动性大、噪音高, 分诊台的护士工作忙乱, 病人满意度低, 自从使用 AIM II 系统后, 将出诊医生相关信息、诊室安排及当前就诊号显示在屏幕上, 方便病人选择科室和医生, 并将病人询问最多的问题做成宣传材料在屏幕上反复播放, 既减轻护士的工作量, 又做到了透明度高, 防止混乱, 同时为医生的诊疗创造了相对安静的工作环境。候诊大厅保持了良好的就诊秩序, 排队管理系统会按分诊顺序, 逐一呼叫所有的挂号病人前往诊室, 有利于病人的心理平衡, 使病人与其家属心态平和地等待就诊, 服从安排, 从而使整个候诊区变得秩序井然。

3.2 方便医生看诊和医护间的协作 每个诊桌上安装一部叫号电话, 医生上班后按记忆键 1 输入个人工号登录, 将个人信息通过网络告知分诊台护士和候诊区的病员, 然后开始按记忆键 7 呼叫病人, 医生如要了解候诊人数按记忆键 5 便可得知。如遇到疑难重症或者需要会诊的病人可不出诊室, 通过电话与区域内相关科室的医生取得联系便可进行会诊或咨询。如遇到紧急情况需要暂时离开, 也可按记忆键 2 通过电话告知分诊台护士, 护士对具体情况进行调整, 以免延误病人就诊。

3.3 便于门诊工作日志管理 所有挂号病人经护士分诊后, 通过系统将病员信息输入各专业, 对各科初诊、复诊人数分别进行统计, 下班前对所有就诊人数进行总计, 使各科的工作量一目了然, 对日后的工作总结提供了可靠的资料。

3.4 改变健康教育宣传模式 利用就诊闲暇之余和午休时间, 安排专人通过电视屏幕向病人播放或

现场直播健康教育知识, 促进了医患间的广泛沟通, 从而吸引更多的病人前来就诊。同时根据我院的具体特点制作一些宣传栏目、就诊须知和就诊流程示意图等, 以方便病人就医。

3.5 提高服务质量 该系统的使用, 改变了病人获取信息的方式, 程序控制排队顺序, 公开叫号, 减少人为的干扰因素, 减轻护士的工作量, 使护士有更多的时间与病人沟通, 细心观察其病情变化, 及时处理特殊情况, 解决病人的实际困难, 协助行动不便的病人就诊, 对候诊者适时进行健康教育或咨询, 既满足了不同病人的需求, 避免了病人的焦虑不安, 又提高了服务质量, 医生和病人真正做到“一对一式服务”, 使病人的隐私得到了保护。

4 讨论

门诊室医疗工作是面向社会的重要窗口, 其服务质量的高低, 环境的优劣以及信息化服务的条件直接影响病人的第一印象和第一感受, 同时也体现医院的整体水平^[3]。据报道, 在消费过程中, 满意的顾客会把自己良好的感受告诉 4 位朋友, 而不满意的顾客将对 10 个顾客传播自己不满的感受, 其中 10% 以上的消费者将对 20 人以上传播这种不良信息^[4]。事实证明, 病人及家属对于医院的要求不仅局限于准确有效的救治, 他们更看重医院的整体服务态度与管理效率和良好的就诊环境。AIM II 系统的使用, 不但改善了就诊秩序, 更重要的是使内科门诊成为宣传医院、宣传科室的一个重要阵地, 优化了服务质量, 缓解了医患纠纷, 也使内科门诊管理上了一个新台阶, 病人就诊率较去年同期比较提高了 20%, 医务人员在环境安静的状态下工作心情愉快, 病人的满意度也由原来的 85% 提高到 98%, 最终实现经济效益和社会效益双丰收。

[参 考 文 献]

- [1] 肖先福. 新世纪医院管理的探讨[J]. 中华医院管理杂志, 2001,17: 581- 585.
- [2] 叶政书, 卓凯星. 现代医院科学管理[M]. 成都: 四川科学技术出版社, 1994: 178- 170.
- [3] 刘春香. 如何做好门诊护理安全管理[J]. 中华护理杂志, 2004,39(3): 198- 199.
- [4] 陈锦秀. CS 经营方式在医院护理部门的应用[J]. 国外医学: 护理学分册, 2001,36(9): 470.

[本文编辑: 方玉桂]