

后疫情时代改善就医体验的儿童专科医院就诊管理实践

曹哲¹, 李柯¹, 朱明宇², 于映映³

(河南省儿童医院门诊部¹, 信息科², 科研办³, 河南 郑州 450000)

摘要: 本文通过总结后疫情时代影响就医体验的相关因素, 结合患者就诊需求, 从修订制度与应急预案、人员管理、信息化应用、优化就诊流程、改善就诊环境、提高就诊服务等多方面入手, 并通过系列举措调整做好后疫情时代的门诊就诊管理及疫情防控工作, 以改善就医体验, 优化医疗服务, 进一步提升医院的综合水平。

关键词: 后疫情时代; 儿童专科医院; 预检分诊; 就医体验

中图分类号: R197

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2022.10.010

文章编号: 1006-1959(2022)10-0044-03

Management Practice of Improving Medical Experience in Children's Specialized Hospital in the Post-epidemic Era

CAO Zhe¹, LI Ke¹, ZHU Ming-yu², YU Ying-ying³

(Outpatient Department¹, Information Department², Scientific Research Office³, Henan Children's Hospital, Zhengzhou 450000, Henan, China)

Abstract: This paper summarizes the relevant factors that affect the medical experience in the post-epidemic era, and combined with the patient's medical needs, it starts from the revision of the system and emergency plan, personnel management, information application, optimization of medical treatment process, improvement of medical environment, and improvement of medical service. Through a series of measures, it adjusts the outpatient treatment management and epidemic prevention and control in the post-epidemic era to improve the medical experience, optimize medical service, and further improve the comprehensive level of the hospital.

Key words: Post-epidemic era; Children's specialist hospital; Pre-examination and triage; Medical experience

自新型冠状病毒肺炎(COVID-19)被发现以来,其迅速在全球蔓延,目前已对全球 200 多个国家和地区造成了严重危害^[1,2]。截止目前,我国疫情防控工作已取得阶段性胜利,疫情进入常态化阶段,但境外输入扩散蔓延并未完全遏制,再加之病毒的变异性,使之传染性更强,应全面做好后疫情时代的防控工作^[3]。伴随着医疗服务的逐渐恢复和就诊患者量的迅速攀升,医院在有效的疫情防控基础上建立正常的医疗服务极为重要^[4,5]。门诊作为患者与医院接触的第一窗口,是疑似病例聚集的地方,具有人口较多、流动性大、就诊时间不均衡等特点^[6]。河南省作为人口大省,儿童人口比例平稳上升,儿童健康备受关注^[7]。在当前疫情防控的新形势下,门诊就诊患者挂号、候诊时间较长、沟通时间较短、诊室拥挤不堪等现象常见^[8],易使患者产生焦躁不安等负性心理,使医患接触时间长、交叉感染风险大,同时降低了患者就医体验。门诊服务的好坏是医院管理和服务能力,甚至为医院形象最直接的体现^[9]。我院通过研究和分析儿童专科医院医疗服务的业务流程以及管理的现状,在以人为中心的实践基础上,以改善门诊患儿就医体验为目标,结合新冠疫情防控需求,建立了

儿童专科医院就诊管理体系,进一步提升就诊效率,降低感染风险。本文通过总结儿童专科医院门诊部就诊管理经验,为进一步提升患者就医体验提供借鉴和参考,以提升医院就诊管理水平。

1 持续质量监管

研究前期,以“改进门诊患儿就诊体验”为目标,通过满意度调查、查阅文献、头脑风暴^[10]、鱼骨图分析(图 1)^[11]等方法确定影响儿童专科医院门诊就医体验的主要因素。发现医务人员服务态度差、患者及家属专业知识不足、候诊时间长等多种因素均影响患者就医体验。门诊部根据分析结果完善相关管理制度,包括优化就诊流程及就诊环境等。

为进一步落实工作职责,保障各项任务落实到位,医院成立新冠肺炎防控工作门急诊督导组,同时制定完善的院感防控督查管理制度及就诊管理制度。督导组每周督导 1~2 次,督导发现问题,以整改通知书形式下发并提出改进建议,责任科室在规定时间内整改并反馈。同时,督导组定期进行“工作回头看”^[12],反馈问题并制定改进措施。

2 人员管理

2.1 医务人员管理 围绕新型冠状病毒相关知识、院感和个人防护等内容,定时组织培训,依据岗位职责确定针对不同人员的培训内容,提高防护和诊疗能力。做好门急诊各岗位职工的健康管理,安排专职人员负责整体协调和管理并按时登记工作人员的健康状况,出现发热、乏力、干咳、呼吸困难等症状时提示其要及时就医,不可带病坚持工作。

基金项目: 2019 年河南省医学科技攻关计划(编号: LHCJ20190901)

作者简介: 曹哲(1976.2-),女,河南郑州人,本科,主管护师,主要从事护理管理工作

通讯作者: 于映映(1991.11-),女,河南郑州人,硕士,护师,主要从事医院管理、科研管理工作

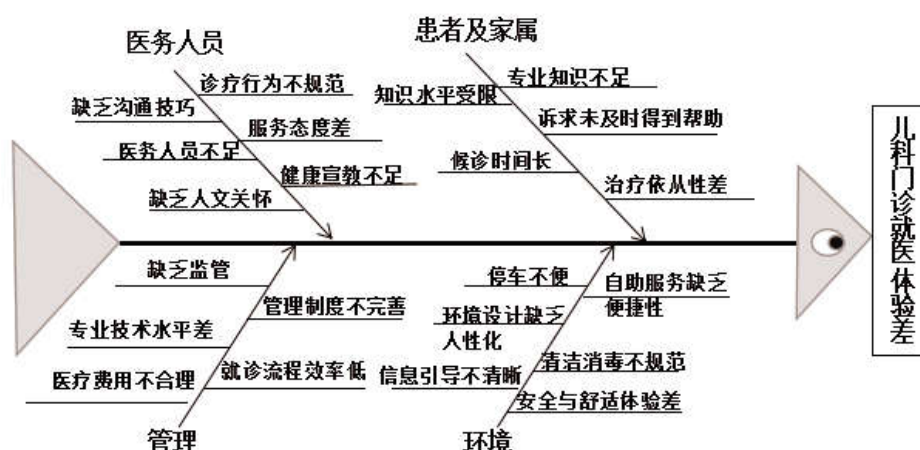


图 1 儿科门诊就医体验差鱼骨图分析

2.2 患儿和家长管理 重点加强门诊患儿和家长管理,严格实施预检分诊制度^[13],确保发热患儿都要经过发热门诊进行诊治,非发热患儿在普通门诊就诊,杜绝交叉感染;通过门诊大厅、走廊等电子显示屏、发放宣传手册、手机 APP 等形式对就诊患者开展防疫健康教育;规范管理不能明确排除新冠肺炎、疑似和确诊患儿,不能明确诊断的发热患儿、疑似或确诊患儿出院、转院时,按《医疗机构消毒技术规范》^[14]对其接触环境进行终末消毒,为确诊患者规划单独隔离病房,科学诊治。

2.3 其他人员管理 门诊各科室设立健康管理员,每周上报医务人员健康数据,并通过微信群、企业微信、线上测试相结合的方式,做好防控知识培训及考核,确保各岗位人员熟练掌握所负责工作的疫情防控清洁消毒、个人防护知识和相关管理规定。

3 信息化助力

以信息化建设为依托,从诊前、诊中、诊后优化门诊服务流程,构建“互联网+健康医疗”创新服务模式^[15]。通过门诊信息管理系统合理分配就诊预约总号量,并通过就诊预约平台等公示就诊的信息,以减少人员聚集,分散人员就诊时间段,指引患者错开就诊高峰,降低患者就诊时间;通过信息系统及自动化设施引入就诊的各个环节:智能导诊系统、分诊叫号系统、收费处语音报价器、检验/检查/发药的排队系统、检验报告自助取单机、药剂科自动摆药机、医学影像科的自助取片机等,优化医疗服务流程;通过手机端为患者提供预约诊疗、移动支付、结果查询、信息推送等便捷服务,均有助于改善就诊秩序、优化就诊流程,提高患者就医体验。

同时,充分发挥互联网医院、互联网诊疗的独特优势^[16,17],拓展线上医疗服务空间,陆续开通中医科、外科、消化科、呼吸科、感染性疾病科 5 个专业医生线上问诊服务以及肺炎自查、科普宣教等互联网

诊疗服务,在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务,降低其他患者线下就诊交叉感染风险。

另外,充分利用患者的就诊数据信息,分析不同季节和时间段患者的就诊时间和门诊流量的规律,精细化门诊预约管理流程,灵活调整医生的出诊时间,合理配备门诊护理人员,维持就诊的持续,降低爽约率,保证就诊的效率。

4 优化就诊流程

4.1 医院门口实行实时监测管理 在院区出入口处分设工作人员通道、患者通道;在楼宇各出入口、楼内单元关口,设立体温筛查点;在病区实行门禁管理,减少病区不相关人员随意进入;所有筛查点 24 小时专岗值守,对出入人员进行健康扫码、体温检测、身份识别(证件),遇有发热人员立即规范引导至发热门诊就诊。

4.2 预检分诊 门急诊设置预检分诊点、发热门诊、隔离病区、留观病区,实行“3+3+N”多环节广覆盖的预检分诊模式。设立预检分诊三道关。“3”:第一关入口处健康扫码关;第二关家长和孩子智能机器体温自动监测关,测量患儿和家人体温的情况;第三关医护详细的预检分诊关。“3”:患儿预检分诊后三个去向,即一是疫区发热门诊,二是普通发热门诊,三是专科门诊。“N”:在患者进出口及所有停留区域 N 处放置手卫生手消用品,并提醒做好关键的手卫生。

4.3 严格执行诊疗规范 严格候诊区域管理,保证医疗安全。推行“预约诊疗”^[18],严格执行“一人一诊一室”^[19]。人员之间距离不得小于 1.5 米,在所有诊区就诊时,仅限 1 名家长陪同,对于符合条件的慢性病,可以按照相关规定延长处方用量,减少患儿来院次数。高危人群就诊时,陪同家长均需配戴医用防护型口罩、帽子、手套,穿隔离衣,以上物资由预检分诊点配发。

5 规范门诊医疗服务

5.1 营造温馨就诊环境

5.1.1 营造良好的就诊环境,疏解患儿紧张的就医情绪 通过对院区、门诊大厅及就诊科室进行改造,门诊大厅明亮、宽阔,就医环境舒适优美,每个楼层都大胆地使用了大色块,构建梦幻城堡、海底世界、科幻太空等主题,打造“花园式”“童趣化”的医院环境。阶梯式构造护士工作台、哺乳室、圆弧形的拐角柱子以及墙面软包装的儿童室内游戏室等配套设施的设计上医院也为患儿和家属做足了考虑,在保证患儿安全的前提下,营造温馨的氛围。

5.1.2 调整医疗资源布局 门诊的功能版块设计充分考虑了科学化引导患者流向与分布,注重资源的优化配置,增加辅助科室面积、呼叫系统、地面标识、免费WiFi、候诊椅、手机充电站、母婴室,增设停车位,有效地改善了医院的就医环境和就诊秩序;每楼层有自动挂号划价缴费机,均可提供挂号、收费和取药服务,使家长免于排多个队爬多层楼,减少了等待时间;各楼层的候诊区与就诊区明显区隔,既保证就诊患者的隐私也保证医生在相对安静有序的环境下开展诊疗工作,充分体现“以患者为中心”^[20]的服务思想和构想。

5.2 提高就诊服务 推出“诊间预约”服务新模式。在微信公众平台预约挂号、缴费的基础上,开展“诊间预约”,通过精确到分钟的分时段预约,预约成功并在完成缴费后,就诊时间、就诊地点等温馨提示信息发送至手机端,并显示在打印的就诊凭条上。为提高服务质量和效率,结合HIS信息化系统,安装候诊显示屏,使患者对自己的就诊信息一目了然,提高看病便捷性。加强护理人员培训,提高护理服务能力;强化护理人员配备,满足护理岗位需求;重视护理科学管理,调动护理工作积极性。

6 总结

河南省儿童医院作为省级三甲专科儿童医院,自新冠疫情爆发以来,被确定为新冠肺炎医疗救治定点医院,收治疑似感染患儿并救治数名确诊患儿。后疫情时代,医院门诊部作为开展救治、提供医疗服务的重点区域和抗击疫情最直接的前沿阵地,相继在服务流程、就诊环节、就诊环境、服务模式等方面制定一系列的调整措施,而就诊流程的调整体现在就诊时间、就诊环境等方面,直接影响患者的就医体验。因此,改善患儿就医体验即是必要的也是迫切的。医院门诊在做好疫情防控工作的基础上,从优化门诊大厅布局、完善门诊管理制度、落实便民措施、减少就医等待时间等多方面提升医院就诊服务质量,总结出一系列后疫情时代改善患儿就医体验的实践经验。

总之,改善患者就医体验,是提升护理服务品质,推进护理质量持续改进的保证。后疫情时代应充分利用现有资源减少患者候诊时间及环境等,对提高患者就诊满意度,改善患者就医体验有重要意义。

参考文献:

- [1]林铃,李太生.《国家卫生健康委员会新型冠状病毒肺炎诊疗指南(试行第五版)》解读[J].中华医学杂志,2020(11):805-807.
- [2]周千千,涂平.新型冠状病毒肺炎发病率空间特征及影响因素[J].贵州大学学报(自然科学版),2020,37(6):56-61,78.
- [3]黄冰,王洪源.全球新型冠状病毒肺炎疫情影响趋势及严重程度[J].北京大学学报(医学版),2021,53(3):536-542.
- [4]黄热心.新冠肺炎疫情常态化下的门诊健康教育前移与体系构建探索[J].中国药物与临床,2021,21(2):329-331.
- [5]Duncanson M, Wheeler BJ, Jelliman T, et al. Delayed access to care and late presentations in children during the COVID-19 pandemic New Zealand-wide lockdown: A New Zealand Paediatric Surveillance Unit study[J]. Journal of Paediatrics and Child Health, 2021, 57(10):1600-1604.
- [6]刘智.我国省级妇幼医院妇产科和儿科门诊患者的就医体验及总体满意度的影响因素研究[D].北京:北京协和医学院,2019.
- [7]第七次全国人口普查主要数据公布人口总量保持平稳增长[J].西北人口,2021,42(3):封3.
- [8]姜传丽,张莹莹,常水,等.精细化管理改善患者就医体验的实践探索[J].中国研究型医院,2021,8(2):16-18.
- [9]邓跃碧,张妮,刘恩梅,等.三甲儿童医院分院门诊护理管理新模式的探讨[J].护理实践与研究,2017,14(5):91-93.
- [10]曾俐.PDCA循环模式与“头脑风暴”管理前后的成效对医院感染控制的影响[J].抗感染药学,2018,15(8):1403-1405.
- [11]黄少萍,李俏君,冯艮娇,等.基于根本原因分析法的某三甲医院患者满意度调查分析[J].现代医院,2021,21(5):706-709.
- [12]周崇臣,吴红燕,高静.儿童医院提升管理执行力的探索[J].中国卫生人才,2016(3):82-85.
- [13]丁艳.持续护理质量改进对提升门诊预检分诊准确率的效果分析[J].黔南民族医学学报,2021,34(2):127-129.
- [14]卫生部医院感染控制标准专业委员会.医疗机构消毒技术规范:WS/T 367-2012[S].北京:中华人民共和国卫生部,2012.
- [15]何双双,李文进.5G技术与“互联网+医疗”助力医院管理的运行效果[J].解放军医院管理杂志,2021,28(4):323-325.
- [16]袁吉,肖煜吟,施贞凤,等.互联网医疗更好地满足慢病患者就医需求的分析和思考[J].中国医院,2021,25(8):44-47.
- [17]曹妮,冯镭,周敏,等.COVID-19背景下大型公立医院互联网医院建设与升级[J].医学信息,2020,33(12):5-7,12.
- [18]苏宇,李刚.后疫情时代门诊综合预约诊疗体系构建与实践[J].中国卫生质量管理,2021,28(6):17-20.
- [19]白忠原,衣丰,周琼瑶,等.重大疫情下的大型综合医院门诊管理应急策略[J].现代医院,2020,20(8):1187-1189.
- [20]沈亮,张冰凌,潘阿香,等.以患者为中心的连续性移动服务实践与分析[J].医学信息学杂志,2021,42(3):55-58,64.

收稿日期:2021-09-15;修回日期:2021-09-27

编辑/成森