

基于业务流程再造理论构建住院部人员智能通行管理流程

邓宁,王燕

(天津中医药大学第二附属医院护理部,天津 300250)

摘要:现阶段,如何对住院患者及陪护人员进行系统、高效、规范的管理一直是医院特别关注的问题。本文主要介绍了医院利用信息化手段,引入智能住院通行系统应用于住院服务中心及住院病区,系统上线后,基于业务流程再造理论,成立流程再造小组,结合半结构访谈,构建了住院部人员智能通行管理流程。住院部智能通行管理流程图清晰易懂,责任划分清晰,操作简便易行,实现了对住院患者及陪护人员出入院管理、出入病区管控及陪护信息分析的全流程管理,同时可满足各个时期医院不同的陪护政策需求,为各医院进行患者相关人群在院精准动态管理提供了重要参考。

关键词:业务流程再造;住院部人员;智能通行管理流程

中图分类号:R197

文献标识码:B

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2023.23.002

文章编号:1006-1959(2023)23-0006-04

Construction of Intelligent Access Management Process for Personnel of Inpatient Department Based on Business Process Reengineering Theory

DENG Ning,WANG Yan

(Nursing Department of the Second Affiliated Hospital of Tianjin University of Traditional Chinese Medicine,Tianjin 300250,China)

Abstract:At this stage, how to carry out systematic, efficient and standardized management of inpatients and caregivers has always been a special concern of the hospital. This paper mainly introduces the hospital's use of information technology to introduce intelligent inpatient access system for inpatient service centers and inpatient wards. After the system is online, based on the theory of business process reengineering, a process reengineering group is established, and combined with semi-structured interviews, the intelligent traffic management process for personnel of inpatient department is constructed. The flow chart of intelligent traffic management in the inpatient department is clear and easy to understand, the division of responsibilities is clear, and the operation is simple and easy. It realizes the whole process management of the admission and discharge management of inpatients and caregivers, the control of admission and discharge ward and the analysis of accompanying information. At the same time, it can meet the needs of different accompanying policies in hospitals in different periods, and provide an important reference for hospitals to carry out accurate and dynamic management of patient-related groups in hospitals.

Key words:Business process reengineering;Personnel of inpatient department;Intelligent access management process

2023年1月8日起,我国对新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”,工作重心从“防感染”转向“保健康、防重症”,我国防控工作进入新阶段,面临新形势、新任务^[1]。《新型冠状病毒感染防控方案(第十版)》指出,在疫情流行期间,结合病毒变异情况、疫情流行强度、医疗资源负荷和社会运转情况综合评估,适时依法采取临时性的防控措施,减少人员聚集,降低人员流动,减轻感染者短时期剧增对社会运行和医疗资源等的冲击^[2]。在疫情流行期间,国内外已经发生多起聚集性感染事件,提示人员密集公共

场所的防控工作至关重要^[3]。医院是人群聚集的高风险区域,防控难度较大,对于病房管理的要求从管理好患者升级到管理好以患者为中心的所有人群^[4],其中陪护人员具有流动性高、可控性强等特点,故住院患者的陪护管理就成为重要的管控环节之一,也成为减少医院内人群聚集、切断传播途径的突破口^[5]。因此如何管理好住院患者及陪护人员,是护理管理者、医院管理者乃至卫生行政管理者面对的一大难题。本研究以业务流程再造^[6,7]为理论框架,构建了一套规范、实用、可推广应用的住院部人员智能通行管理流程,以为各医疗管理人员提供借鉴与参考。

1 智能住院通行系统的应用背景

近年来医院的陪护率居高不下,相关研究显示^[8,9],部分科室住院患者陪护需求高达80%以上。一直以来医院对于陪护人员的管理方式都比较传统,通过办理纸质陪护证和身份证双证合一的方式

基金项目:天津市卫生健康科技项目(编号:RC20177)

作者简介:邓宁(1991.6-),女,河南罗山县人,硕士,主管护师,主要从事护理管理、临床护理工作

通讯作者:王燕(1989.5-),女,山西绛县人,硕士,主管护师,主要从事护理管理、临床护理工作

对其出入病区进行管理。现阶段,我院加强门禁管理,限制人员流动,同时各个病区设置门岗筛查,但受进出楼栋人流量大,纸质陪伴证易丢失、易损毁、易混淆、需反复消毒,耗费人力物力,且信息滞后,难以追溯统计^[10]等因素影响,给我院陪护人员管理带来较大压力。因此充分考虑临床实际需求,我院利用信息化手段,于 2020 年 8 月 6 日引入智能住院通行系统应用于住院服务中心及住院病区,对住院患者及陪护人员进行全程系统管理。智能住院通行系统由第三方信息公司开发,可应用于住院部的患者、陪护、探访人员等通行管理,该系统的功能如下:①可通过刷身份证、扫码、刷脸多种方式实现实名通行及数字化通行登记,可通过网页版管理端追溯,减轻安保人员与病区护士的工作量;②可配置不同角色来院人员(比如陪护、探视)的通行证数量,进行阶段性流量管控;③系统设计上,以住院患者为中心,覆盖了从入院办理中心,到出院的全过程;④入院生成患者相关人群管理体系,出院注销失效;⑤建立微信小程序管理端,分层建立管理权限,护理人员可进行本科室患者及陪护人员的信息查看与管理。

2 住院部人员智能通行管理流程的构建

2.1 成立流程再造小组 由我院各病区护士长及护理部人员共 26 人组成,护理部主任作为流程再造组织者,负责整个研究过程及统筹决策工作。小组成员通过头脑风暴法对本院住院部人员智能通行管理流程进行梳理,初步绘制住院部人员智能通行管理流程图,见图 1。

2.2 原流程分析 采用节点分析法,将原住院部人员

智能通行管理工作分为通行办理、通行使用两部分进行分析,得出若干个关键节点,其中通行办理的关键节点有沟通、准备工作、办理通行证,通行使用的关键节点有住院楼大厅、病区入口、住院病区。再对其中的各个关键节点进行层层细化,找出流程涉及的详细节点。最终共提取 6 个关键节点、14 个详细节点,逐一分析,找出问题,并给出相应解决策略。

2.3 半结构访谈 基于文献研究和临床实践经验,设计半结构式访谈提纲,对相关临床护理人员进行半结构式访谈,明确我院住院部人员智能通行管理流程的现存问题,以及所拟定的流程图是否可行,有哪些不足,如何改进。

2.4 构建住院部人员智能通行管理流程图 将原流程分析结果及半结构访谈结果进行综合分析,提出以下改进措施:①取消不必要操作步骤:明确各岗位人员工作职责,减少重复性沟通步骤;②合并操作步骤:患者及陪护扫码即可办理通行证;③调整流程顺序:患者和陪护出入病区手机扫描二维码登记体温,后台自动记录出入病区时间点,同时医护人员也可在小程序端协助其进行出入登记;④简化步骤:与 HIS 系统对接,实现患者入院信息自动同步至住院智能通行系统,患者转科或倒床 1 h 后自动同步,患者出院 24 h 后智能住院通行系统自动注销患者及陪护通行证;⑤其他:对接系统工程师,优化提高系统反应速度。流程再造小组成员根据以上改进措施优化原流程形成住院部人员智能通行管理流程图,见图 2。

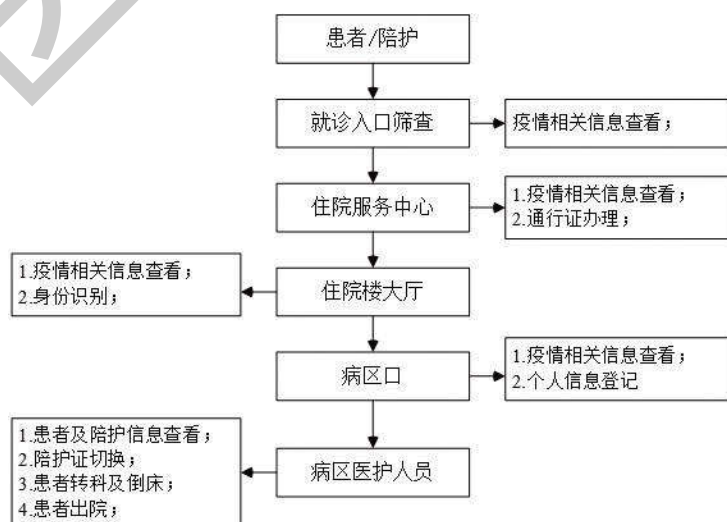


图 1 住院部人员智能通行管理流程图(初)

(上接第8页)

4.2.2 外出人员管理 病区实施封闭管理,除检查外均不外出。外出检查时统一由陪检人员及护士扫码记录外出时间及回科时间,最大限度的保证患者安全。然而无法对住院部人员的外出地点进行实施动态管控,且对于外出时间较长者未实现超时提醒功能,后期将对此功能进行研究及应用。

参考文献:

- [1]国家卫生健康委员会.关于印发对新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”总体方案的通知:联防联控机制综发〔2022〕144号[EB/OL]. (2022-12-26) [2023-01-10].<http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/202212/e97e4c449d7a475794624b8ea12123c6.shtml>.
- [2]国家卫生健康委员会.关于印发新型冠状病毒感染防控方案(第十版)的通知:联防联控机制综发〔2023〕5号[EB/OL]. (2023-01-07) [2023-01-10].<http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/202301/bdc1ff75feb94934ae1dade176d30936.shtml>.
- [3]Chen NS,Zhou M,Dong X,et al.Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan,China:a descriptive study[J].Lancet,2020,395:507-513.
- [4]王伟,张晓曼,孔冬,等.新型冠状病毒肺炎流行期间综合医院住院患者陪护人员的管理[J].中华护理杂志,2020,55(6):827-831.
- [5]李海燕,苏晴晴,王磊,等.新型冠状病毒肺炎流行期间病房人员的精准防控管理[J].精准医学杂志,2022,37(5):458-461.
- [6]夏艳玲,陶敏,王昭昭.业务流程再造理论在心肌梗死行PCI患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(4):1-4.
- [7]胡龙军,费鸿翔,王清江,等.基于业务流程再造理论的加速康复外科工作实践探索[J].中国医院管理,2018,38(12):56-57,60.
- [8]付海英,陈佳丽,宁宁,等.后疫情时代下骨科患者陪护需求现状及其效果分析[J].四川医学,2021,42(7):731-736.
- [9]王丽君,李丽,王亚南,等.急性脑梗死后昏迷危重患者家属需求量表评分现况调查[J].河南医学研究,2021,30(35):6563-6565.
- [10]王娜,李龙倜,郑书雅,等.电子陪护证在住院患者陪护人员中的应用[J].湖北医药学院学报,2022,41(3):308-310.
- [11]王小飞,何文霞,严婷,等.医院信息化平台住院陪护人员管理功能的开发与应用[J].护理学杂志,2022,37(22):94-97.
- [12]李琪,苏晴晴,张瑶瑶,等.后疫情时代医院病区陪护人员智能化管理平台的临床应用[J].现代临床医学,2022,48(5):360-362.
- [13]黄忠约.电子陪护证的设计与实现[J].电子技术,2022,51(9):182-183.
- [14]包蓉,席惠君,邱景,等.基于互联网的电子陪护证在后疫情时代医院陪护管理中的应用[J].护理管理杂志,2022,22(9):687-691.
- [15]贾惠,韩月皎,徐雷.疫情期间陪护证的电子化应用[J].中国数字医学,2022,17(2):53-56.

收稿日期:2023-01-18;修回日期:2023-02-14

编辑/成森