

• 检验科与实验室管理 •

以患者为中心的门诊检验流程优化及其实践

谈春荣¹, 周经志², 邱 勇¹, 朱 浩¹, 侯军林¹

(首都医科大学附属北京世纪坛医院: 1. 临床检验中心; 2. 门诊部, 北京 100038)

关键词: 以患者为中心; 检验流程; 优化

DOI: 10. 3969/j. issn. 1673-4130. 2012. 08. 071

文献标识码: B

文章编号: 1673-4130(2012)08-1017-02

随着我国医疗卫生改革日渐深入, 医院的生存和发展面临新的挑战 and 机遇, 为了适应新时代发展、满足新形势下患者的需要, 切实有效地缓解患者看病难, 需要大型综合性医院“以患者为中心”不断增强主动服务意识^[1-3]。门诊检验流程是门诊就医流程重要环节之一^[4-5]。近年来, 该院以门诊检验流程信息管理为主线, 强化“以患者为中心”, 对门诊检验流程进行了改革, 通过两年的实践, 取得了良好的效果, 现总结如下。

1 门诊临床检验组织管理结构的改革与优化

1.1 原有门诊检验组织管理模式 目前多数临床综合性医院把门诊医师检验医嘱的执行流程分为多个不同科室及部门来实施^[5-6]: 医师开具检验医嘱→患者交费(财务)→患者自行判断分辨临床检验申请需求→门诊静脉血采集(护理部)或门诊常规检验(检验科)→检验科或其他科室(如核医学科、内分泌科等)项目检验→门诊检验自取报告(检验科)/门诊检验结果查询处取报告(门诊部或检验科)→患者再就诊(医师)。

实际工作中, 对不熟悉门诊就诊流程的患者, 这种“以医院科室为中心”的管理模式, 需要患者事先对检验申请医嘱进行自行分辨和判断, 给患者就医带来了极大不便。检验流程中对相应专业知识的解答、流程之间关键节点的控制、提供临床检验服务的便捷性都存在难以克服的问题和矛盾, 经常出现问题解决滞后、协调沟通困难、教育培训不到位等情况, 大大影响了门诊患者对门诊检验工作的满意度, 降低了检验运行效率, 影响医院长远发展^[3,5]。

1.2 门诊检验组织结构及管理优化

1.2.1 把原有隶属护理部管辖的门诊静脉采血室及 5 名护士纳入检验科管理; 原门诊一楼静脉采血室规划到二楼门诊检验科旁, 与门诊检验科融为一体, 统一场地使用和人员管理, 极大地提高了服务效率。

1.2.2 原属门诊部管理的门诊检验结果查询处及各科分诊台检验报告查询划归检验科集中管理, 在门诊检验外增设“门诊检验综合服务台”, 增设 2~3 名专职查询员, 定期增加检验医师的咨询服务。

1.2.3 将门诊患者检验申请医嘱的确认、条码打印、静脉采血排队序号发放、标本容器条码粘贴发放、门诊检验报告查询打印、临床检验问题咨询告知, 统一到二楼门诊“门诊检验综合服务台”完成, 由经过培训的专门人员提供全程服务。

1.2.4 将原门诊检验“白带常规检查”项目转交给妇产科进行管理, 在产科门诊设立检查实验室, 避免孕妇将涂片标本奔波于不同楼层, 从生物安全及方便患者角度体现了“以患者为中心”的服务理念。

1.2.5 将原隶属核医学科、内分泌科等科室的检验项目全部

划归检验科统一管理, 患者面对统一的检验科, 大大提高了临床检验服务质量和效率, 降低了全院临床检验检测和管理成本。

2 改革门诊检验流程

2.1 新门诊检验流程 医师开具检验医嘱→患者交费(财务)→“门诊检验综合服务台”专门人员帮助患者判断全部检验申请单功能→检验项目分类、打印条码→标本采集容器条码粘贴→告知患者自采标本送检/静脉末梢血标本采集/必要时发放标本留取告知单→电子屏幕语音告知即时检验报告/非即时检验报告打印→再就诊(医师)。

2.2 “门诊检验综合服务台” 配备三套联网 HIS/LIS 多用途查询工作站, 可进行临床检验科各专业全部检验报告的查询和打印, 门诊检验医嘱申请条码打印, 以满足各项工作要求。

2.2.1 增设多台“门诊临床检验报告单患者自助打印工作站”, 方便就诊高峰期间患者对门诊检验报告的查询和打印。

2.2.2 加强与医院“病友服务中心”导医人员的沟通与合作, 共同维护门诊临床检验候诊区、静脉采血室秩序。

2.2.3 除门诊患者临床检验常规即时报告外, 进一步提升了自动化检测能力, 大大缩短门诊血液标本检验的 TAT 时间。

2.2.4 增设 2~3 名经过专业培训的查询员, 与静脉采血室护理人员、门诊检验工作人员共同组建服务小组, 满足高峰和闲暇时段的服务要求。

门诊检验就诊流程的改革, 看似简单为设置“门诊检验综合服务台”的过程, 但是这种流程的变革, 把原来在医师开具临床检验申请后, 需要患者来分辨和判断下一步该如何办、到哪儿问、去哪里查、何时得报告等一系列问题全部由“门诊检验综合服务台”的专门人员通过告知、引导、发放告知单以及由门诊检验窗口的电子显示或语音提示、静脉采血室电子叫号等方式来实现, 引导患者以轻松的心情耐心等待, 进行有序检验^[7-8]。

3 门诊检验流程综合优化效果

门诊检验报告查询打印, 目前多数综合性大医院多采取在挂号大厅设立“门诊检验报告综合服务台”, 人员隶属于医院门诊部或临床检验科管理。现根据医院具体情况, 把“门诊检验综合服务台”设置在二楼门诊检验科前, 具体做法如下。

3.1 分流医院一楼挂号和取药大厅的庞大人流, 避免高峰时间段多股人流集中长时间聚集, 维持良好的门诊大厅秩序。

3.2 二楼为内科门诊, 检验、查询打印检验报告人数几乎占全部门诊检验患者的 60%~80%, 门诊检验设置在同一层, 极大地方便了大多数患者检验流程的顺畅, 减少了门诊大楼内患者的无效移动。

3.3 临床检验科各专业组的检验报告集中到“门诊检验综合

服务台”打印,配合多台“门诊临床检验报告单患者自助打印工作站”,提高了门诊检验报告查询打印的工作效率^[9]。

3.4 门诊检验科及所辖静脉采血人员能相互协调,提高了各自岗位工作效率。取消原静脉采血护士打印粘贴条码流程,把宝贵的时间还给静脉采血护士,确保每个护士在有限时间内能够为更多的患者采集静脉血,缩短了高峰时段患者的等候时间。

3.5 基于“门诊检验综合服务台”LIS 条码打印时生成的患者排队秩序,建立静脉采血排队、护士电子叫号系统,叫号同时确认该患者静脉血采集血时间和采样者,满足实验室认可需要的同时,建立了良好的静脉采血等候秩序。

3.6 门诊临床常规检验,如末梢血常规、尿便常规等检验,各检验工作站只需要将检验结果审核上网,则门诊检验候诊厅电子屏幕同步显示及语音提示,患者即刻持卡到“门诊检验综合服务台”或到“门诊临床检验报告单患者自助打印工作站”打印其检验报告。

3.7 门诊检验候诊大厅除即时检验报告电子告知屏幕外,设置有与静脉采血电子叫号统一的电视屏幕,患者在等候静脉采血及当日常规检验报告时,可以观看有线或医院提供的健康教育宣教片等内容的电视节目,使患者能够轻松、耐心,自觉维持良好的候诊秩序。

3.8 建立了门诊急诊检验绿色通道,即刻采集标本,由“病友服务中心”专门人员送达各检验单元,30 min 至 1 h 内,一旦检验结果完成,就能通过“门诊检验综合服务台”查询打印检验报告。

3.9 门诊患者采集的特殊样本,如 24 h 尿蛋白定量等检验项目,由“门诊检验综合服务台”专门人员发放相应“特殊标本采集告知单”,向患者告知如何留取、采集、保存、运送该特殊检验标本。避免患者到处询问及因患者告知不详,出现标本留取不合格现象。

3.10 对于需要临床或护理配合采集的检验标本,如清洁中段尿培养、导尿、门诊科室采集留取的分泌物等,由门诊科室护士或医师处理采集后,由患者送达门诊检验科窗口的标本接收处,按照统一流程进行处理。

4 小 结

近年来,国内许多大型综合型医院针对门诊就医流程的以
• 检验科与实验科管理 •

人为本的精益管理,都取得了良好的效果^[6-7,10]。要使一位对医院非常陌生、不熟悉各种就诊检查流程的患者,去分辨和判断本应由专业人员提供引导和告知服务的诸多流程,势必极大增加患者看病的身体和心理负担。随着“以患者为中心”在医疗质量万里行活动中得到贯彻和实践,充分体会到门诊检验流程的优化不只涉及检验科一个部门,必须站在医院整体质量和服务建设的角度来统筹规划,明确责任,精益管理,才能把一系列涉及“以患者为中心”的改革措施落到实处;更不是单独门诊检验专业组的事情,而是检验科各专业组全体相关人员共同协作、互相补充、协调发展、不断改进的过程,而医院“以患者为中心”的管理意识和临床检验信息化是临床检验流程优化的关键。

参考文献

- [1] 李磊. 复旦大学附属医院“以患者为中心,方便群众看病”实践探索[J]. 中国医院,2010,14(9):47-49.
- [2] 李杰. 应重视对患者就医需求的研究[J]. 中国医院,2008,12(9):61-62.
- [3] 胡必成,陈斌. 面向需求的检验流程的优化研究与分析[J]. 检验医学与临床,2010,7(6):515-516.
- [4] 韩金灵,宋雄,程明. 医院门诊收费业务流程优化方案的探索[J]. 中国医院,2010,14(8):46-48.
- [5] 胡丽美,闻德亮,魏薇薇. 临床检验流程优化现状分析及对策[J]. 中国卫生质量管理杂志,2010,17(4):54-56.
- [6] 刘蔚,曹雪莲,陈敏. 医院检验业务流程的优化与再造[J]. 中国医院,2006,10(14):51-52.
- [7] 杨骅,陈剑伟,潘耀良,等. 精益管理在大医院门诊检验流程改造中的应用与实践[J]. 中国医院管理,2010,30(7):27-28.
- [8] 王丽姿,刘子先,张建宁. 基于 BPR 理论的医院工作流程再造[J]. 中华医院管理杂志,2006,22(3):204-206.
- [9] 张桔红,张凌玲,陈绵. 检验科化验单的管理[J]. 中华医院管理杂志,2005,21(7):494-495.
- [10] 陈少春,冯泽永. 以患者为中心,优化门诊就诊流程[J]. 中国卫生事业管理,2010,8(12):522-524.

(收稿日期:2011-12-30)

谈浅 ISO15189 对医学实验室生物安全的管理要求及实施现状分析

周光泉,朱海波,汪 莉
(湖北省黄石市爱康医院检验科 435000)

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2012.08.072

文献标识码:B

文章编号:1673-4130(2012)08-1018-03

进入 21 世纪以来,国内一批优秀的大中型医学实验室先后以 ISO15189 认可准则为基础,成功建立实施了其实验室的质量管理体系,继而拉开了我国医学实验室认可工作的序幕^[1]。随着医学实验室认可工作的不断深入,国内医学检验工作者对 ISO15189 准则(以下简称“准则”)的认识也更加深刻。现通过参加医学实验室评审员培训的学习对 ISO15189 准则

进行了初步的了解和认识,对“准则”中关于生物安全管理的相关要求作一分析,并就我国医学实验室的实施现状进行探讨^[2-6]。

1 生物安全管理是医学实验室质量体系的必需组成部分

目前我国多数大中型医学实验室的质量体系普遍包含了生物安全管理要求,不同实验室实施过程的规范性一方面因其