

门诊流程优化的研究与分析

袁雪莉(重庆医科大学附属第一医院网络信息中心 400016)

【摘要】 目的 分析门诊流程存在的问题,为门诊流程优化的必要性提供依据。**方法** 调查现有门诊流程的现状,抽取 500 例门诊患者在收费处缴费的相关数据,并对一周内每天的挂号量及收费处打印的发票数按时间段进行分析统计。**结果** 门诊患者就诊需要多次排队等候,高峰期排队等待时间长,门诊挂号的高峰期为每天的 7:00~10:00,收费处打印发票的高峰期在每天的 8:00~11:00。**结论** 医院制定相应的策略进行门诊流程优化十分必要,基于一卡通平台通过信息化手段进行门诊流程优化是一种有效方式。

【关键词】 门诊流程; 挂号量; 优化

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.21.022

中图分类号:R197.3

文献标志码:A

文章编号:1672-9455(2010)21-2346-01

Research and analysis on the outpatient service process YUAN Xue-li, Network Information Center of the First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, 400016, China

【Abstract】 Objective To analyze the problems of outpatient service process, so to provide the evidence for the necessity of optimizing outpatient service process. **Methods** Present situation of traditional outpatient service process was researched, while the amount of the registrations and invoices weekly and data of 500 outpatients were analyzed.

Results The patients in the Out-patient Department have to queue frequently in the process. Especially in the registration peak time between seven o'clock to ten o'clock and the invoices peak time between eight o'clock to eleven o'clock, the patients have to queue even longer time. **Conclusion** It's necessary to optimize outpatient service process, and it is an effective method to optimize outpatient service process through information technology.

【Key words】 outpatient service process; amount of registration; optimization

门诊流程是指患者到医院就诊的全过程,门诊流程是否顺畅,直接影响到门诊的工作效率和患者的满意度^[1]。随着科学技术的发展,科室分工越来越细,检查检验项目也越来越多,传统的门诊流程会浪费患者大量的时间^[2],给患者带来极大不便,已不能适应患者需求。优化门诊流程旨在不增加医院资源的情况下,合理安排患者就诊过程,减少患者在门诊过程中不必要的等候时间,以提高门诊整体服务水平^[3]。本文对本院现有流程的现状进行调查,抽取 500 例门诊患者在收费处缴费的相关数据,并对一周内每天的挂号量及收费处打印的发票数按时间段进行统计分析,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院现有门诊流程是:患者到收费处排队挂号;患者到相应科室的分诊台候诊并等待叫号;患者到诊室就诊,医生开具化验、检查申请单;患者到收费处排队缴费;患者到相应医技科室进行化验、检查并等待结果;患者拿到化验或检查结果到诊室,医生做出诊断并开具处方;患者到收费处排队缴费;患者到药房取药。根据本院现有的门诊流程,患者就诊是按照顺序进行的,门诊患者在就诊过程中至少需经过以上 8 个环节,患者必须按照自然过程法则,每个过程都要排队等候,一次就诊需要多次往返于诊室、收费处、医技科室之间。

1.2 方法 以本院 HIS 系统中的数据为基础,抽取 2010 年 8 月 2 日的 500 例门诊患者,500 例患者在收费处第一次缴费的时间均在 7:00~8:00,统计他们在收费处缴费的次数及第一次缴费与最后一次缴费的时间差。同时,抽取系统中 2010 年 8 月 2~8 日一个星期内、周一至周日每天 0:00~18:00 的门诊挂号量及收费处打印的发票张数,每天又分 12 个时段进行统计。

1.3 统计学方法 采用 SQL Server 2005 和 Microsoft Excel 2007 进行数据统计分析处理。

2 结果

2.1 患者缴费次数及第一次与最后一次缴费的时间差 500

例患者中在收费处缴费的次数为 3 次或以上的人数有 308 例,占总人数的 61.60%,缴费 1 次的人数有 46 例,缴费 2 次的人数有 146 例,缴费 3 次的人数有 166 例,缴费 4 次的人数有 78 例,缴费 5 次及 5 次以上的人数有 64 例。500 例患者中第一次缴费与最后一次缴费的时间差超过 1 h 甚至超过 24 h 的有 418 例,占总人数的 83.60%,而时间差小于 1 h 的仅有 82 例,只占总人数的 15%,时间差 1~2 h 的有 136 例,时间差 2~3 h 的有 91 例,时间差 4~24 h 的有 116 例,时间差在 24 h 及 24 h 以上的有 75 例。由此可见,在现有门诊流程下,大部分门诊患者需要在收费处排队缴费 3 次或 3 次以上,整个就诊流程花费时间超过 1 h 甚至超过 1 d。

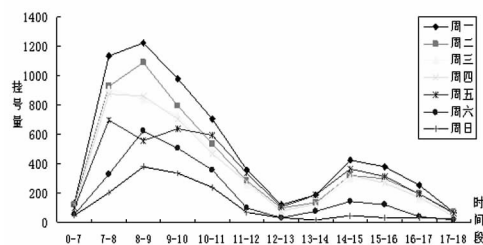


图 1 挂号量按时间段分布图

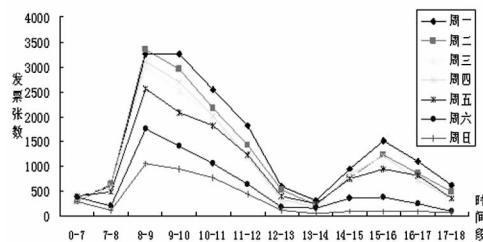


图 2 发票张数按时间段分布图

2.2 挂号量与收费处打印的发票数 医院上午的门诊挂号量远远大于下午,且门诊挂号的高峰期为每天(下转第 2348 页)