

依托 HIS 优化病人出院流程

莫晓华

(广州军区广州总医院 信息科, 广东 广州 510010)

摘要: 业务流程重组, 是医院实施信息化管理过程中的重要工作之一, 也是难点之一。本文介绍了如何运用企业流程再造的理念和方法, 借助信息技术, 对原有出院流程进行重组再造, 构建安全、准确、高效、流畅的住院病人出院流程, 有效提高工作效率和病人满意度, 改善服务质量。同时介绍了具体的改造方法和实践经验。

关键词: 病人出院 医院信息系统, 流程优化

Optimize discharge procedure for patient based on HIS

MOXIAO-Hua

(Department of Information of Guangzhou General Hospital of Guangzhou Military
Ragin, Guangzhou Guangdong 510010, China)

Abstract: In this paper, reengineering and reforming original discharge procedure and constructing safe, correct, effective and smooth discharge procedure to improve work efficiency, enhance patient satisfaction and elevate service quality were studied which using business procedure reproduction methods by information techniques, furthermore, the concrete practice experiences were introduced.

Keywords: Patient discharge Hospital information systems, Process optimization

随着医疗卫生事业发展和医院信息化时代的到来, 业务流程重组这一企业管理的重要理论, 正逐步被医院管理者接受, 并在医院的现代化管理和提高服务水平中发挥越来越重要的作用。优化医疗服务流程, 方便病人就医是医院管理的重要内容之一。针对病人出院流程存在的诸多弊端, 我院在总后卫生部信息中心的技术支持下完成了建立在 HIS 信息平台下的病人出院流程改造, 通过一年多的运行及实践, 取得了令人满意的效果。

1 原出院流程情况分析

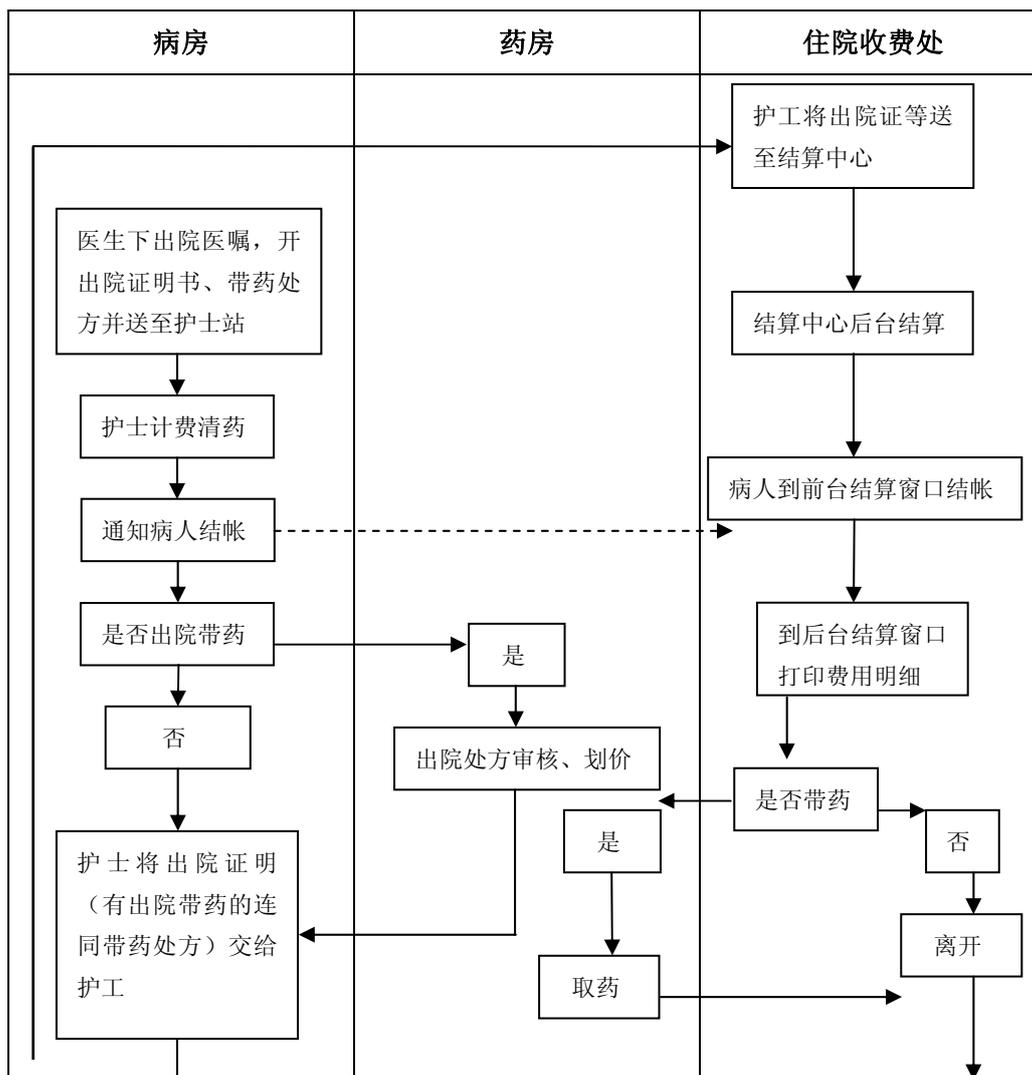


图1 流程改进以前的出院流程图

如图1，医生下出院医嘱并填好出院证，需带药出院的连同手写的出院带药处方一起送交护士站。护士审核校对医嘱并补入费用，通知病人结账并将出院证交给护工送至住院收费处做结算。有出院带药处方的，护士把出院带药处方交给护工，护工带处方先到药房划价后再连同出院证交至住院收费处。原流程存在的主要问题：①出院带药处方仍采用手写药品名称、剂量、用法及病人姓名等，效率低，差错多，书写不规范，内容不够全面。手写的出院带药处方，药房需重新录入处方减库，劳动强度大，摆药效率低，导致病人取药时间长，引起病人抱怨情绪，容易引发纠纷及投诉。②所有的病人出院证明统一由我院运送人员送达出院结算中心。虽然主观上是为了方便病人，但由于工作人员为了减少往返次数，经常都是将几个病区当天所有出院证明收齐后才送达结算中心，在客观上造成病人等候时间的延长、结算中心办理出院手续拥挤的状况。另因为是人工送单，出院带药处方漏方、丢方的情况时有发生，导致病人不满意。③结算中心做完结算，由于程序上的缺陷，护士仍可通过护士工作站程序录入费用，从而导致收费处后台结算与前台结

帐不符，以致结算中心后台需重新进行结算。不但病人不满，而且容易产生内部矛盾。④结帐完毕，收费员只是口头通知病人有出院带药，病人对带什么药、到哪个药房取药并不十分明确，常有病人不知去哪个药房取药，或由于不清楚有带药而交完费漏取药的，既容易引起病人不满，又直接影响病人的康复。⑤病人结算、退款、补款、打印费用明细清单、出院带药的取药分别在不同的窗口、不同的.的大楼.，病人需多次排队，对病人造成极大的不便。

2 病人出院流程改造

病人出院流程改造就是要改变原运行流程中不合理的环节和过程，使之成为既符合医院服务理念，又符合医院实际情况的新流程。

2.1 指导思想 ①病人出院流程改造要坚持以人为本的思路。这个“人”，一方面是指“病人”，即被服务方，就是通常强调的“以病人为中心”，要使流程改造达到让病人就医更方便、更快捷，缩短病人办理出院时间的目的；另一方面就是指提供服务的工作人员，包括医生、护士、药师和收费员等，要考虑工作流程对他们是否合适，能否减少操作中不必要的麻烦，能否提高他们的工作效率等。工作人员流程也是病人出院流程的重要部分，因为工作人员的效率的提高必然惠及到病人。②病人出院流程的优化要将重点放在解决那些阻碍出院流程“运行”的“瓶颈”上，如人工送单。③要适应不同服务类型病人的需要。由于住院病人费别不一（如医保，自费），病情不一，出院带药的药量和价钱都相应的有区别，尽量减少处方的修改、重开，对缩短病人办理出院时间至关重要。

2.2 改造方法

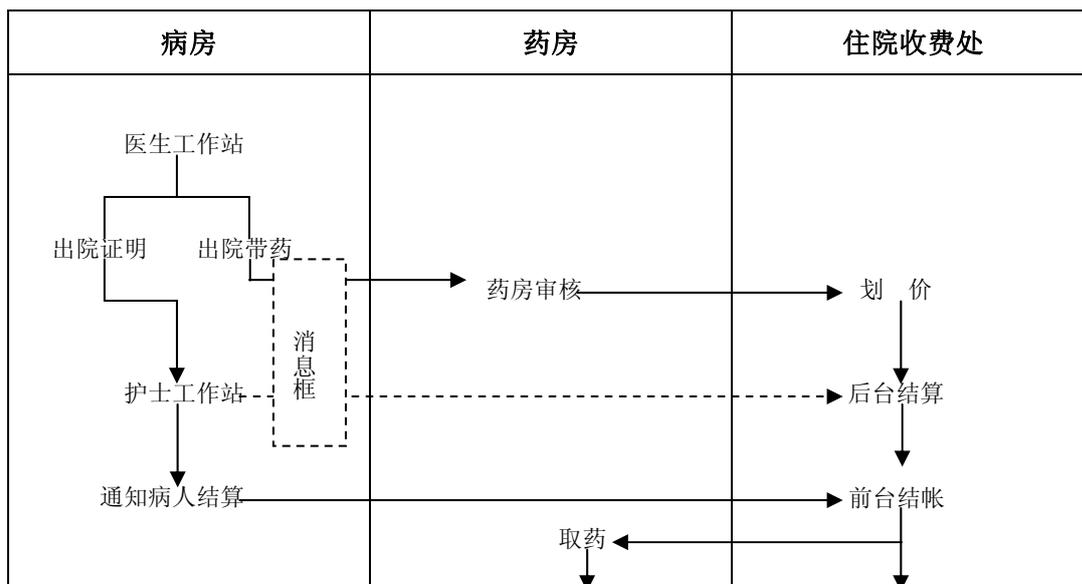


图2 流程改造后的出院流程图

在 HIS 平台下，对现有流程重新整合，确定新的出院流程如图 2：①出院证明、出院医嘱、

出院带药等均由医生从医生工作站开出；②有出院带药处方的：出院带药处方由医生工作站提交并直接发送至药房，药房根据病人的费别、身份、药品间配伍规定及药品的库存等方面对出院带药处方进行审核，审核通过则提交并发送至住院收费处进行划价。处方划价完成，且护士工作站处理医嘱完毕，通知住院收费处做后台结算，结算完毕后护士通知病人，病人带出院证明到住院收费处办理结帐并取药。没有出院带药的：护士处理完医嘱后通知住院收费处进行后台结算，结算完毕后护士把出院证明交病人并通知其到住院收费处办理结帐。

3 改造结果

①医生工作站新增“处方”选项。选择病人并点击“处方”项，即可弹出出院带药处方开置界面，界面风格与门诊医生站处方开置界面相似且开处方操作方法相同以方便医生较快熟练掌握，医生工作站开出的处方提交后自动发送信息提示框到相应药局，从而使得医生使用医生工作站开电子处方变得更容易掌握，操作简便。不但避免了手工处方带来的种种问题，更加有效的提高了工作效率。②护士工作站处理完出院病人医嘱、费用补录等操作，点击“通知出院审核”，住院收费即可收到消息提示做结算，结算完成护士方可通知病人办理出院结帐。护士工作站在“通知出院审核”后不能再录入任何费用，从而确保后台结算的有效与准确，避免因护士工作站对计价项目的增删造成的结帐与结算不一致。同时，由于护士是在后台结算完成后通知病人办理出院结帐的，因此做到了病人随到随结，即时办理，大大缩短病人在结帐窗口排队等候结帐的时间。③出院带药电子处方，杜绝了以往医生字迹潦草无法辨识、医生混淆药品剂量等造成的处方书写错误，降低错误处方的发生率，保证患者用药的安全，方便药房对摆药的管理及统计查询。增加的处方“审核”功能，避免了以往患者交费后在药房取药时却被告之因药品库存不足，总药量超出规定等原因需办理退费的现象。④住院收费处对出院带药处方进行划价并打印取药条给病人取药。热敏打印机打印的取药条格式如下：

出院处方清单

姓名：林劲辉 ID:357988
神经外科病区 取药药局：中心摆药室

1: 妥泰片(托吡酯25mg*60)乙军*
25mg陕杨森 数量：180片
用量:25mg 用药途径:口服 频次:2/日

2: 肌苷片(0.2g*100)乙军
0.2g制剂中心1 数量：300片
用量:0.2g 用药途径:口服 频次:2/日

2007年02月26日

取药条使患者对带药一目了然，增加了医患关系的透明度。⑤利用消息提示板在医生工作站、护士工作站、出院带药处方发药、住院收费程序之间传送状态信息，快速、准确，避免由人工送单造成的时间延迟及人为疏忽错误，减少出院流程环节，十分有效的缩短患者办理出院手续的时间。

经过我院病区近一年来的实践运作表明出院流程改造达到了安全、准确、高效的目的，有效地减少出院流程环节，缩短患者办理出院的时间，避免集中拥挤，排长队现象的发生。不仅能减轻了医护工作人员的负担，而且大大提高了工作效率，改变了传统的工作方法，为病人提供全程优质的服务，极大的改善了我院的服务质量和社会形象。

参考文献

- [1] 黎照明,程永忠.优化病人出院流程 短出院办理时间.中国医院管理,2005,25(6):45-46.
- [2] 郭爱勇,赵宁志,魏巍.医疗服务流程再造在医院管理中的应用.解放军医院管理杂志,2005.12(6):542-543.
- [3] 吴昊,刘国祥,任家顺,等.业务流程重组在数字化医院建设中的应用.中华医院管理杂志,2004,20:556-558.