

基于全流程智能导检系统在体检管理中的应用研究

冯双 陈寒 艾翔 许国琼 (通讯作者)

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

摘要: 在体检环节中最明显问题就是排队。体检中心为贯彻以客户为本服务思想, 建立出一套全流程智能导检系统。将此系统应用于体检管理中不光可以改善工作环境与服务, 还可以切实缩减客户等待时间, 让体检人员和医护人员均可以放松心情, 深化医护人员服务质量与效率。基于此, 文章首先阐述全流程智能导检系统的应用, 进而分析在体检管理中全流程智能导检系统优势。

关键词: 智能导检系统; 体检中心; 健康体检

引言: 随着现代医疗水平逐渐提升, 人们健康意识越发增强, 体检中心成为当前医院重要部门之一。体检中心为广大群众提供健康保健服务, 体检人员对体检环节认可度直接影响医院未来建设与声望传播。为深化加强医院体检工作效率, 减少客户等待时间。部分医院纷纷开始引入全流程智能导检系统, 该系统可结合受检者待查项目、检查时间、等候时间以及所检科室位置等实施自动化计算, 再利用液晶显示屏与广播自动报号, 强化体检环节自动化水平, 对于增强体检人员认可度具有积极推动作用^[1]。

一、全流程智能导检系统的应用

(一) 系统设计和构建

全流程智能导检系统依托于医院内信息系统搭建, 内设多项板块, 体检人员到达医院后先去导诊台开出导诊单, 在完成导诊单条形码扫描后输入个人信息, 医护人员在管理系统中输入体检人员信息, 然后系统自动将受检者基本信息进行提取, 利用概率算法和目前排队人数, 智能选择最佳候检方案, 在之后检查中, 导诊系统也会为受检人员提供引导服务。

(二) 优化导诊系统

医院要对每日体检人数进行限制, 结合医院设备以及人员配置实际科学调整接待人数, 特别是一些需要长时间检查项目, 如彩超等, 需要事先预约。其余检查时间较短项目, 如抽血等, 可当即进行, 不用在智能导检系统中录入。重视体检项目顺序科学安排, 尽量确保每个区域体检人员平均分布, 防止资源浪费。

(三) 实施人性化服务

除上述系统应用外, 医院要为受检人员提供人性化服务, 如在各个科室候诊处, 摆放杂志、医疗科普宣传画册等, 并提供免费网络, 让体检人员在等候时不会由于无聊而破坏检查心情。体检中心走廊张贴体检知识海报, 定期换新以供候检人员学习。等待期间可以对候检人员进行健康知识科普教育, 强化其对体检中各个项目了解, 有利于受检人员自觉配合医生^[2]。体检中心可以配备专门保健服务科室, 挑选一批专业技术较强、经验较丰富医护人员组建保健小组, 定期举办工作专项座谈会, 对目前体检管理环节中存在的不足进行讨论, 针对具体问题提出可行性对策, 持续加强体检管理质量。

二、全流程智能导检系统优势

(一) 节省体检时间

过去因为不知晓排队人数和等待时间, 需要受检人员自己选择人数较少项目进行排队, 体检流程盲目、无序; 频频出现插队现象, 使得体检人员精力与体力大量消耗, 引发不良情绪; 不同受检群体对体检有不同理解, 一些人通常选择性体检, 致使体检总体完整率较低, 体检数据缺少, 体检单完整上交率较低。由于传统体检流程时间长、效率低, 导致客户满意率不高。而基于全流程智能导检系统的体检流程具有下列优势: 受检者可以通过智能系统输入个人信息, 通过系统智能计算选择最佳体检顺序, 随时调整体检项目安排, 有序引导客户完成体检, 强化体检效率, 减少体检时间, 以此强化

客户满意度。另外, 全部项目通过系统结合实际体检数据实时更新, 体检人员结束一个项目检查后才知道下一项项目, 防止弃检、少检情况出现。等全部项目检查结束后, 系统会提示受检者前往导诊台上交单据, 确保体检数据完整。

(二) 体检形式方便灵活

过去体检流程需要体检人员在开始排队后就不能随意走动, 如果中途离开需要重新排队, 浪费时间和精力。全流程智能导检系统投入应用后, 受检人员可以在候诊区等待检查, 收到广播提醒后再前往检查区域开始体检, 行动自由, 并增强舒适度; 体检人员可以在离开体检区时选择“暂停体检”按键, 告知系统暂时停止体检引导; 针对不得不放弃检查的项目, 受检者可以点击对应项目选择“弃检”通知系统, 系统接收后及时调整检查方案; 若有项目需要延缓检查, 可以点击对应项目, 选择“延期”, 系统可及时给出相应方案调整。体检的整个流程智能化、灵活便利, 真正做到以患者文本服务原则。

(三) 加强优质护理服务能力

医院以病患健康为宗旨, 坚持以人为本护理理念, 为体检人员提供贴心、高效护理服务, 追求病患心理以及精神双重满足, 并非公式化协助人员完成体检工作。全流程智能导检系统投入应用后, 其一可以强化导检服务、完善体检环节、优化体检环境并全面提供健康知识教育宣传等工作, 为检查人员提供更优质服务, 让其了解更多有关健康体检相关知识, 强化体检服务体验; 其二, 体检中心在休息区和候诊区提供座椅、杂志、饮水机以及免费网络等人性化护理服务, 可有效获得受检人员认可与赞许; 其三, 通过智能导检系统确保体检中心秩序, 不同功能区分工明确, 进一步强化受检人员对医院总体满意度, 有效加强医院竞争力^[3]。

结语: 综上所述, 全流程智能导检系统是利用对待检人员和各检查科室人员状况进行智能分析后再科学分配体检人员的系统, 以此降低受检人员在各项目中等待时间, 强化体检效率, 从而提升体检人员对体检工作认可度, 有效预防体检中心人员纠纷和投诉问题出现, 切实推动体检工作效率提升, 实现加强医院服务水平目标。在使用此系统时, 需要注意工作人员服务情况, 保证每位受检人员均可以了解后续检查顺序以及科室位置, 导诊护士需要注意自身服务用语, 借助礼貌用语和贴心服务强化体检人员服务体验。

参考文献:

- [1] 钱丽萍, 沈晓如. 全流程智能导检系统在体检管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(22): 221-222.
- [2] 陈丽, 王雪莹, 冷松. 全流程智能导检系统在体检质控管理中的实践[J]. 中华健康管理学杂志, 2019(03): 251-253.
- [3] 方建飞, 李亚文, 高国生. 全流程智能导检系统提升体检中心服务能力的对比研究[J]. 中华健康管理学杂志, 2019, 13(3): 237-239.

课题名称: 一次性手腕带联合微信与智能导检对健康体检全流程信息化提升的应用研究

课题编号: 重医二院〔2020〕148号-202009