

# 便捷患者就医，提升服务能力

## 莱西市人民医院信息化建设迈入快车道

□文/图 李云天 通讯员 王云文 赵炳会 李腾飞

医院信息化建设的程度，代表医院现代化管理水平的高低和服务能力的强弱。成功的信息化建设会给医院带来巨大的变化和效益。因此，莱西市人民医院信息化建设按照整体规划、量力而行、分步实施的思路来执行。自2014年11月26日住院系统上线以来，到2016年底，先后建设开通了门诊系统等58套管理软件，覆盖门诊、住院、医技、物资、办公等业务系统。目前有574台内网计算机、165台外网计算机、200台网络设备、39台自助设备等共计1000多套设备。共有HIS、CIS、LIS、PACS自助机、院感、查体、合理用药、OA、心电、PACS自助打印等12套数据库和50套应用软件在同时运行，每年处理约5个亿的财务数据和每天增长的几百万条5~6个G的数据。通过这两年的努力，已初步显示出良好的运行效果。优化了就诊流程，方便了患者就医；提高了服务能力，改善了服务质量；实现了规范化管理，提升了科学决策水平；树立了良好的社会形象。

### >>>迎难而上 推进信息化建设

为了解决管理的困惑和应对改革的挑战，2014年初莱西市人民医院决定奋起直追，加强信息化建设，领导从繁杂的具体事务中解脱出来，逐步推进医院管理的现代化、科学化、规范化，从而实现医院管理走向低成本、高效率之路。建设目的主要围绕三方面：首先，为患者提供更加方便和快捷的服务。其次，把医疗安全质量的核心制度融入信息系统内，全面提升医疗质量。第三，把信息数据上升到管理层面，为职能部门提供数据分析，为院领导决策提供科学依据。

同时，确立了总体建设思路：“一个平台”，以全新、开放、规范、有序的集成方式，构建数据交换与共享平台。“两个中心”，构建统一的医院运营管理中心和临床业务数据中心。“五类业务应用”，从临床诊疗、运营管理、患者服务、决策支持和区域协同五个维度，建设覆盖医院全部业务应用的信息化体系。围绕两大数据中心，构建智能决策分析体系。“统一门户”，为不同使用者提供快捷的信息决策与应用管理服务。最终把医院建成模式先进、流程优化、管理配套、支撑有力、运作高效、符合现代医院发展要求的数字化医院。

莱西市人民医院信息科主任赵炳会告诉记者，信息化一期工程历时两年多建设，目前已有住院系统、门诊系统、检验系统、影像系统、物资管理系统、临床路径系统、临床药学、护理不良事件及护理排班和护士管理系统、多媒体查询系统、院长综合查询系统、病案管理系统、体检管理系统、院感管理系统、医用高值耗材管理系统、供应室管理系统、OA自动办公系统、PACS系统等上线，现已显示出良好的效果。

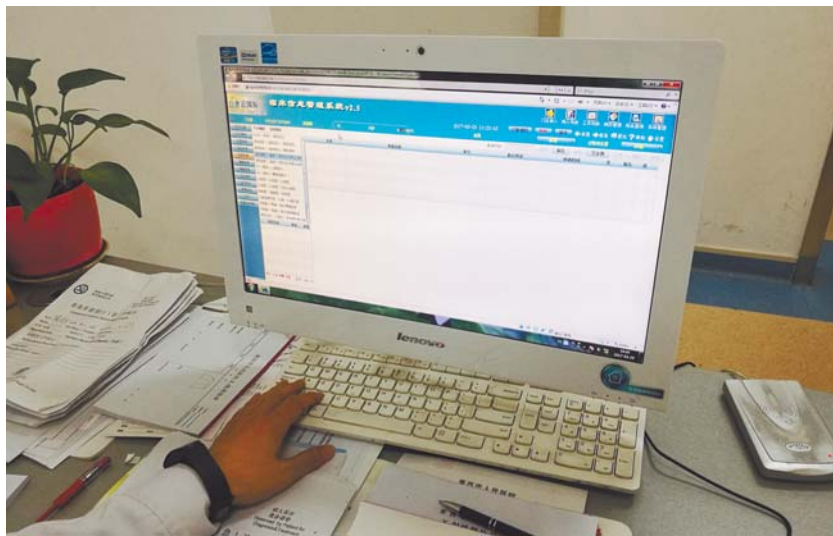
### >>>规范运行 为患者提供良好就医环境

在门诊实施一卡通管理系统，患者一次挂号按序就诊，解决了患者多次排队等候的问题，提高了门诊量，现已发放就诊卡40多万张。在门诊安装自助设备15台，完成了自动办卡、现金充值、银行卡和医保卡刷卡、物价查询、费用查询等功能。安装住院自动机24台，开展了病人一日清单查询、预交金查询、物价查询和病人自动办理入院等功能。

在内科、外科、儿科、内科专家、口腔科开通了分诊叫号系统，为检验科开设排队叫号及检验结果显示系统，提高了病人就诊的准确性，杜绝了插队拥挤混乱的现象。优化了门诊退费流程，由原来的全退重开流程改为部分退药流程，方便了病人，减少了医生、药房收费窗口的工作量。影像科自动打印胶片报告系统投入运行后病人可以自主选择取片时间。“以前都要等在这，就怕错过



市民用就诊卡打印报告单。



大夫使用电子病历。

取片。现在好了，我可以去做别的事，两个小时后来自己打印就行。不用空等两个小时了，就医流程缩短了，节省了时间。”一位正在取片的市民徐先生说，现在看病越来越方便了。

为了亲自感受信息化带来的便捷，记者亲身体验了一次就诊过程。首先是办理就诊卡，市民只要是带着身份证就可以利用自助设备办卡，每个楼层都有自助设备，可以随时充值查询。办好卡后利用分诊叫号系统排队，系统会识别持卡人的信息，轮到几号就会叫到病人的姓名，这样避免了插队。在看诊过程中，医生会使用电子病历记录，这样医生病历书写时间减少到原来的三分之一。接下来不管是检查还是取药，患者都可以利用就诊卡自行完成，大大减少了就诊的时间，提高就诊的效率。

### >>>资源共享 全面提高工作效率

新上PACS医学影像系统，节省了

胶片，提高了影像传输速度。CT、磁共振、B超、胃镜、普放等片子，医务人员在自己的工作站可即时查看清晰的图像，并及时做出准确诊断。实现了资源共享，提高了工作效率。在骨二科新上移动护理系统，内容包括辅助输液、口服药、治疗和检验类、生命体征采集等医嘱的执行，可快速准确执行医嘱，有效避免执行错误的情况发生。

“院感软件使用后，能自动采集医院各个系统数据并进行智能诊断，生成疑似感染病例预警，这样我们可以提前预防控制感染病例，保证医疗安全，减少医疗纠纷的发生。”院感室的主任告诉记者，“‘危急值’系统能自动收集、检查、检验结果，一旦出现‘危急值’，系统就会在第一时间推送给我们，并跳出窗口提示我们要及时做出处理。”

信息化建设，实现了医院人、财、物的规范化管理，从内部解决了管理漏洞和盲区，开源节流，增收节支效益明显。信息化能自动进行医院各项事务的统计和计算，大幅度提高管理数据的准确性和实时性，从根本上改变管理者的决策方式和手段，让决策者

能及时调整人员和物资的安排。信息化确保财务数据的内容真实、数字准确、资料可靠，使财务人员进行横向和纵向的对比分析时，能有效地判断经营的优劣，为医院领导提供可靠决策依据。

信息化使药品、耗材从采购、库存、划价、司药等环节实现了全过程监控，堵塞了传统手工管理出现的漏洞，增强了药品使用的安全性。信息化在控制成本、降低费用、工作量考核等方面，为经营决策提供科学化、合理化的依据，在完善内部分配制度，调动职工工作积极性中发挥重要作用。

### >>>在发展中不断完善

在信息化建设中，莱西市人民医院的领导更是提出了自我完善的五大观点。“一是必须强化考察论证，为此成立了由院长任组长信息化建设领导小组，下设办公室配强人员，前期对信息化建设先进的医院和业务公司进行反复学习考察，分清优劣。结合本院实际，分析、对比、论证信息化建设的必要性，确定定位、层次、提出目标和要求；二是明确建设指导方针，规划设计必须突出先进性、标准化、可行性、易用性、开放性和可扩展性，实施一体化集成，确保信息安全；三是突出高起点实施，不搞一步到位，需量力而行。分步建设以患者为中心的服务体系、以临床信息和运营管理为中心的信息资源整合体系、以电子病历为中心的医院数据中心体系、以临床路径和知识库为基础的临床决策支持系统、以医疗与人财物运营为内容的管理决策支持系统等构建集成绿色、高效、安全、灵活的基础框架；四是注重搞好培训，首先请中标公司工程技术人员对院内职能科室人员和业务骨干进行全面培训。其次，业务骨干对全院各科室信息员进行培训。第三，对全院医护人员进行分期培训学习，通过三级学习培训，使医护人员基本掌握了软件操作方法，以确保信息化建设的顺利推进；五是要以需求为导向，让使用者参与进来。”

莱西市人民医院院长吕勇在参加青大医疗集团组织的医院发展战略研讨会上说，信息化建设不是信息科一个部门的事情，不能把软件开发寄托在开发软件的技术人员身上，因为他们不了解实际工作需求。因此，要以解决问题为导向，让使用者参与开发，提出意见和建议，加以改进，这样的软件使用起来就很接地气。信息化建设是一个循序渐进、不断优化和改革创新的过程，需要不断地解放思想，破除陈旧观念的束缚，开阔视野，形成适应融合发展的新理念。增强开放合作意识，实现资源整合与共享。信息化技术和互联网时代的发展趋势告诉我们，以生物信息学、医疗大数据和信息技术整合为特征的智慧医疗，必将对医疗行业产生极大的影响，推动服务体系的重构，加快健康产业的发展。