

精细化管理在无纸化高考体检流程中的运用

黄淑菡, 王灿灿, 李 岚, 郑彩虹, 王丽姿*

南方医科大学珠江医院健康管理中心 广东广州

【摘要】目的 探讨精细化管理在无纸化高考体检流程中的运用效果。**方法** 回顾性分析 2019 年无纸化高考体检流程中存在的问题, 在科室成立精细化管理小组, 运用精细化管理方法优化 2020 年无纸化高考体检流程, 比较平均体检耗时、晕针晕血发生率、投诉率。**结果** 经过运用精细化管理, 体检人员平均体检耗时、晕针晕血发生率、投诉率均下降, 医务人员加班时间缩短。**结论** 运用精细化管理能够有效实现无纸化高考体检的流程优化, 促进工作效率和改进质控环节, 提高学生满意度, 值得推广。

【关键词】 精细化管理; 无纸化; 高考体检; 体检流程

The application of fine management in Paperless college entrance examination

Shuhan Huang, Cancan Wang, Lan Li, Caihong Zhen, Lizi Wang

Health Management Center, Zhu Jiang Hospital of Southern Medical University, Guangzhou, China

【Abstract】Objective: To explore the effect of fine management in the paperless physical examination process of college entrance examination. **Methods** We retrospectively analyzed the problems in the paperless physical examination process of the college entrance examination in 2019 and set up a fine management team in the department to optimize the process in 2020 by using the fine management method. The average physical examination time, incidence of needle sickness and blood sickness and complaint rate were compared. **Results** After the application of fine management, the average time of physical examination, the incidence of needle sickness and blood sickness, complaint rate were reduced, and the overtime of medical staff was shortened. **Conclusion** The application of fine management can effectively realize the process optimization, promote work efficiency, improve quality control and improve student satisfaction, which is worthy of promotion.

【Keywords】 Fine Management; The Paperless Method; College Entrance Examination; Physical Examination Process

高考体检是普通高校招生录取工作的一个重要环节, 政治性强、任务繁重。2018 年广东省在全国率先实施无纸化高考体检试点工作, 通过网上管理将学生数据进行采集, 由体检医生通过手持式智能终端直接录入学生体检数据并全部信息化处理和保存。无纸化体检是医院精细化、现代化管理的必然之路^[1]。我院自 2005 年开始承接本市高考学生体检任务, 在学生体检流程上采用了质控管理, 确保每年高考体检有序、规范进行。精细化管理落实管理责任, 将管理责任具体化、明确化, 使组织管理各

流程精确、高效、协同和持续运行^[2]。但在无纸化高考体检中优化体检流程上运用精细化管理模式较少, 针对 2019 年高考体检时期我科平均体检耗时长、医务人员加班时间长等情况, 在 2020 年无纸化高考体检工作上运用了精细化管理分析、处理问题, 从体检耗时、医务人员加班时间、晕针晕血发生率、投诉率四方面进行比较, 效果良好, 现报道如下。

1 资料及方法

1.1 一般资料

统计我科在 2019 年 1 月份未实施精细化管理模

作者简介: 黄淑菡 (1982-), 女, 广东潮州, 汉族, 本科学历, 主管护师

*通信作者: 王丽姿 (1964-), 女, 广东汕头, 汉族, 硕士研究生导师, 主任护师, 健康管理科主任

式下无纸化高考体检学生 2685 名, 男 1338 例, 女 1347 例, 年龄为 15-29 岁, 年龄均值 17.5 ± 1.2 ; 2020 年 1 月份实施精细化管理模式下体检学生 2413 名, 男 1154 例, 女 1259 例, 年龄为 15-21 岁, 年龄均值 17.4 ± 0.7 。经比较发现, 两组高考学生一般资料上不存在显著差异性, 检查项目一致, 可以进行研究比较。

1.2 方法

成立科室高考体检专职精细化管理小组。由主任牵头, 护士长任组长, 全科医生、技师及资深护士共 6 名成员组成。根据不同的需求对象, 结合实际情况, 制定相关的流程和服务标准^[3], 运用精细化管理优化高考体检各环节, 针对各流程制定相应的对策, 将体检服务理念贯穿于每个细节中。

(1) 改进前操作流程

由科室客服与教育局招生办高考体检负责人联系, 落实体检日期及检查项目; 提前在体检系统中录入各学校学生名单及开好检验项目。根据体检日期安排各校高三学生持身份证在 7:15-10:00 多批次前往医院报到, 分组依次进行验血、胸部正位片、内外科、五官科、血压身高体重等各项检查, 检查完毕刷取身份证确认检查信息无误。

(2) 查找问题, 拟定对策

梳理 2019 年常规流程下的若干问题, 存在: ①部分学生报到时间晚; 静脉采血迟, 造成晕针晕血不良事件发生; ②部分学生未携带身份证; ③因无线网络不稳定, 智能终端采集系统存在连接不良及突发故障; ④借调医生不熟悉无纸化体检模式; ⑤导诊员间缺乏及时有效沟通; ⑥DR 拍片排队时间较长。

针对 6 个问题分别拟定对策: 问题①②体检前精细化准备, 各岗位需求前移; 问题③④体检中加强人手巡查, 及时应对突发事件; 问题⑤⑥体检后讨论分析不足, 及时整改落实。

(3) 对策实施

①体检前精细化准备, 各岗位需求前移

根据检查项目优化环境, 重新布置体检环境。检查项目包括内外科、眼科、辨识力、耳鼻喉科、听力、口腔科、血压、身高体重、胸部正位片、静脉采血。我院高考体检设置在普检区专区使用, 因楼层及诊室多, 按体检人数合理重置诊室, 如内外

科因检查时间久, 男女有别, 需设置多个诊室以保护隐私和提高体检速度; 听力需要安静舒适的环境、静脉采血需要预防晕针晕血, 提前备好诊床等。并根据各科检查要求添置充足物品: 如视力表、色盲检查图、音叉等。

完善相关网络设备, 确保系统软硬件完好。每位医生均配有手持式学生身份信息采集验证设备, 做到人手一台。广东省高考无纸化体检信息采集系统为智能体检终端, 学生体检信息需实时存储到省教育考试院数据中心, 因此, 体检过程对网络稳定性要求严格, 针对往年无线网络不稳定情况, 此次体检前与院信息科协商, 为我科各楼层加装多个体检专用网络节点, 并在不同时段多次测试无线网络功能信号。

合理安排各岗位人员, 做好各环节密切配合。因每次高考体检安排为一周, 体检时间均为上午 7:30-11:30, 学生为 500-600 人, 时间紧人数多。根据内外五官科分别配齐经验丰富医生进行查体; 挑选 3 名采血技术精湛护士, 并在采血区域增添一名高年资护士巡视, 导诊员为 15 名, 分别由本科室文员及医学生组成; 前台护士负责确认各导诊组完成情况 & 检后学生确认体检信息, 机动小组为两名护士, 负责巡场与协调。

组织各岗位人员培训, 加强细节沟通。根据体检项目, 设置多个小组及负责人, 检前组内进行相关注意事项培训。如医生组培训内容为体检项目受限条款、体检智能系统的使用方法及如何选择参考结论、做好检中有异常结果学生复查及个体化的健康指导等; 专职导诊小组建立导诊微信群、对导诊各细节进行培训, 包括检查顺序、晕针晕血防护、特殊情况应对等, 工作人员组如何进行全场协调配合。

对外联络提前与各学校负责人沟通, 合理安排学生人数及报到时间。鉴于往年体检时间由招生办制定, 存在学生进场时间太晚, 影响整体体检进度及易发生晕针晕血情况, 今年经与招生办协商, 由本科客服直接与各学校校医对接, 要求学生携带身份证及早餐分两批次在 7:15-8:30 报到, 发送体检注意事项。

②体检中加强人手巡查, 及时应对突发事件
体检当日 7 点工作人员即到科开启设备并完成

设备终端登录; 设备工程师驻点保障系统软硬件的正常运转; 机动护士为第一批报到的学生进行身份识别及维持秩序; 其余所有工作人员均 7:30 做好准备, 已分配到号码胸卡的导诊组在做好身份识别的队伍中各领取 20 名学生后进行刷卡报到并开始体检, 在学生采血前均询问晕针晕血史, 抽血护士为易晕针者安排卧式采血、心理疏导, 轻者坐式采血及给予葡萄糖水服用^[4]。各导诊员在微信群中及时报告导诊进度及通知有无空诊室, 提醒其他导诊员做好计划调整。体检医生实时查看体检进度、漏检项目和漏检学生, 并督促该生尽快完成检查。体检结束后各组学生均到前台进行体检信息确认并进行满意度调查。

③体检后讨论分析不足, 及时整改落实

当天体检结束后高考体检专职精细化管理小组在工作群里进行小组讨论, 针对当天体检存在问题及时总结、分析, 提出解决方案, 在流程上延伸优化服务的空间, 拓展服务功能, 如各导诊员加强检

中沟通力度, 避免部分项目检查滞后; DR 拍片区域安排机动护士维持秩序解决拍片进展慢的问题。

1.3 统计学方法

统计软件采用 SPSS20.0。计量资料用均数±标准差 ($\bar{X}\pm S$) 表示。方法改进前后平均体检耗时、加班时间、晕针晕血发生率均采用配对 t 检验。 $P<0.05$ 表示有统计学意义。

2 结果

2.1 流程改进后个人平均体检耗时及加班时间、晕针晕血发生率均降低

体检耗时记录方式为学生进入体检楼进行刷卡报到开始计时至体检完毕刷卡确认结束; 改进前平均耗时 $98.05\pm 15.79\text{min}$, 改进后 $75.34\pm 13.26\text{min}$, $P<0.05$, 有统计学差异。统计体检期间中午时段完成全部体检工作的加班时间, 由改进前 $30.2\pm 9.2\text{min}$ 下降为改进后 $6.2\pm 5.4\text{min}$, $P=0.002$; 晕针晕血发生率由改进前 0.67% 下降为改进后 0.12%, $P<0.05$, 有统计学差异。改进见表 1。

表 1 精细化管理改进前后体检耗时、加班时间、晕针晕血发生率比较 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数 (n)	平均体检耗时 (m)	医务人员平均时间 (m)	晕针晕血 (n)	晕针晕血发生率
改进前	2685	98.05 ± 15.79	30.2 ± 9.2	18	0.67%
改进后	2413	75.34 ± 13.26	6.2 ± 5.4	3	0.12%
P 值		<0.05	<0.01		

2.2 流程改进投诉率降低

改进后高考体检期间无投诉事件, 学生及家长、学校满意度均提高。

3 讨论

高考体检专职精细化管理小组从流程上全方位进行改进, 将管理过程转变为精致化、细致化, 进一步提高管理效果及优化流程^[5], 从体检前、中、后三个节点分别完善决策措施。

3.1 精细化管理在无纸化高考体检流程中的重要意义

精细化管理强调细节的完美^[6], 从流程源头抓起, 对质控与体检过程中的关键问题、薄弱环节进行查漏补缺。本课题在无纸化高考体检中运用精细化管理取得一定效果, 无纸化体检与现阶段的社会信息化接轨, 提高了身份识别准确率, 也证实了精细化管理模式能够有利于保障体检质量, 优化体检流程, 同时降低医院查体工作量、提升查体速度;

全面提高了无纸化的工作质量和工作效率。

3.2 精细化管理提高员工科室管理参与感及执行力

精细化管理在分工、服务、流程上均进行精细化, 高考体检管理上设立分岗制, 将管理责任具体化、明确化, 有助于提高各组的执行力, 鼓励一线医护参与科室管理, 流程优化有助于缩短医护工作时间, 减少加班时段, 增强员工对科室管理的认可度。

3.3 精细化管理有利于提高体检满意度, 促进健康管理品牌效应

流程管理应集中在体检前精细化准备, 服务节点的前移, 分别做好环境合理布置、各环节密切沟通配合、保障软硬件使用等, 检中有序导诊, 及时处理各种突发情况。采血护士的技术扎实、认真耐心与强观察力, 能够避免和减少学生在静脉采血过程中产生晕针晕血, 并降低并发症如跌倒昏迷等现

象发生。学生满意度与体检耗时、体检质量密切相关,能在短时间内顺利完成各项检查,是他们对体检质量的直接判断^[7]。科室投诉率的下降,学校、家长的认可,有助于加强健康管理品牌效应。

参考文献

- [1] 张帆,苏慧,董玲玲,基于信息化办公的门诊电子诊断书的设计及应用[J].中国数字医学,2019.14(01):107-108+103.
- [2] 陈姚,何谦,冷容等,精细化管理在健康体检中的应用[J].华西医学,2015.30(9):1773-1775.
- [3] 韩霞,如何优化健康体检服务流程管理[J].中国卫生产业,2016.13(8):164-165.
- [4] 黄淑菡,浅谈高考体检中晕针晕血的原因分析及护理对策[J].实用临床护理学电子杂志,2017.2(16):26-27.
- [5] 赵钟茹,袁华,精细化管理在手术室优质护理服务中的应用及对手术安全性的影响[J].中国全科医学,2018.21(S2):200-202.

- [6] 潘龙芳,段均,张祖莉等,精细化管理在预防 PICC 导管堵塞中的应用研究[J].重庆医科大学学报,2018.43(02):293-296.
- [7] 黄淑菡,王灿灿,姚瑶等,PDCA 循环法在缩短团体体检超声检查高峰耗时的运用[J].护理学报,2019,26(11):32-34

收稿日期: 2021 年 8 月 16 日

出刊日期: 2021 年 10 月 13 日

引用本文: 黄淑菡,王灿灿,李岚,郑彩虹,王丽姿,精细化管理在无纸化高考体检流程中的运用[J].国际护理学研究,2021,3(5):5-8
DOI: 10.12208/j.ijnr.20210117

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2021 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS