

## 一站式入院办理助力新冠疫情防控

钟秋媚, 贾玉娥, 谢 钰, 陈雅静, 杨木梯, 王丽姿\*

南方医科大学珠江医院 入院一站式服务中心 广东广州

**【摘要】目的** 一站式入院办理, 有效防控疫情。**方法** 梳理疫情前、疫情期间影响一站式完成办理的因素, 通过借助信息化建立床位预约、精准患者分时段来院, 推进“全院一张床”等举措, 实现一站式入院办理。**结果** 上半年入院 38729 人次, 当天入院 52.23%, 平均每患者办理时间缩短 3.5 分钟、排队缩短 10 分钟, 患者满意度较去年提高 1.5 分, 无新冠病毒感染病例。**结论** 一站式完成入院办理可有效改善疫情期间的医疗服务, 在减少患者往返、避免人流交叉、保障及时入院中发挥了重要作用。

**【关键词】** 入院办理; 一站式; 最多跑一次; 改善医疗行动; 疫情防控; 新型冠状病毒肺炎

**【基金项目】** 广东省医学科学技术研究基金, 面上项目 (B2019241)

### One-stop service for admission help prevent and control the epidemic of COVID-19

Qiumei Zhong, Yu'e Jia, Shuo Xie, Yajing Chen, Mudi Yang, Lizi Wang\*

One-stop Service Center for Admission, Zhujiang Hospital of Southern Medical University, Guangzhou

**【Abstract】 Objective:** One-stop service for admission can effectively help epidemic prevention and control. **Methods:** To sort out the problems which have affected one-stop service for admission before and during the COVID-19 epidemic, with the help of informatization to establish bed reservations, accurately inform patients to be hospitalized, and promote "one bed hospital-wide", so as to be admitted to hospital at one stop. **Results:** In the first half of the year, there were 38,729 patients to be hospitalized, and 52.23% patients were admitted on the day of the visit. The average processing time of admission per patient and the waiting time in a line was respectively shortened by 3.5 minutes and 10 minutes. The patient to the hospital degree of satisfaction was increased by 1.5 points compared to last year. There were no cases of new crown infection. **Conclusion:** One-stop service for admission effectively improves medical services during the COVID-19 epidemic, and plays an important role, such as reducing patients ceaselessly.

**【Keywords】** Hospital Admission; One-Stop Service; Run Once At Most; Improve Medical Action; Epidemic Prevention and Control; COVID-19

### 引言

随着改善医疗服务行动计划<sup>[1]</sup>的不断推进, “最多跑一次”、“只跑一次”引领医院进行资源整合优化, 从计划有序的就医流程、统筹安排床位、到互联网医疗等, 不断提升患者的就医获得感和满意度。我院是一所省内颇负盛名的三级甲等医院, 异地住院患者占 60% 以上, 在新型冠状病毒肺炎 (简称新冠) 疫情期间, 因需要等待核酸结果、就医流程环节增多、床位相对更为紧张, 如不加以重视将延迟患者住院时间, 对于异地患者而言, 需多次往返住

地或宾馆与医院之间, 增加交叉感染机会, 降低满意度。如何缩短患者等候时间, 降低暴露院外感染新冠的风险, 减少异地患者往返机会, 我院入院服务中心在前期推行住院预约, 优化住院办理的基础上多方联动, 扩大互联网技术的应用、加强疫情期间流程告知、增设综合病区等举措, 让患者住院“最多跑一次”, 有效助力疫情防控, 现总结如下。

### 1 存在的问题

#### 1.1 疫情前

①入院登记界面项目多, 且需人工录入; ②医

\*通讯作者: 王丽姿

保现场联网,耗时长,效率低;③异地医保备案流程各地区要求不同,患者不了解多次前来咨询;当地备案后需要再次排队登记,因是口头答复患者已完成登记,这也让大部分患者不放心;④办理入院登记手续后,需到住院收费处排队缴费;⑤是否有床位由门诊医师告知或者由患者去病区确认,如果病区无床位,患者需要再次到床位调配中心调配床位,无床位调配再回家等待,多次往返给患者带来不便。

## 1.2 疫情期间

①患者不了解疫情期间就诊流程和要求而随机来院,经过门诊挂号、等候就诊、医师开具住院证和新冠筛查检查申请单、排队缴费、排队检查,再等待 6-8h 核酸阴性结果,办理住院手续;②如果白天不能出结果,或者病区没有床位,需要第二天再次来院,如果出现特殊情况,可能要多次来院才能入院;③需要自行打印核酸报告,持纸质版结果方可办理入院,如果阴性结果在预定时间内提前,也不能在有结果即刻办理入院,而对于需要复核结果而延迟报告时,患者需要多次去自助机排队查询。

## 2 举措

通过借助信息化手段,将床位预约、分时段通知入住、床位安排、床位调配、入院办理、医保联网、入院缴费等功能进行整合和优化,提高办理速度和质量,以入院办理“最多跑一次”为引领,做到入院办理一站式完成,有效减少疫情期间患者交叉感染机会,院内无新冠感染病例。

### 2.1 优化入院办理界面

①增加扫描仪、读卡器:住院证上设置条形码,扫描仪直接读取住院证信息,读卡器读取患者身份证信息,准确快速且避免手工录入产生的错误;②依据病案首页项目进行修改完善入院界面,精简合并入院登记项目,对有内在逻辑关系由后台自动识别显示,如 6-14 岁匹配显示未婚、学生身份、居民医保,“未婚”者联系人没有“配偶”,地址有相应的邮政编码;③设置提醒功能,将核酸结果以红色字体显示在登记界面,并有失效期提醒:“日间手术立即医保联网”、“是否分解住院”等防漏、防错提醒;④现场仅给予医保登记者准确的医保类别,信息系统保存记忆条目,在窗口人流低峰期间,提取界面进行联网,联网成功与否在一日清单末端显示:“您

的异地医保已联网成功”,不需要患者前来中心办理或确认;中心也竖立备案流程告知牌,患者按流程自行备案即可;⑤住院押金通过扫码缴费,不用排队。

### 2.2 一站式安排住院

通过公众号、电话、微信、短信预约床位,可联系主管医师或入院服务中心,也可以在出院时预约下次住院,没有提前预约者,在开具住院证后自动转入预约系统。入院服务中心依据当天全院增加的空床数量,如当天办理出院、死亡、转院、取消入院等空出的床位,合理满足就诊当天需要住院患者,按危重、手术、复杂优先,择期手术次之进行安排,达到大部分患者当天就诊当天入院,也用好了医院的每张床位;中心也通过查看次日预约入院人数,依据病区空床致电或发信息通知入住,并电话筛查流行病史,咨询病情,告知疫情期间住院流程,进行全院计划性入院安排;特别对复查、化疗、择期手术患者,指导网上预约挂号,主管医师提前开具并保存住院证和核酸检测单,患者只需在预约住院当日到达中心,中心通过打印预存住院证和核酸申请单,患者完成核酸检测,阴性结果即可入住,省去门诊就诊流程,一站式完成入院。

### 2.3 加强疫情防控告知

根据核酸检测结果需要 6-8 小时的情况,指导患者在 13 点之前到院,以保证 18 时之前或左右都可以入院,患者经初步筛查后,行核酸或必要的检查检验,下午出结果即办理入住;13 点之后到院患者,核酸结果通常在 18 点之后,入院办理也不受限制,不仅可以在急诊科办理入院手续,根据预留床位入住病区,而且中心也可以提前为患者办理入院手续,但必须告知患者务必在核酸阴性才能入住、在住院证右上角注明“请护士站核对核酸阴性结果方可入科”、电话通知护士站患者姓名,在确保病区安全的前提下,更是免去患者再跑一次急诊科办理的麻烦。核酸结果第一时间发送到患者预约挂号的手机,入院办理登记界面显示核酸检测结果,取消打印报告环节;如患者路途遥远、在当地核酸采样方便,指导其在当地完成筛查,预约当日带 7 天内阴性结果直接办理入住;重症患者评估流行病学史后,先采样不等结果,入住专科单间隔离病房,赢得及时救治时间。

### 2.4 扩大推行“全院一张床”

我院于2017年9月成立床位调配中心, 实行跨科收治, 明显提高了床位使用率<sup>[2,3]</sup>, 当本病区有空床时立即办理住院, 本病区无空床时调配床位办理住院, 免去患者需前往病区确定有床位, 再到中心办理入院手续的麻烦。随着复工复产推进, 全院床位越来越紧张, 针对这种情况, 我院于4月份增设2个综合病区, 增加121张床位, 收治各专科调配患者, 以保证所有到院且符合入住条件患者能当日住院, 进一步推动和落实全院一张床理念, 促进护理独立经营意识和能力提高, 也有效缓解疫情期间住院更难的问题。中心还设置入院患者等候区, 提供座椅休息和茶水等服务, 2台电视循环播放入住流程、疫情防控、检查检验注意事项、公共场所须知等视频, 有专门班次负责定期巡视, 维持大厅秩序, 对病情变化者早发现, 早干预。

### 3 结果

1-6月份收治38729人次, 当日入住率52.23%, 基本保证疫情期间患者住院治疗需求, 住院人次逐月上升, 6月份已达到去年同期的98.75%, 见图1; 1-6月份预约住院30694人次, 住院预约率79.25%, 4月份起实现住院全预约, 较去年同期明显增加, 见图2; 等候办理时间(取号到叫号)由原来15分钟到承诺患者5分钟, 办理时间(自扫条形码到办理结束), 由原来5分钟到目前的1.5分钟, 平均每患者缩短3.5分钟; 95%异地医保联网只跑一趟, 另5%为再次入院患者, 因习惯以前办理方法, 再次来中心确认。患者服务满意度由去年同期的93.4分到94.93分, 提高1.53分, 其中有个别患者诉说办理入院太繁琐, 经解释疫情期间需新冠筛查后理解; 新冠零感染, 住院患者及陪人无核酸阳性病例。

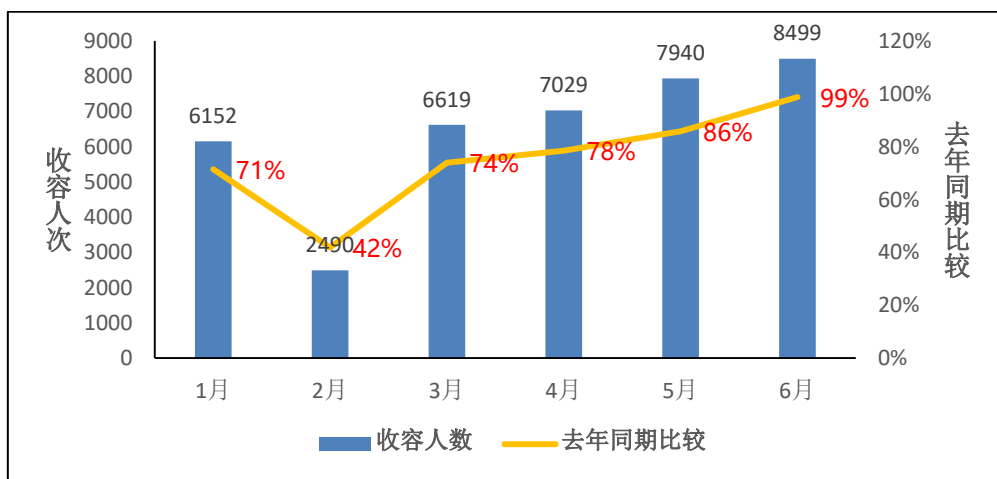


图1 2020年1-6月收容和2019年同期比较

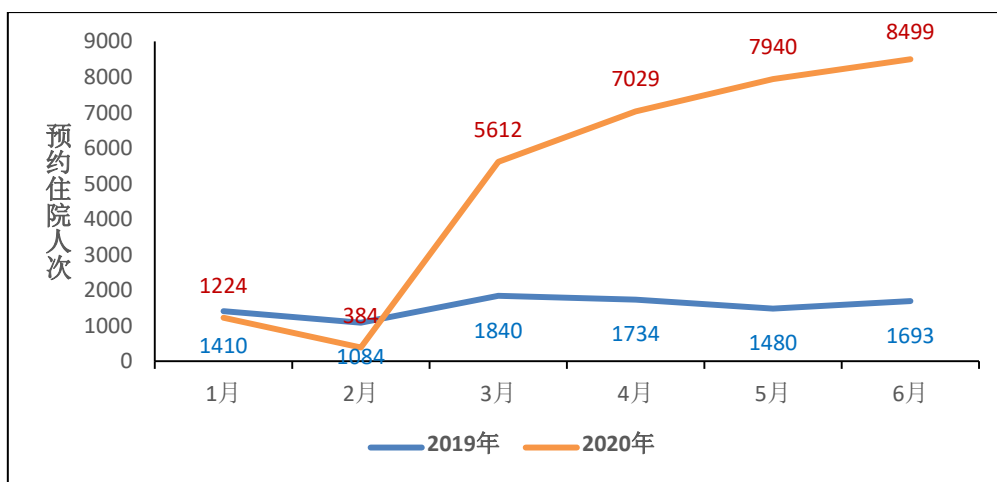


图2 2020年1-6月预约住院人次比较

## 4 讨论

### 4.1 信息化领跑一站式服务

近年来国内多家医院,本着让患者“少跑路”、“最多跑一次”,甚至“只跑一趟”的服务宗旨<sup>[4]</sup>,通过拓展服务内容,优化就医流程,不断实践和探索更加符合患者就医需求的一站式服务模式,我院入院服务中心积极外出学习取经,并结合医院具体情况,在计划性住院预约、床位统筹调配<sup>[2,3]</sup>等方面取得一定成效,做到让预约住院患者在家等候通知,免去住院多次往返医院的麻烦。在疫情期间更是与时俱进,结合防控要求,着重做好患者院前新冠筛查和住院准备,让患者精准预约,分时间段来院,顺畅就医流程,通过加强信息化建设,在医生接诊完成后,自费及医保患者均可选择在手机上完成结算,患者凭结算单提示到药房取药、化验、预约检查,真正实现边诊疗边付费、看病结算零跑路,极大地方便了患者<sup>[5]</sup>。特别是在推进全院计划性入院方面,做到对预约时间3天内者,采取住院前一天通知入院;预约时间4-7天者,中间增加一次电话联系及居家指导;超过7天者,视情况做到2-3次沟通和咨询,发现病情变化及时指引就近就医,保证预约患者接受专业就医指导及健康宣教,达到居家安全。中心依托信息化掌控全院床位情况,通过床位调配机制也有效地缩短患者等候床位时间,当本专科无床位时,努力为患者寻找他科最合适床位,患者尽早入院接受治疗,此做法也与国外设置全职的床位管理经理,由经理为患者寻找床位并安排入住的做法类似<sup>[6]</sup>。

### 4.2 一站式夯实疫情防控

简化入院办理流程提速一站式,有效助力疫情防控。通过信息化的改良和完善,入院办理、医保联网流程优化升级,住院及医保办理只需跑一趟。住院办理时间由原来5分钟,缩短至1.5分钟内,每窗口平均排队保持小于3人,超过3人时立刻增加服务窗口,确保等候办理不超过5分钟,窗口办理快速通过不拥堵,提升了工作效率,规范了办理流程有效顺畅人员流向,降低院内交叉感染机会,提高患者满意度,也缓解了窗口人员的工作压力,充分发挥住院第一窗口、住院部第一关口的作用,有效助力疫情防控。随着我院自助服务硬件的不断投入,将实现患者只需在公众号中进行入院登记,

经审核符合住院条件后,工作人员回复什么时间入住、到哪个病区报到、报到后需要做哪些准备等事项,在一定程度上减少人工窗口数量、窗口人流量,使窗口工作人员向床位管理的广度和深度发展,为医院成本精细化控制、运行经济效益分析等做更多的研究和把控<sup>[7]</sup>。虽然疫情期间增加等候核酸筛查结果、全院床位相对紧张等客观原因,通过做好各部门间协调,增强创新意识<sup>[8]</sup>,有计划预约住院、床位调配、增设综合病区保障患者当日入住,在4月份我院已基本到达去年同期收治水平,5、6月份恢复正常诊疗状态,6月份住院人数达到去年同期的98.75%,未发生一例患者和家属感染,无候床期间不良事件发生,复工复产成效显著。

## 5 结论

综上所述,通过一系列流程优化和信息系统改进,患者入院办理一站式完成,基本满足了异地以及迫切需要入住患者的住院需求,最大限度减少来回奔波,避免交叉感染的机会。下一步将继续围绕“以患者为中心”的服务宗旨,以此次疫情期间就医的特殊需求为契机,不只在信息技术革命,更在于医院管理理念的创新和部门间的业务协调<sup>[7]</sup>。

## 参考文献

- [1] 关于印发进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020年)的通知,  
<http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s3594q/201801/9df87fced4da47b0a9f8e1ce9fbc7520.shtml>,2018,1,4
- [2] 王丽姿,彭睿,张欢等.某医院医护人员对床位调配工作满意度调查与分析[J].中国医院管理,2019,39(8):46-48.
- [3] 浙江省人民政府办公厅.浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革行动方案的通知[J].浙江省人民政府公报,2018(16),66-72.
- [4] 王丽姿,李漓,郭洪波等.某三甲医院床位调配中心运行实践及效果分析[J].中国医院管理,2018,38(9):41-43.
- [5] 钱狄洪,竺湘江,过骏愈.让数据多跑路让患者少跑腿 嵊州市中医院以信息化建设助推“最多跑一次”改革[J].信息化建设,2018(8):49-50.
- [6] Barrett L, Ford S, Ward-Smith P. A bed management strategy for overcrowding in the emergency department[J].

Nursing economic, 2012, 30(2): 82-85, 116.

- [7] 刘雅娟.医院人工收费系统与自助服务终端的应用对比分析—以上海某甲医院为例[J].中国总会计师, 2018(174):65-67.
- [8] 张欢, 王瑾, 陈蕴韵等.以标准化引领“最多跑一次”改革[C].第15届中国标准化论坛论文集.2018:88-93.

**收稿日期:** 2020年9月16日

**出刊日期:** 2020年10月16日

**引用本文:** 钟秋媚, 贾玉娥, 谢铄, 陈雅静, 杨木梯, 王丽姿, 一站式入院办理助力新冠疫情防控[J]. 国际护理学研究, 2020, 2(6): 737-741.

DOI: 10.12208/j.ijnr.20200230

**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:** ©2020 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**