

电话随访系统在出院随访中的应用

魏浩文 丁腊春 王 译 黄春雷 郑 湘

(镇江市第四人民医院 镇江 212001)

〔摘要〕 以镇江市第四人民医院为例, 阐述随访系统的积极作用, 包括完善随访管理流程、增强随访监控及实现数据汇总, 分析存在的问题并提出相应改进措施, 包括建立专业随访系统开发团队、实现各系统间数据对接等方面。

〔关键词〕 出院随访; 系统衔接; IP 电话; 电子病历; 患者满意度

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2018.03.007

Application of the Telephone Follow-up System in the Follow-up after Discharge WEI Hao-wen, DING La-chun, WANG Yi, HUANG Chun-lei, ZHENG Xiang, Zhenjiang Fourth People's Hospital, Zhenjiang 212001, China

〔Abstract〕 Taking the Zhenjiang Fourth People's Hospital as an example, the paper sets forth the active role of the follow-up system, including perfecting the follow-up management process and strengthening supervision on follow-up and data collection, analyzes existing problems and raising corresponding measures for improvement, including building a professional team for the development of the follow-up system, realizing data docking between various systems and other aspects.

〔Keywords〕 Discharge follow-up; System cohesion; IP telephone; Electronic Medical Records (EMR); Patient satisfaction

1 引言

患者出院随访是临床和护理的延续, 是医院提供优质服务一种新型模式, 也是以患者为中心的重要体现^[2]。通过随访医院能够了解患者的生活习惯, 避免使患者病情恶化; 给予患者健康指导, 确保患者尽快康复; 听取患者的意见和建议, 针对相关问题制定措施, 确保医院服务质量持续改进; 改善医患关系, 提升医院自身形象^[3]。对于随访方式, 最常见的有电话、上门、邮件等, 资料记录方式主要有纸质记录和计算机记录两种。采用电话和纸质记录是传统随访最常见的一种形式。但传统随访方式严重

影响人工操作, 全程缺少监督, 随访率低下, 问题记录离散, 难以汇总分析, 严重影响随访效果和质量。随着社会和医疗的发展, 该模式已无法满足医院管理需求。数字化随访系统的出现使原来的问题都得以解决, 在优化流程、提高工作效率与医疗质量、改善医患关系等方面发挥了重要作用。

镇江市第四人民医院是一家专科型妇幼保健院, 年出院人数约两万, 在医疗市场同质化十分严重的境况下, 医院的口碑和形象显得非常重要, 获取有关数据最直接来源便是出院随访, 因此出院随访对医院十分重要。自医院采用随访系统后, 改变出院随访管理模式, 优化传统模式下出院患者登记与查询、电话随访、问题登记、问题汇总等工作流程, 使随访工作人员摆脱繁重原始手工操作模式, 降低人工成本, 提高出院随访效率, 为改进医疗质量和管理提供科学依据, 普通随访与随诊系统工作流程, 见图 1。

〔修回日期〕 2017-12-06

〔作者简介〕 魏浩文, 工程师。

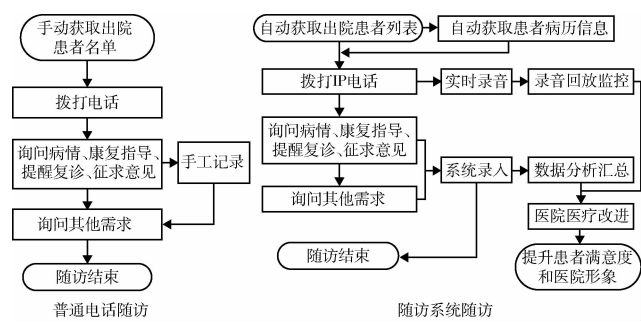


图 1 普通随访和随访系统随访流程

2 出院随访系统的积极作用

2.1 完善随访管理流程

采用随诊系统前，各科室在执行随访任务前要建立出院患者住院信息登记档案，其内容包括姓名、年龄、单位、住址、联系电话、门诊诊断、住院治疗结果、出院诊断和随访情况等^[4]。这些信息需手动登记在专用登记簿。随访时问题和建议也要登记在相应登记簿。不仅工作量大，且容易出错，严重影响随访质量和效果。采用随访系统后，随访患者信息通过电子病历系统传输，查找非常方便。若要进行随访，只需点击相应患者，随后患者基本信息便显示在页面上，再点击页面电话链接，实现电话通讯，同时勾选问卷问题的答案。随访时如需查看病历和检查等信息，通过点击相应按钮即可快速浏览^[5]。通过随访系统不仅可以实时获取患者各项信息，减轻护士随访的工作量，提高随访效率，也减少出错的可能，提升出院患者随访有效率。通过随访系统的使用，患者随访有效率由原来的 80% 多上升到 90% 以上。

2.2 增强随访监控

以往各科室执行出院随访任务由于没有电话录音，问题只记录在纸质文件上，管理部门不能对整个随访过程进行监控。随访人员是否在规定时间内完成随访，与患者沟通过程中态度是否合乎规范，是否真正对患者做过随访，对于这些问题管理部门很难监控，无法对改进随访工作做出合理的判断和决策。采取 IP 电话随访方式后，通话内容被全部记录下来，随访问卷的内容也被保存到系统中。管理部门可随时调取任何一次随访录音和问卷，对于通

话人员的态度和通话内容能够做到全程再现，有效实现随访的监控。除对护士随访进行监控外，对出入院处和责任护士也是一种监督，如果没有留下患者联系方式或留下错误号码，将导致随访无法完成。对于责任医生，如果没有及时完善病案，也将影响随访任务的完成。随诊系统功能模块，见图 2。



图 2 随访系统功能模块

2.3 实现数据汇总

以往随访过程中出现的问题都是记录在纸质文件上，很难对患者满意度和随访中发现的问题进行科学测算，无法为管理决策提供科学依据，浪费大量的人力、物力。采用随访系统后，随访内容被抽象为各种问题，对于这些问题都可进行汇总分析，如对医院的满意度、费用问题都可通过报表呈现，这样管理层就可以依据报表制定出改进的措施和方案。自随访系统上线以来，医院共收集到各类问题 100 余个，集中反映的问题数十个，通过对这些问题进行深入分析，提出改进措施，提升临床服务水平，患者满意度得到很大提升，为医院带来更好的社会效益和经济效益，也增强医务人员自豪感和自信心。

3 存在问题

3.1 各系统衔接

电话随访系统由 IP 电话系统、电子病历系统、随访系统 3 大系统构成。其系统分工和职责分别是：IP 电话系统提供通话和录音功能，电子病历系统负责每天将随访患者信息同步到随访系统中以及提供实时查询功能，随访系统调用电话通讯功能和填写随访问卷。其中电子病历系统和随访系统全部运行在医院内网，安全性和稳定性能够得到一定保障，而 IP 电话系统同时运行在医院内网和外网，关键部分由移动省网负责，如果对方进行升级维护，则会造成通话故障，稳定性很难得到保证。对于通话故障，由于同时

涉及医院内网、移动省网以及服务器, 查找原因比较困难, 如果碰到软硬件厂商相互推诿, 问题解决就难上加难, 从而影响出院的随访工作。

3.2 随访人员业务素质和软件公司实力

长期以来多数医院对出院随访工作不够重视, 很多随访工作人员缺乏专业知识和专业修养, 学历水平不高, 在与随访系统工程师沟通时不能提供明确随访系统需求, 影响随访系统开发各环节进展。同时软件公司如缺少开发该类系统经验和水平, 即使能做出随访系统, 也与医院随访实际需求有一定的差距, 影响使用体验, 无法达到医院管理的要求。

3.3 临床医务人员

随访患者的大部分信息由电子病历系统中病案首页生成, 该内容由临床医生负责填写, 部分医生对此不够重视, 没有在固定时间内及时填写, 从而导致随访人员在执行随访任务时获取不到患者全部的信息, 影响随访效果, 间接影响随访管理工作^[6]。

4 改进措施

4.1 建立专业随访系统开发团队

由于随访系统涉及多个系统, 对数据传输的准确性、时效性、安全性、稳定性要求非常高, 需要专业的、有经验的开发团队来打造才能实现, 提供所需的各种功能需求和更好的用户使用体验。

4.2 实现各系统间数据对接, 完善病历和电话功能

随访系统所有数据都取自电子病历, 通话信息存在 IP 电话系统, 随访数据存在随访系统, 因此完善的电子病历功能是提高随访工作的基础, 而稳定的电话系统则为后续随访过程重现提供保障, 3 者相互结合才能实现高效率和高质量的随访。

4.3 严格执行随访管理制度

随访科室应建立随访管理制度, 随访人员首先应严格执行随访管理和随访统计工作, 通过各种渠道向全院传达随访管理制度, 多与临床医生沟通, 严格执行各类医疗文书书写制度。

4.4 加强各级业务培训

提高临床医生病案首页和病历内容书写质量, 加强随访人员的技能培训和业务学习, 特别是计算机操作能力和临床知识学习, 从而为高效率的随访工作提供保障。

5 结语

电话随访系统改变了以往人工收集资料、手工操作效率低下分散模式, 实现随访信息的整合和共享, 提高随访效率, 促进随访管理工作, 随访人员的随访意识得到极大增强。同时约束医生在规定时间内完成病案的填写工作, 提升临床管理水平。电话的录音功能可以督促随访人员以更好的态度和更专业的面貌来进行随访工作, 随访人员的服务态度得到明显好转。随访系统统计功能为医院改善医疗质量提供科学依据, 也能及时提供上级单位要求的数据。随访系统自上线以来, 医院随访有效率一直在 90% 以上, 患者得到更好的出院医疗指导, 出院康复水平得到提升, 二次入院率逐步下降。收集的数百个问题大部分得到妥善解决, 新增问题数量减少, 改善医患关系, 提高医院形象, 为医院更好的发展提供更大的动力^[7]。

参考文献

- 1 刘斌. 横渡医院随访系统解决方案 [J]. 电子世界, 2013, (10): 117-118.
- 2 童丽. 标准化电话随访模式在患者出院随访中的应用 [J]. 检验医学与临床, 2015, 12 (Suppl II): 196-198.
- 3 童素莲, 陈斌. 出院患者电话随访及体会 [J]. 检验医学与临床, 2015, 32 (9): 11-12.
- 4 刘秉春, 王晓虹, 王志文, 等. 医院随访系统的设计和应用 [J]. 医疗卫生装备, 2013, 34 (1): 53-54.
- 5 田兴梦, 许兆龙, 龚双庆, 等. 基于“军卫一号”出院患者随访系统的应用 [J]. 临床医学, 2016, 29 (18): 408.
- 6 杨燕媚. 电子病历系统对病案管理的促进作用 [J]. 中国当代医药, 2016, 23 (8): 180-182.
- 7 葛青, 林巧, 王艳. 末次电话随访对出院满意度提升的意义 [J]. 大家健康旬刊, 2016, 10 (23): 297.