

“省医创新奖”申报表

部门/科室	检验科	姓名	李顺君	民族	汉	出生年月	
政治面貌		职务		职称	副主任技师	联系电话	
推荐方式	<input type="checkbox"/> 自荐 <input type="checkbox"/> 他荐 <input checked="" type="checkbox"/> 组织推荐						
申报类别	<input type="checkbox"/> 管理创新 <input checked="" type="checkbox"/> 服务创新 <input type="checkbox"/> 技术创新 <input type="checkbox"/> 科研创新 <input type="checkbox"/> 护理业务创新						
创新主题	科学精细化建设和管理全智能采血系统，助力提升医疗服务质量及水平						
创新内容及成效	<p>鉴于我院门诊量大幅度增长，检验科门诊采血室的原有空间和流程极大阻碍了我院的医疗服务质量的提升，影响患者的满意度。为了解决这个瓶颈问题，对采血模式实施科学精细化建设和管理势在必行。通过对国内大型三甲医院的调研，在梳理、总结我院具体采血流程的基础上，提出了建立“全智能采血管理系统”的方案，方案批准实施已大半年正式运行，成效显著，患者完全不用排队等候。主要创新点及成效如下：</p> <p>采用智能叫号系统，解决了多年来患者采血排长队问题。现在患者通过叫号系统提交申请后，可以在舒适的休息区安心坐等叫号抽血，患者满意度大大提高，达95%以上。</p> <p>采用现代信息技术，融合医院 HIS、实验室 LIS 信息系统，实现试管选取、条码生成及粘贴、标本传输自动化，报告获取自助化，大大地提高了实验室的自动化及信息化水平。2018 上半年统计数据显示，患者高峰期抽血等候时间缩短到 30 分钟以内，效率较传统模式显著提高，减少人为误差。</p> <p>创新性提出并建立“采血中心机动护士库”，充分挖掘医院现有临床护士资源，减少专职抽血护士比例，降低运营成本，每年可为医院节约人力资源成本约 20 万元，同时实现人力资源的充分利用，增加护士的合理收入，提高工作积极性和专业技能，促进了学科之间共同发展。</p> <p>建立完善的质量管理和培训考核机制，不定期对临床机动护士库采血人员进行有关培训和考核，全面提高人员素质。利用微信公众号模式完成工作安排，针对不同季节、不同高峰时段、周末和节假日进行科学精细化动态岗位管理，实现人力资源的高效利用。</p>						
附件材料与说明	照片、文字材料、相关数据等						
备注							

附件：

附件 1 科学精细化建设全智能采血系统，提升医疗服务水平

近年来，由于我院门诊量大幅度增长，检验科门诊采血室的原有空间和流程已不能满足每天近 2000 人的采血量，阻碍了我院医疗服务质量，影响了患者满意度。多年来患者采血排长队问题，广大病患、家属怨声载道。为解决这个瓶颈问题，科学精细化建设和管理采血中心势在必行。

我作为采血中心管理组组长，主动承担起了新采血系统的设计任务。通过对国内大型三甲医院的调研，在梳理、总结我院具体采血流程的基础上，提出了建立“全智能采血管理系统”的方案。该系统主要由四大功能模块组成：智能叫号多重任务中央调度模块、智能选管贴标模块、智能采血管传输模块、智能试管分拣自动运送模块。该系统自动获取医院 HIS 和 LIS 系统提供的测试项目和患者信息，自动选取所需试管，打印生成相应的条码并粘贴到试管上，将单个患者采血所需的所有试管收集在同一个试管盒中，由传送系统送达各测试设备，完成测试。采用现代信息技术，将医院信息系统与临床实验室自动化检验设备有机结合，大大地提高了实验室自动化及信息化水平。

在医院及科室两级组织的大力支持下，全国规模最大、自动化程度高的“全智能采血管理系统”项目在我院正式落成，运行至今已近大半年。在系统建设期间，必须在非常有限的时间内完成，而整个工程不仅包括采血中心空间装修、改造；最大的困难是临时采血点设置、搬迁；患者的告知、大型设备安装、信息系统对接调试、采血流程优化、采血人员培训等，是一个非常复杂的系统工程。各窗口、各环节、各流程、各关键节点的协调；软件模块的工作模式及效率、采血管编号、流转系统的协同性和承载能力等许许多多的细节问题都会影响到整个门诊采血系统的运行效果。

时间紧任务重，特别是整改装修期间艰苦的工作环境和某些病患的不理解，整个窗口部门都面临着巨大的压力。我作为采血中心管理组组长，始终坚持“一切为了病患”的服务宗旨，带领全组同志，发扬不怕苦，不怕累的精神，团结协作、锐意进取，克服重重困难，经过精细化工程改建、系统科学化调试、人员精细化培训，用时不到 3 个月，一项创新的采血服务模式呈现在广大患者面前。改建后的采血中心，将原来的 8 个采血窗口扩增到了 16 个，并为老人、白血病患者、小孩及孕妇特别设置爱心窗口服务，为他们提供了优先通道。

传统的采血模式采血流程耗时费力，患者需要长时间多次排队，医务人员必须完成人

工核对、人工刷卡及贴管等系列准备工作。采用“全智能采血管理系统”以后，患者可以舒适安心坐等叫号抽血。自动化系统取代了复杂的人工操作流程，有效地缩短了患者排队时间，减少了高峰期拥堵现象，工作效率大幅度提升。2018 上半年统计数据显示，我院日均门诊患者多达 8000-10000 人，日均采血人数约 2000 人次。患者在高峰期抽血等候时间不超过 30 分钟，患者满意度高达 95% 以上。“全智能采血管理系统”经医院信息化平台和测试设备融为一体，大大缩短了实验室出报告时间，并可通过记录采血时间实现标本在到达实验室前流转全程的可视性和可控性，提高实验室的自动化管理水平。

安全、高效、快捷的“全智能采血管理系统”，为患者创造了一个健康、舒适、温馨的医疗环境，显著地改善了患者就医体验，大大地提高了我院的信息化水平和医疗服务质量，得到各大新闻媒体、老百姓的赞扬和认可。

附件 2 科学精细化管理采血中心全智能采血系统，提升医疗服务质量

采血中心改建后，由于我科采血护士人力资源不足，为了节约医院运营成本，合理利用我院现有临床护士资源，创新性提出了建立“临床机动护士库”。在医院各级组织的大力支持下，作为项目具体负责人，多次组织本科室、护理部、门诊部及运营部有关人员召开方案研讨会，经反复论证，决定设置临床护士采血流动岗，让进入“临床机动护士库”的我院 1200 名在职护士，利用休息时间，自愿申请参与我科门诊采血工作，由运营部发放绩效工资。

为了保障系统良好运行，必须建立完善的质量管理体系，对临床机动护士库工作人员科学精细化管理。负责起草了《临床机动护士库工作人员管理规章制度》、《临床机动护士库工作人员岗位职责》、《临床机动护士库工作人员操作流程》、《临床机动护士库工作人员工作安排》等规章制度。同时，针对临床机动护士库工作人员对检验科采血工作、实验室环境、生物安全、检验专业质量技术要求以及智能系统操作流程等不熟悉，为了保障各个环节质量，必须对医院征集的 1200 名临床机动护士进行系统化培训，任务艰巨。但我作为采血中心管理组组长，始终坚持“不忘初心，牢记使命”，再次迎难而上，连续奋战两天，完成了 1200 名临床机动护士的理论培训。紧接着又用两个月的时间，完成了操作技能及上岗培训。经过严格的规章制度、理论和技能考核后，选择合格的人员加入“临床机动护士库”。

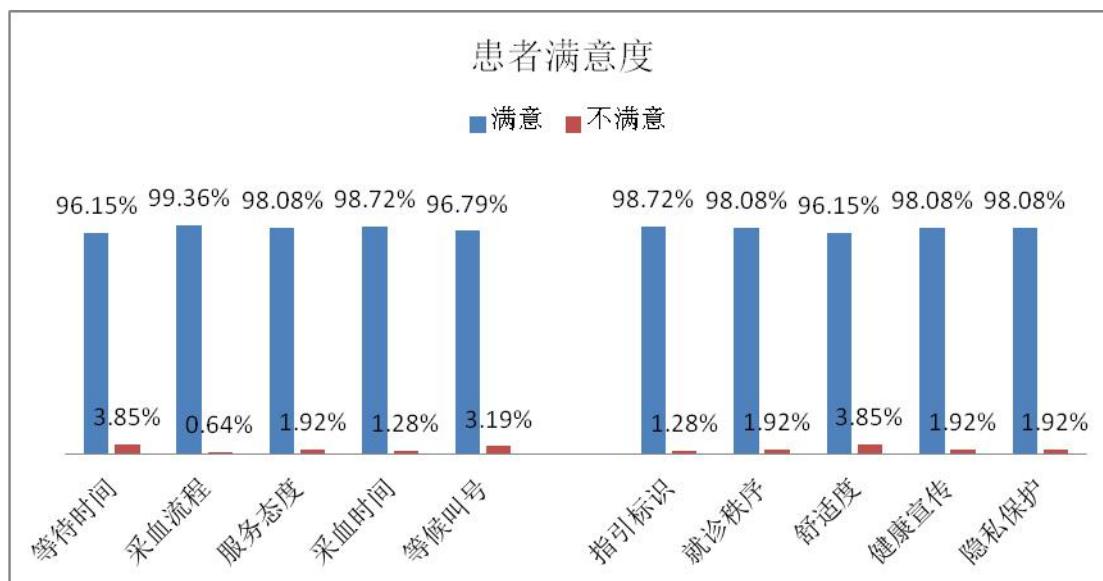
为了高效合理地安排入库护士的采血工作，与护理部的管理人员共同开发了医院微信公众号平台。针对不同的季节、每日不同高峰时段、周末和节假日等不同情况，应用该平台对申请参与采血的临床护士，进行科学精细化的动态岗位分配，做到公开、公正和透明。对临床机动护士库人员提出的合理建议和要求认真分析，积极采纳。做好新增机动护士库工作人员的培训工作，对采血中心所有工作人员实施不定期的再培训工作。开展经验交流及分享，不断提高全员业务能力，进一步提升窗口服务质量。采用“临床机动护士库”管理方法以来，既减少我院人力成本支出，又增加入库护士的合理收入。2018 上半年统计数据显示，每年可为医院节约人力资源成本约 20 万元，同时实现人力资源的充分利用，增加护士的合理收入，提高工作积极性和专业技能，促进了学科之间共同发展。

附件3 数据报表

(1) 患者满意度调查

调查了 200 名患者满意度得到大幅度提升,由原来传统采血模式满意度较低大大提升到 95% 以上,深受患者的好评,提升了我院的服务水平。

表 4-1 200 名患者对门诊采血中心的总体满意度



(2) 患者排队等候时间

统计分析了 2018 年 1~6 月份患者在 7:00~10:00 高峰时段等候时间,平均最低等候时间 1.47min,平均最高等候时间 28.66min,总体平均等待时间 9.11min,达到目标计划等待时间 ≤ 10 min (最低) -30min(最高),提升了工作效率,解决了患者长时间等待采血问题。

表 4-2 2018 年 1~6 月高峰时段患者等待时间统计表

年月	患者人数	高峰期	平均最低等待时间 (min)	平均最高等待时间 (min)	总体平均等待时间 (min)
2018.1	33028	7:00--10:00	2.97	30.00	12.90
2018.2	23586	7:00--10:00	1.43	24.70	10.06
2018.3	36076	7:00--10:00	1.20	28.24	9.20
2018.4	34477	7:00--10:00	1.04	26.43	13.25
2018.5	37891	7:00--10:00	1.06	29.19	15.02
2018.6	29477	7:00--10:00	1.32	27.11	12.20
总体	194535	7:00--10:00	1.47	28.66	12.10

(3) 营运成本

医院固定 8 人护士每月支付的费用（绩效+社会保险等）8 万元/月，48 万元/半年；按照目前我科临床机动护士管理模式支付 25.74 万元/半年，节约支出约 10 万元/半年，全年节约支出约 20 万。

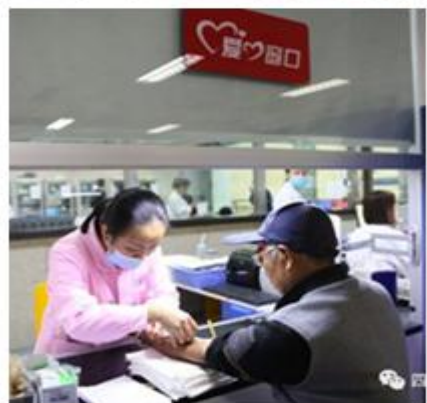
表4-3 2018年上半年临床机动护士加班绩效发放统计表

月/年	临床护士 基本人数（人）	临床护士工作量 （采血人次）	工作时间 （小时）	绩效 （元）
01/2018	8	22011	666	44022
02/2018	8	12805	366	25610
03/2018	8	22314	642	44314
04/2018	8	22981	603	44760
05/2018	8	24834	603	49668
06/2018	8	24513	552	49026
合计	48	129458	3432	257400

附件 4

照 片

1, 采血中心落成、媒体及患者认可



2, 临床机动护士、科室人员培训



3, 创新改造前的采血室



4, 采血中心改造过程搬迁、临时采血点

