

信息安全监控对我院住院患者外出率的影响

王刚 王军 谢国杨 李小军 李园园
杭州市第九人民医院 浙江 杭州 311225

摘要:目的:探讨信息安全监控对降低我院住院患者外出率的影响。研究方法:按时间分组,把2023年4-6月的7997例患者设为活动前组,2024年同期8787例设为活动后组。组建“信息安全监控组织”,以“降低住院患者外出率”为主题,开展现状调研,统计分析活动前后患者外出率及原因,据此制定并实施对策,保障研究顺利推进,实现目标。结果:活动前住院患者外出率1.80%(144/7997),活动后外出率为1.35%(119/8787),活动后组外出率低于活动前组($\chi^2 = 5.409, P = 0.020 < 0.05$)。结论:开展信息安全监控不仅有效地降低了住院患者的外出率,而且使整个团队的质量管理能力和团队精神得到提高,提升了工作绩效。

关键词:信息安全监控;住院患者;外出率

我院住院患者来自于妇产科、骨科、儿科、普外科等多个科室,管理较为繁琐。在住院过程中,诸多患者因工作任务尚未完成、学业不能中断或是社会活动亟待参与,频频向医护人员提出“请假外出”的诉求,进而导致科室里住院患者的外出频次显著提高^[1]。要知道,这些离开医院的患者身处院外之时,随时可能遭遇突发意外,甚至陷入生命垂危的险境,安全隐患极大。如此一来,患者及其家属所要承受的痛苦与经济压力必然加剧,医患、护患之间原本和谐的关系也会遭受冲击,产生隔阂,医疗纠纷发生的风险更是呈直线上升之势^[2]。在当前形势下,信息安全监控已成为国内各医院提升品质的关键举措之一,对提高护理质量和管理能力效果显著。针对住院患者外出率高的状况,在2024年4月至6月期间,依据信息安全监控的原理和方法,开展了以“降低住院患者外出率”为核心的专项行动,并获得了理想的成效,现将相关情况总结如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料:选2023年4-6月7997例住院患者为活动前组,2024年同期8787例为活动后组,对比两组一般资料,差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 成立信息安全监控小组:信息科科室根据自愿原则组织人员成立小组,成立了由6名信息科人员组成的“信息安全监控组织”,通过视频监控分析技术对我院住院患者外出实时监控,一旦发现外出立刻预警,派出安保人员及时与外出患者沟通并处理。由信息科科长担任组长。具体方法如下:

(1)系统集成与规则匹配:①规则梳理:详细梳理医院现有的患者外出管理规定,明确病服穿戴要求及违

规处置流程。②接口开发:开发算法与医院指挥中心平台之间的数据接口,确保算法识别结果能够无缝传输至平台。③预案整合:将梳理出的处置预案转化为可执行的电子流程,并整合至医院指挥中心平台,以便在发现违规行为时自动触发。

(2)监测点部署与算法配置:①设备选型:选择高清摄像头作为监测设备,确保其具备足够的分辨率和夜视能力,以满足全天候监测需求。②点位规划:在医院各大门处规划并使用高清摄像头,确保能够全面覆盖患者外出通道。③算法部署:将训练好的AI识别算法部署到摄像头的视频流中,配置算法参数以适应实际监测环境,实现对外出患者行动轨迹及病服穿戴情况的精细捕捉。

(3)异常监测与实时响应:①实时监测:启动全天候监控系统,利用AI算法对摄像头捕捉到的图像进行实时分析,检测外出患者的穿戴情况。②异常识别:当算法识别到穿戴病服外出的异常情况时,立即触发报警机制。③自动提醒与预案启动:系统通过预设的通信渠道自动以醒目弹窗的形式提醒相关管理责任人员,同时启动相应的处置预案。管理人员可快速获取异常信息,并安排专人对异常人员进行干预,确保问题得到及时解决。

1.2.2 选题依据在于:就住院患者而言,重点在于削减其外出阶段所潜藏的安全风险,切实保障医疗过程的安全稳定,有力推动疾病的痊愈进程,进而减轻患者及其家属所承受的痛苦与经济负担。从医院角度出发,关键要降低患者外出所致事故、投诉及医疗纠纷发生率。对科室来说,核心是构建和谐医患关系,提升患者对医疗服务的满意度,减少隐患。

1.2.3 数据收集过程如下:在确定活动方案并明确主题之后,“信息安全监控组织”的成员展开集体研讨,

需拟定详细的活动计划表,明确每个步骤具体在何时执行、由谁负责。就现状调研阶段而言,要依据与选定主题高度相关的工作流程展开操作,针对2023年4月至6月本科室收治的7997例住院患者展开数据收集工作,同时精心设计并制作适配的数据收集表,确保整个调研过程规范、有序,为后续工作筑牢根基。经统计分析,结果表明在此期间住院患者中有144例存在外出情况,外出率达到1.80%。目标设定根据现状调查收集的数据制定衡量指标:患者外出率是指离院外出的频率,外出率=(调查期间离院外出人数/调查期间总人数)×100%。

1.2.4 外出原因:通过与患者沟通后,发现外出原因如下:①个人工作学习层面:在社会竞争愈发激烈的当下,不少患者住院期间工作不停歇,选择边住院边上班,其中不乏将工作放在首位之人,仅在闲暇或下班后前来就医。此类患者责任重大、日程紧凑,请假需求频繁。同时,在校学生也需持续学业进程。环境因素:部分患者住院后环境突变,睡眠差、病情加重,如血压上升、头晕头痛等状况频发,阻碍治疗还添不适,常请假舒缓,周边内科慢性病患者因治疗周期长,多白天治疗、晚上回家并离院。家庭事务:许多患者住院期间仍担家庭责任,像接送孩子、会见亲友、参加婚娶聚会等,只能请假外出处理。医院设施:普通医院难满足患者身心需求,加床普遍,加床患者面临条件差、噪音大、缺私密空间、生活不便等问题,特殊爱好患者更难休息,易请假。若伙食不好,患者还可能外出就餐。心理慰藉:稳定期患者思念亲人,会请假寻求慰藉;慢性病晚期患者处于临终关怀阶段,子女常请假陪其外出,帮完成最后心愿^[1]。

1.3 实施方案

1.3.1 强化医护人员法律观念,需开展法律知识学习活动,组织其深入学习《医疗事故处理条例》等法律法规。借助法律约束执业行为,促使医护人员提升风险防范意识,切实降低医疗纠纷发生率,为医疗工作平稳推进筑牢法治根基。

1.3.2 要强化入院健康知识普及,可从三方面着手:首先,加大宣教力度,向患者详细阐释住院注意要点、安全与作息知识、规章制度,促使患者依从治疗安排。其次,在病房醒目处张贴《入院患者须知》,方便患者随时查看。最后,责任护士在患者入院后多次重复关键宣教内容,督促患者守规。如此,既能培育患者健康理念,弱化外出意愿,又能协助患者向单位、学校、家属说明情况,必要时提供住院证明获支持。

1.3.3 通过高效整合医院出入口部署的高清视频监

控摄像头资源,实现对患者行动轨迹及病服穿戴情况的精细捕捉。借助先进的AI识别算法对视频流进行深入分析,系统能够精准识别并评估患者是否存在穿着病服违规外出的潜在风险。一旦系统监测到任何穿着病服的患者接近医院的外出通道区域,立即触发自动警报机制,以醒目弹窗的形式向管理人员发出紧急通知,确保相关人员能迅速响应,通知现场进行必要的干预与警示。此智能化的病服识别系统,显著提升了医院在保障患者安全方面的响应速度与判断准确性,为构建更加安全、有序的医院环境提供了有力支持。

1.3.4 为强化医院管理,核心是优化落实患者外出制度与流程,依据《住院患者安全管理制度》等规范,让管理规范化、制度化。首先革新请假制度,摒弃旧规。患者入院时,医护人员要坦诚告知住院期间不得离院外出或回家住宿,待患者理解后,双方签署《医患双向承诺书》,防范纠纷、约束行为。若患者有特殊离院需求,需严谨填《外出请假申请单》,写明外出理由与目的地,主治医生结合其身心状况审慎评估,确认无碍才批准。申请单要注明患者知晓规定、因特殊原因外出情况,且医务人员已告知病情变化及后果,患者与家属签字确认,自行担责。其次,患者外出期间,医院强化实时监控,要求定时汇报位置与返回时间,详细记录外出、回归情况并严格交接班。一旦发现擅自离院,立即启动应急机制,值班人员迅速询问同病房患者了解去向,联系家属,同时填《住院患者擅自离院记录单》,记录离院时间、情况及沟通内容,上报护士长、科主任与相关部门,若24小时未找到患者,及时报警求助,责任护士完整记录找寻过程与返回情况。最后,对擅自外出又返回的患者,医护人员不能指责,应以平和心态沟通,了解原因,抓紧完成延误的医护工作,减轻病情影响。同时,持续加强护理巡视,依住院标准和护理级别定时巡查病房,填《护理巡视卡》,及时发现与处理患者外出问题,全方位保障医院管理质量与患者安全。

1.3.5 要全方位提升医院服务质量,需多管齐下。患者入院时,医护人员应热情主动介绍病区环境,依需求安排适配病房,提升居住舒适度。病房管理要常抓,保持整洁安静,保障冷热水供应,打造便捷就医条件,让患者安心。医务人员要秉持热情周到的服务理念,关注患者心理,加强护患沟通,营造温馨氛围,让患者有归属感,以患者为中心减少医患纠纷。联合保卫处巡逻与监控设施,内外联动筑牢安全防线,及时甄别排查可疑人员,保障患者安全。强化饮食管理也迫在眉睫,迅速收集患者餐饮反馈,依据反馈优化饮食方案,精心布置

用餐环境,打消饮食顾虑,提升就医满意度。

1.3.6 助力患者完成角色转换可从多方面着手:一方面,医护人员要积极与患者交流,构建和谐护患关系,也要和家属深入沟通,站在患者角度,助力其适应新角色,告知家属探视时间,让患者体会家庭温暖,赢得家属支持,推动患者顺利转变角色。对于依从性差的患者,医生给予专业指导,还可邀请依从性佳者现场示范引导。另一方面,丰富患者住院生活,适时增添娱乐活动,条件允许时设立娱乐室,组织患者开展短时娱乐,促进彼此情感交流,强化归属感。考虑部分住院患者还需兼顾工作、学业,医护人员要发挥关键作用。一方面指导患者平衡治疗与工作、学习,必要时帮向单位、学校、家属说明并出具证明;另一方面调动家庭、社会力量,助患者转换角色,安心养病

1.3.7 强化患者心理护理工作需多管齐下:一方面,对病房管理模式加以调整,着力优化病房内的环境条件,在此基础上着重加强针对患者的心理关怀与护理措施。另一方面,聚焦那些生活压力大或是面临经济困境的患者群体,为他们量身提供切实有效的心理疏导服务,凭借高品质的护理服务水准,逐步增进患者对医护人员的信任感,进而从心理根源上削减患者产生外出意愿的可能性,保障患者的住院治疗效果与安全^[5]。

1.4 统计学方法数据采用SPSS19.0软件进行统计学分析。计数资料组间比较采用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义

2 结果

本次信息安全监控活动实施后,统计2024年4~6月住院患者8787例,外出率为1.35%(119/8787),相比活动实施前2023年4~6月住院患者外出率1.80%(144/7997),外出率明显下降。 $(\chi^2 = 5.409, P = 0.020 < 0.05)$;表明开展信息安全监控不仅有效地降低了住院患者的外出率,而且使整个团队的质量管理能力和团队

精神得到提高,提升了工作绩效。见表1。

表1 信息安全监控活动前后外出率例(%)

组别	总人数	外出人数	外出率(%)
活动前	7997	144	1.80
活动后	8787	119	1.35*

注:与活动前组比较, * $P < 0.05$

3 讨论

住院时,患者私自外出会给医疗工作添诸多麻烦,既影响医院对病情的持续监测、有效治疗与精心护理,又会让医疗风险攀升,易引发医患纠纷。好在通过推行信息安全监控方法,住院患者外出率得以有效控制。此次信息安全监控活动成效斐然。一方面,让团队成员深入掌握相关理念与操作方法,大幅提升了解决问题、团队协作、责任担当与创新思维等能力,成员士气高涨,营造出积极和谐的工作氛围,团队凝聚力与工作效能显著提升,这些无形成果意义重大。然而,活动也有不足,如数据收集耗时费力、效率不高,后续跟进工作亟待加强。鉴于信息安全监控对持续提升护理管理质量至关重要,下一步将深挖潜力,进一步优化完善相关活动,全面提升护理质量,切实提高住院患者满意度,最大程度减少医疗纠纷,保障医院平稳运营。

参考文献

- [1]雷启蓉.皮肤科住院病人离院外出的风险与管理对策[J].泸州医学院学报,2013,36(01):102-103.
- [2]卢晓平.呼吸内科住院病人外出的安全隐患及管理对策[J].社区医学杂志,2011,9(22):65-66.
- [3]朱永慧.住院患者外出原因分析及对策[J].中国实用神经疾病杂志,2010,13(12):12-13.
- [4]徐凯燕,谢彩琴.住院病人外出不按时返院的原因分析及对策[J].中国护理管理,2014,14(04):418-420.
- [5]孙慧明,李烈,王惠.品管圈活动对降低五官科住院患者外出率的影响[J].齐鲁护理杂志,2015,21(13):100-103.