

# 共青团上海财经大学委员会简报

——2013 年暑期社会实践简报专刊第三十八期

**[编者按]** 上海，这个璀璨动人的城市是繁忙的，而城市光芒的背后更需要完善、健全的医疗系统来支持。我们应该都经历过看病时排队的艰辛，也目睹过医院的繁忙，特别是输液室中拥挤的人群。面对这个问题，国际工商管理学院的 moment 小组通过暑期调查，给出了答案……



**[浮光掠影]**

## 那些天，我们的奋斗

暑假，国际工商管理学院的 Moment 团队就上海市大型医院的输液区排队情况与新华医院做了一次调查，他们会有怎样的感受，又会有怎样的结论呢？

Moment 团队，顾名思义，节省时间，达到高效是他们的使命。他们希望通过实地数据收集与流程分析，利用 Arena 仿真软件模拟大型医院输液区排队时间长短，基于对医疗资源的利用现状，为优化医院资源配置和减轻患者排队负担提出科学的建议。

7月初，通过走访，联系大型医院的相关负责人，他们将调研地点选在了上海交通大学医学院附属新华医院，这是一所三级甲等医院，拥有一流的医疗设施和优秀的医护人员。通过文献、网络资料

的查阅和对医生的访谈，他们得知每年盛夏是就诊的高峰期。于是在这个暑假，他们把输液区作为调研的直接部门，希望能在这里更深入的了解输液流程和排队现状。

7月上旬，他们如火如荼地展开了对医护人员和病人的访谈和观察工作。幸运的是，在深入地与医护人员沟通后，他们在增加就医效率，改善就医环境，提高患者满意度方面与护士还有护士长取得了强烈的共鸣。在人手略显不足的情况下，护士们始终坚持兼顾不同患者的需求，完成各个流程的工作，这些也深深打动了他们。另外，我们通过与部分患者的沟通与访谈，他们也了解到了不同时间段的排队情况。这些都对他们的研究给予了极大的帮助。

在接下来的10余天中，针对新华医院，他们发现，成人区与儿童区的排队模式有着较大的区别。儿童区的二次叫号机制与成人区单一排队形式差异明显。于是，他们团队分成两组，主要收集了成人区在不同天气、平时与周末、不同时间段的排队等待时长，并与在儿童区的观察情况进行比较。同时，他们也观察了实际工作中人手的灵活调配情况，为之后的软件模拟做好充足准备。



在老师与学长的耐心指导与点拨下，他们的流程分析已成雏形。首先，他们将通过软件得出到达分布的拟合，据此提出如何分散人流，错开高峰的合理建议。同时，他们将对收药、配药、扎针的平均时间做出分析，查看等待时间的分布状况，得出人手配置的最优结论。目前来看，他们发现配药流程的瓶颈，他们将着重分析，进一步为提高流程效率做出努力。最后，他们也将对患者的访谈情况做出统计与整合，研究成人区也采纳叫号系统的建议的可行性，从而改善就医环境，提高患者的满意度

## [心海拾贝]

10多天来，忍受着高温的炙烤，沟通的困难，我们始终坚持一个信念——为社会医疗事业贡献出我们的力量。我们相信，只要我们坚持不懈地努力，就一定能在提高排队效率，增加患者的满意度方面上贡献力量。

——马琳琳

虽然上海的酷暑让大家都很辛苦，但是每个人的心里都是充实的。这次暑期实践增强了我们的责任感，增进了同学之间的感情，同时在活动中，通过向老师咨询，请教，也学到了许多课本上学不到的专业知识。

——商行

相信他们的知行结合与不懈的努力最后会交出一份满意的答卷。他们将以图文并茂的形式呈现出一份直观的报告，以深入浅出的方式阐述流程的各环节分析与改进建议，为此领域的研究贡献一份力量，也尽他们所能，为医疗事业做出微博的贡献。

## [队员日志]

### 高温下的坚守

——陈娱

七月，我们团队如火如荼地展开着暑期公益社会实践。大雨、高温，这些都不能阻碍我们多次走访医院的脚步，因为我们心忧病患。这次知行杯的活动也确实在我们 2013 的画卷中留下了浓墨重彩的一笔。

虽然，我们在课堂中学习了许多运营的知识，但是如何真正运用到实践中，为公益出力，我以为是我们需要考虑的。知行杯正是为我们接触社会，服务社会提供了一个桥梁。相信我们的热情，我们的知识，定能为实践提供可靠的基础。

知行二字始终深深刻在心中。因而，我们也希望首先切实深入了解对于大型医院病患在输液区的排队情况，除了等待与到达时间的数据整理以外，我们也做了一些对医护人员和病人的访谈和观察。幸运的是，在我们深入地基层工作人员，包括护士还有护士长的沟通后，在增加就医效率，改善就医环境，提高患者满意度方面，我们有着强烈的共鸣。在人手略显不足的情况下，护士们始终坚持兼顾不同患者的需求，完成各个流程的工作，这些也深深打动了我们。另外，我们通过与部分患者的沟通与访谈，我们也了解到了不同时间段的排队情况。这些都对我们的研究给予了极大的动力。

接着，对于严谨的研究来说，数据收集确实是重中之重。经过调查，我们发现输液等待这样一个流程们其实并不简单。流程其实包括交药、充配、扎针等许多细微的工作。为了找到流程运行瓶颈，从而真正找到减少等待时间的缺口，提高运营效率。我们团队也有效地进行了分工，不论是患者到达的速率，还是等待交药的过程，还是最后等待开始输液的时间，我们都一丝不苟地有所记录。虽然汗流浹背，但是为医疗福利尽一份微薄之力的愿望始终激励着我们，完成一个又一个样本的采集。后续部分我们会对此深入分析，希望以一份直观的图文并茂的报告呈现，为此领域的研究做出一点贡献。



层次处理。到达的人数、等待时间的分布、每个流程的平均等待时间其实都与效率是息息相关。在学长、还要老师的耐心指导与知行并重。在完成医院的调研实践之后，我们进入到 Arena 仿真软件中来进行数据的深点拨下，我们也有所收获。我们也希望在团队孜孜不倦的研究下，能为医疗带来一点点改善建议。

相信这段实践，会是我们人生的一段重要经历，对我们的将来也会有很多帮助。愿我们在自我磨练与成长的同时，也能为社会做出一点切实的贡献。

## 在经历中成长

——徐虹丽

七月，忙碌的期末考试结束了，有别于往年的匆匆离去，这个暑假，我们加入了“知行杯”公益大赛，希望通过我们的研究也能为社会福利贡献一份力量。虽然酷暑难耐，但我们依然全力以赴。

理论与实际总有差距。在实践中等待我们的往往是一我们团队的项目是关于大型医院输液区排队现状的调研，选题的初衷，一方面是因为我们团队成员的亲身经历：很多时候，为了几分钟的检查需要排一个多小时的

## [心海拾贝]

虽然天气很热，虽然实践很累，但是由于大家都做好了心理准备，并不觉得多么困难，能团结协作，顺利实现我们的实践目标，是我们心中最重要的事。

——王冰清

虽然没少吃医院领导的闭门羹，虽然每天一副被汗水浸透好几次，虽然我们瘦了黑了脚磨破了，但每当看到那些在楼梯间里或坐或蹲等待着输液的人们的交际的确又无奈的眼神时，我们就会觉得现在做的一切都是有意义的。希望我们的这次调研，可以从最为次奥的地方，提高人们的幸福感。

——谢雪莹

队；另一方面，看病难已经成为压在城镇居民身上的一座大山。作为大学生，我们希望运用所学的知识，从输液区着手，深入了解排队的现状。

虽然前期准备较为充分，但是我们仍然碰到了许多的问题。在医院的协助下我们确定了最终的实践方案和实践地点；在指导老师和学长的帮助下，我们学会了较为顺畅地使用了 Arena 软件来进行仿真模拟，以便对观察数据进行较深层次的处理。

在整个的实地实践中，实地收集数据是最困难也最辛苦的一部分了。然而，细节往往是关键，一些细小琐碎的时间计算恰恰是我们研究的重点。虽然与医院的沟通中，我们的实践目的得到了医护人员的很大共鸣与帮助，但在与患者的交流中，一些患者确实心情十分焦急，同时又很在意自己的隐私安全，并不愿意与接受我们的调研，因此我们改变了原有问卷调查的思路，改为与患者随和的交谈，数据收集有了可喜的进展。



骄阳似火，上海的高温预警没有阻止我们实践的脚步。我们抱着优化医院资源配置、减轻患者排队负担的最终目标，用坚定的眼神和真诚的微笑向患者传达我们的目的和诚心，让他们从疑虑不解到主动参与到我们的调研中来。

自身的努力固然重要，但一路走来，我们深知离不开很多人的帮助。自申报立项开始，钱驱老师的指导就对我们有十分重要的意义。从最开始的可行性分析，到实践开始后每个阶段需要收集的数据，老师的意见让我们的实践不是茫然无序而是有的放矢。新华医院的护士长姐姐在听说我们的来意后热情的空出自己的午餐时间与我们交谈，不仅告知我们输液区的流程，还与我们分享她自己所做的调研，令我们受益匪浅。在软件的使用上，正是因为有了学长和老师的教导，我们才能顺利的使用，对数据进行模拟分析。

一个月的时间不长，但也足够将这次的调研实践将深深地镌刻在所有队员的脑海中，成为一段难忘的金色记忆。我们在这次实践中对社会的新的认识，我们学到的沟通能力，我们付出的努力和汗水都将伴随团队一起成长。而我们，也将继续带着我们初见雏形的研究踏上征程，为切实提升就医满意度奉献我们微薄的力量。