

基于全流程管理模式提高眼科日间手术患者满意度的体会

王佳美

重庆医科大学附属大学城医院 重庆

【摘要】随着 DRG 付费模式的运行，眼科大部分患者将实行日间手术模式。日间手术是指将既往手术患者需要在院治疗多日的住院模式，通过优化诊断与治疗流程以及围手术期实施加速康复外科(enhanced recovery after surgery, ERAS)策略，转变为能在 1 日(24 h)内完成入院、手术及出院流程的医疗服务模式^[1]。发展日间手术服务模式有利于降低社会医疗成本、缓解医疗资源紧张，优化患者就医流程，提高群众满意度。随着麻醉学及外科技术的发展，尤其是微创手术的广泛开展和围手术期管理理念的进步，日间手术服务模式和理念已被广泛接受。我院眼科患者门诊就诊时通过医生评估，符合日间手术条件者在院前完善术前检查，预约手术日期，手术当天到日间病房住院并手术，术后经主刀医师或主管医师观察后，当日或次日即可出院。该模式让患者住院便捷、且节约医疗资源。但同时也因为住院时间短，医护与患者接触时间仅几个小时，且在有限的时间内还需完成入院评估、术前沟通、手术、出院手续等一系列事项，导致医患沟通不充分，患者就医体验差，满意度低。而患者满意度是优化公立医院绩效考核体系，提升医疗服务质量和水平的重要考核指标，故提高日间手术患者满意度有重要的意义。为提高患者就医体验和满意度，我科采取了优化日间手术流程，丰富健康教育形式，改进日间手术护理记录单，做好随访延续性护理等措施，患者满意度得分由改善前 83.70 ± 13.438 提高到改善后的 95.91 ± 10.658 ，且差异有统计学意义($P < 0.05$)，此次质量改进活动提高了患者满意度，改善了患者就医体验。

【关键词】眼科；日间手术；全流程管理；患者满意度；就医体验；效果体会

【收稿日期】2024年8月16日 **【出刊日期】**2024年9月29日 **【DOI】**10.12208/j.jmmn.20240423

The experience of improving the satisfaction of patients in ophthalmic day surgery based on the whole-process management mode

Jiamei Wang

University City Hospital Affiliated to Chongqing Medical University, Chongqing

【Abstract】 With the operation of the DRG payment model, most patients in ophthalmology will implement the daytime surgery mode. Day surgery refers to the hospitalization mode in which patients need to be treated in hospital for several days by optimizing the diagnosis and treatment process and implementing accelerated rehabilitation surgery (enhanced recovery after surgery, ERAS) strategy in the perioperative period to complete the admission, surgery and discharge process within 1 day (24 h). The development of day surgery service mode is conducive to reducing social medical costs, alleviating the shortage of medical resources, optimizing the medical process of patients, and improving the satisfaction of the masses. With the development of anesthesiology and surgical techniques, especially the extensive development of minimally invasive surgery and the progress of perioperative management concept, the service mode and concept of day surgery have been widely accepted. When the outpatient department of our hospital passes the doctor's evaluation, those who meet the conditions of day surgery should improve the preoperative examination before the hospital, make an appointment for the operation date, and be hospitalized in the day ward on the day of the surgery. After the surgeon or the chief physician, they can be discharged on the same day or the next day. This mode makes it convenient for patients to be hospitalized and save medical resources. However, at the same time, due to the short hospitalization time, the contact time between medical care and patients is only a few hours, and a series of matters such as admission evaluation, preoperative

communication, surgery, and discharge procedures are completed within the limited time, resulting in insufficient doctor-patient communication, poor medical experience, and low satisfaction. Patient satisfaction is an important assessment index to optimize the performance appraisal system of public hospitals and improve the quality and level of medical service, so it is of great significance to improve the satisfaction of patients in day surgery. In order to improve patients' medical experience and satisfaction, our department has optimized the daytime surgery process, enriched the forms of health education, improved daytime surgery nursing records, and provided follow-up continuity care, etc. The patient satisfaction score increased from 83.70 ± 13.438 to 95.91 ± 10.658 , and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). This quality improvement activity improved patient satisfaction and improved patients' medical experience.

【Keywords】 Ophthalmology; Day surgery; Whole process management; Patient satisfaction; Medical experience; Effect experience

1 主题背景

1.1 政策文件

近年来,根据国家卫健委医改精神,为改善三级医院床位不足及医疗资源紧张,缓解“看病难、看病贵、住院难、开刀迟”的难题,日间手术模式势在必行,并在全国各大医院广泛开展。

1.2 我科现状

我科自 2023 年初开始大量开展日间手术,占全年手术总量的 80%左右。为了解日间手术患者满意度现状,更好地改进临床护理工作,通过查阅相关文献,自制《眼科日间手术患者满意度调查表》,对 66 名日间手术患者进行了调查。调查结果显示,患者满意度总得分较低,仅 83.70 ± 13.438 分。调查问卷详见附件 1。通过改进日间手术患者院前、院中、院后的管理,将日

间手术患者满意度提高到 95%以上。

2 实施措施及改进方法

2.1 成立整改小组

科室成立《提高日间手术患者满意度》专项小组,共 8 名成员,从中选取组长 1 名,秘书 1 名,记录员 1 名。每个成员明确分工,并确定各自职责,见图 1。

2.2 拟定计划

专项小组通过小组会议,制定了项目完成计划,并拟定甘特图如下。

2.3 原因分析

前期现状调查结果显示,患者满意度总得分较低,仅 83.70 ± 13.438 分。小组成员通过激烈的头脑风暴对问卷得分较低的选项进行原因分析,总结主要有以下几点,见表 1:

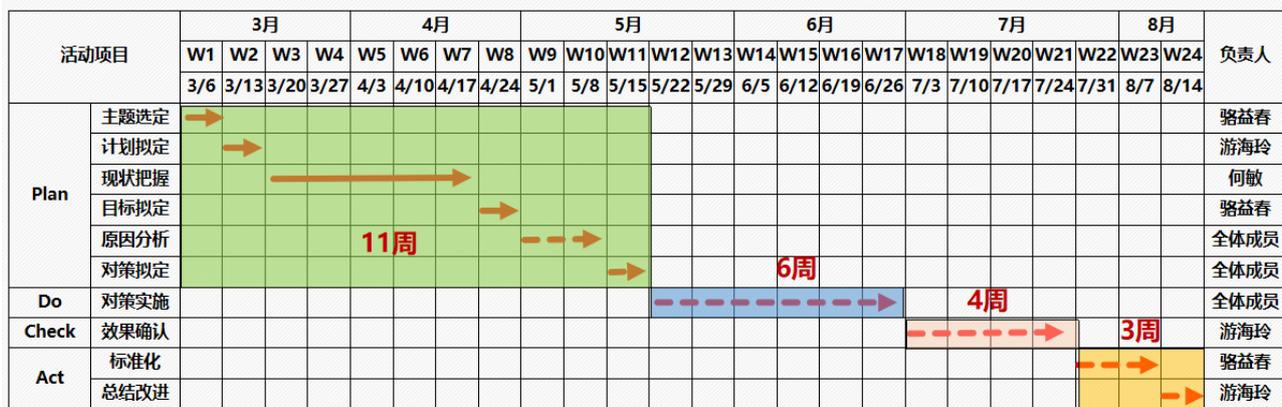


图 1 专项小组成员及职责

表 1 患者满意度得分较低选项原因分析

时间点	不满意度项
院前	院前检查流程不便捷; 预约不及时
院中	宣教内容多, 健康教育形式单一, 患者短时间内难以吸收; 没有专人负责日间手术患者, 患者对责任护士不清楚
院后	术后复诊挂号难, 排队久; 患者对出院后注意事项掌握不牢; 随访人员不固定

3 对策拟定与实施

3.1 开设日间手术预约室，减少患者等待时间

改进前：医生开具住院证，患者自行持住院证到分诊台进行预约登记。因分诊台护士需兼顾门诊患者分诊、测视力、测眼压等操作，常常不能及时处理患者的预约登记，且在患者较多时，存在院前宣教讲解不到位。

改进后：开设专门的日间手术预约室，专人负责日间手术患者院前准备、手术预约，简化了患者就诊流程。患者完善院前准备的平均时间从改进前 1.5 天缩短至 1 天完成。

3.2 前移术前宣教时间，减轻手术日宣教压力

将术前术中注意事项宣教时间从入院后进行，前移到患者入院前一天集中宣教，护士提前进入责任护士角色，不但利于患者充分做好术前准备，也可避免手术当日在有限的时间内，因为宣教内容太多，导致患者接纳度低。

3.3 护士弹性排班，增加手术日护士人力保障

在手术日，为缓解早上 7 点半至 8 点半集中收治患者的压力，将 8-4 班次调整为 7-3 班次，责任组长的上班时间从 8 点提前到 7 点半，且专人负责日间手术，对患者的病情更清楚，能够做到连续性护理。

3.4 改进眼科日间手术护理记录单

释放护士文书书写的压力，把更多的时间还给患者。查阅相关文献，借鉴同地区同级别医院做法，制定了适合我院临床实际的眼科日间手术患者护理记录单。改进后的护理记录单将改进前的 5-6 张记录单整合为 1 张，除病情变化需用文字记录外，其余护理内容只需用数字、少数文字及打钩来记录，极大地减少了护士记录书写时间，一方面提高了护士办理入院手续的效率，另一方面也实现了护士把更多的时间用于与患者进行沟通并积极进行术前准备，极大地提高了我科护士的工作效率和自身满意度。

3.5 丰富宣教形式，提高患者健康教育知晓率

制作各类日间手术宣教视频，患者在术前、术后进行集中观看后护士进行重点强调和答疑，并将宣教二维码张贴于病房宣教专栏，方便患者在需要的时候可以反复观看，随需随看，真正做到以患者为中心，从患者需求出发，提高健康教育知晓率。

3.6 改进术后第一天复查流程

术后第一天，嘱患者到住院部复查，避免与门诊患者一起排队就诊，减少患者等待的时间。且由手术医生和主管医生一起复诊，不但保障了患者术后安全，也增加了患者的信任感。

3.7 丰富随访方式，做好延续性护理

改进前，每位患者均进行一对一电话随访，随访时常碰到患者听不到来电、不方便接听电话或者听不清电话等影响随访效果。改进后，我们利用医院随访系统，在患者出院 1 周内将调查问卷自动发送患者手机，患者或家属根据患者实际情况作答，如有特殊留言，责任护士再进行一对一电话随访，并做好记录进行追踪。不但有利于患者和家属在自己方便的时间填写，而且对特殊情况也能做到有针对性的追踪随访。

4 改善成效

4.1 患者满意度提高

2023 年 7 月，再次抽取眼科日间手术患者 66 名，进行满意度调查（调查问卷详见表 2），结果显示患者满意度总得分提高。

4.2 优化了日间手术院前、院中、院后管理流程，提高了工作效率

4.3 改进了眼科日间手术护理记录单

见表 3，释放了护士文书书写的压力，把更多的时间用于与患者进行沟通和护理。

4.4 丰富了健康教育形式：视频、二维码、纸质手册、一对一指导等宣教方式

5 经验和教训

在此次日间手术满意度专项整改过程中，收获颇多：

表 2 调查问卷

	满意度	t	P
改进前	83.70±13.438	-2.416	0.019
改进后	95.91±10.658		

表 3 护理记录单

	护理文书份数/人	护理文书书写时长/人
改进前	5-6 份	10-15 分钟
改进后	1 份	5-8 分钟

5.1 流程改进可提高工作效率、保障患者安全

优化日间手术流程, 开设专门的日间手术预约室, 专人负责日间手术, 减少了患者的就医等待时间。术后第一天复诊流程的改进, 不但减轻了门诊就诊压力, 保障了患者的安全, 也让手术患者看得舒心 and 安心, 增进了医患关系。

5.2 监督管理为改进效果保驾护航

护士长和质控组长全过程监督管理, 发现问题及时协调解决, 保障了改进计划的顺利进行。

5.3 为日间手术模式下的责任制整体护理提供一些思路

责任制整体护理在传统住院模式中已成熟开展, 但日间手术模式下如何有效开展责任制整体护理还有待探索。在本案例中, 我们通过前移宣教时间, 让责任护士提前与患者见面, 在院中责任护士全程管理患者的治疗过程, 院后继续负责追踪随访患者疾病恢复情况的模式, 保障了手术安全, 提高了患者满意度, 取得了较好的效果, 给日间手术模式下的责任制整体护理的开展提供了一点新的思考。

参考文献

- [1] 国家老年疾病临床医学研究中心(湘雅),中国日间手术合作联盟.直肠肛门日间手术临床实践指南(2019 版)[J].中国普通外科杂志,2019,28(11):1322-1335.
- [2] 国家老年疾病临床医学研究中心(湘雅医院)国家科技部内镜微创技术装备与准国际联合研究中心.综合医院日间手术室运行和管理中国专家共识(2022 版)[J].中华消化外科杂志,2022,21(09):1173-1179
- [3] 张晓蓉,宋应寒,刘茜,等.日间手术病人入院后术前等待时间调查分析与对策[J].四川生理科学杂志,2018,40(3):197-199.
- [4] 倪如暘,王宇,张祎欢,等.日间手术同质化管理的实践与探索[J]. 华西医学, 2019, 34(2): 122- 126.
- [5] 栾冰,梁丽梅.手术室细节护理对患者满意度的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(22): 4144-4146.
- [6] 夏丽莉.全程护理工作模式对护士满意度的影响[J].国际护理学杂志,2015,34(18)2458-2461.
- [7] 中华医学会眼科学分会白内障及屈光手术学组 中国成人白内障摘除手术指南(2023 年). 中华眼科杂志, 2023 ,59 (12) :977-987
- [8] 周杨平 白内障健康教育知识的临床应用 . 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2023 ,23 (103) :141-145

版权声明: ©2024 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS