

集中式办理择日入院手续在日间病房的应用效果评价

福建省立医院日间病房（福州 350001） 薛于静 徐 沐 颜晶晶

随着现代社会的发展人们对医疗服务的需求不断提高，除了对生命健康的保障外，临床工作还期待有更加方便、快捷、经济的诊疗流程，因此，各种新型诊疗服务模式应运而生。日间病房便是其中一种快捷有效的诊疗模式，它主要是指24 h内完成入出院治疗的病房，主要包含轻症患者的留观、专病日间手术等功能。但日间病房每日出入院及择日入院患者数量庞大，办理入院的流程繁琐，病人等候时间长，满意度低下。为此，我院日间病房从科室自身特点和临床工作实践出发，优化入院流程，采用了集中式办理方式办理择日住院手续，取得一定效果。现总结报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象：根据我院日间病房办理择日入院手续的特点，2019年4月开始对我院日间病房入院流程进行优化，即采用集中式办理入院策略，以随机选取入院流程改进前（2019年1—3月）的150例入院患者为对照组，随机选择流程改进后（2019年6—8月）的150例入院患者作为优化组。两组患者的年龄、性别构成及教育程度等方面比较，差异无统计学意义（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法：1) 对照组的管理方法：由医嘱岗位护士完成择日住院病人入院手续的办理。2) 优化组的管理方法：设定辅助岗位专职办理择日入院手续，建立入院登记本，完成入院手续的办理；设立独立的办理区域，创造温馨舒适的接待环境，缓解病人紧张的就医氛围；做好当日入院及择日患者的分流引导工作；集中式的入院和环境介绍、相关健康宣教及住院安全告知。

1.3 评估指标：自编患者医疗服务满意度调查问卷表，其中涉及办理入院花费时间、流程流畅性、就医环境、标书指引、宣教及入院接待过程人员服务质量等方面，按满意度由低到高每项设1~5分，每位患者分值取平均值，而后计算每组患者的总平均值，分值越高，则表示患者的满意程度越高。

1.4 统计学分析：采用SPSS 19.0统计学软件。收集数据为计量资料，以均数±标准差表示，组间比较采用 t 检验，以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

相对于对照组，优化组明显缩短了患者入院办理时间和

提高了患者的满意度：入院办理时间由原来的（ 15.00 ± 3.56 ）min缩短至现在的（ 8.00 ± 4.01 ）min（ $P<0.01$ ）；通过集中式的办理方式，消除了患者初入院带来的陌生感和恐惧感，增加了患者对医护人员的信任感，患者的满意度评分由原来的（ 88.00 ± 6.21 ）分提高至现在的（ 97.00 ± 3.24 ）分（ $P<0.01$ ）。

3 讨论

住院患者的护理服务流程管理环节较多，特别是入院流程，低质量的入院流程甚至可能导致治疗的延误，增加患者痛苦，对患者管理和医院进程产生影响^[1-2]，因此，合理的入院流程是提高医院服务质量，实现患者满意的优质护理服务目标的必然要求^[3]。我们从入院流程着手，对患者的满意度调查中存在的问题及意见进行持续性改进，提出具体的优化措施为：1) 对择日住院病人设定辅助岗位专职办理择日入院手续，建立入院登记本，完成入院手续的办理；2) 设立独立的办理区域，创造温馨舒适的接待环境，缓解病人紧张的就医氛围；3) 做好当日入院及择日患者的分流引导工作；4) 对入院患者进行集中式入院及环境介绍、相关科室健康宣教及安全告知。通过对入院流程的优化处理，患者能够更快速、更高效地办理入院，不仅提高了护理人员的工作效率，也增加了护患沟通的渠道以及患护之间的联系。我们通过比较常规入院和集中式办理入院流程，结果显示，集中式办理流程不仅能有效缩短患者入院时间，同时集中式的入院介绍、健康宣教及安全告知，让患者产生归属感，并增加患者到新环境的舒适度。更重要的是，优化入院流程能提高患者对入院宣教内容的掌握程度，熟悉与住院相关的各项规章制度，使患者能更积极地参与诊疗计划的制定，从而配合治疗。因此，集中式办理入院手续加快了患者的入院过程，增进了患护之间的联系，并提高了双方的积极性，对入院流程的管理有促进作用。

总之，针对日间病房择日手术患者，采用集中式办理入院策略能够有效降低患者非医疗等待时间，满足患者对入院流程更便捷、更高效的护理需求；在提高患者满意度的同时，也节约了医疗资源，从整体上提高医院的运营效率。

参考文献

[1] 邓敏佳, 黄笑芳. 住院流程优化研究发展 [J]. 中华医药杂志,

2009, 9 (6): 342-344.

[2] 杨江琴, 张国爱. 浅谈护理服务流程的改进及管理 [J]. 护理实践与研究, 2010, 7 (21): 70-71.

[3] 张泓, 李善玲, 赵冬梅. 护理流程管理尝试 [J]. 护理学杂志, 2006, 21 (7): 54-55.