

## 耳鼻咽喉科日间手术与常规住院患者的混合管理

蒋中香, 徐莉娜

(广西柳州市工人医院耳鼻咽喉科, 广西 柳州 545005 E-mail: jzhx51@163.com)

**摘要:** **目的** 探讨日间手术患者与常规住院患者的管理方法及策略, 确保普通住院及日间手术患者的安全与护理质量。**方法** 48 h 内出院的日间手术患者跟常规住院患者安置在同一病区, 通过制定日间手术就诊服务指南、优化工作流程、培训演练、岗位及排班时间的调整与设置、运用护理版的临床路径表单进行健康教育、强化延伸护理服务等措施, 进行混合管理。**结果** 经过 9 个月的临床实践, 科室平均住院日由原来的 7.56 d 缩短为 5.61 d, 住院均费下降, 病房无护理不良事件发生, 患者满意度达 98% 以上。**结论** 对日间手术与常规住院患者采取混合管理措施, 能有效保证护理质量, 确保日间手术顺利开展。

**关键词:** 耳鼻咽喉科; 日间手术; 普通住院患者; 混合管理; 优化流程

**中图分类号:** R473.6 **文献标识码:** C **文章编号:** 1001-5817(2016)06-0646-02

doi:10.3969/j.issn.1001-5817.2016.06.032

随着日间手术在国内的迅速发展, 越来越多的地区和医院正在或者计划开展日间手术。由于国内尚未形成统一的日间手术定义, 各地区在开展日间手术过程中, 首先要考虑界定与当地社会环境和医疗水平相适应的日间手术适宜范围<sup>[1]</sup>。我院将日间手术定义为: 患者入院、手术和出院在 48 h 内完成的新型手术模式, 不包括急诊手术和门诊手术。我科作为医院日间手术试点科室率先开展, 在日间手术患者和普通住院手术患者并存的情况下, 如何强化护理管理达到确保患者安全与护理质量、提高工作效率、患者满意度的目的, 我科进行了积极的探索, 取得了较好的效果, 现报道如下:

### 1 临床资料

2016 年 1 月—2016 年 9 月我院耳鼻咽喉科共完成日间手术 302 台次, 其中男性 128 例、女性 137 例, 年龄 2.5~62.0 岁, 平均 24.5 岁。2016 年 1 月—2016 年 9 月共收治常规住院手术患者 1 068 例, 手术 645 台次。日间手术病种主要有: 声带息肉、会厌良性肿瘤、慢性扁桃体炎(儿童)、腺样体肥大伴或不伴慢性扁桃体炎(儿童)、先天性耳前瘘管、慢性中耳炎(静止期)等。

### 2 方法与策略

**2.1 制定日间手术服务指南** 医护共同讨论确立了我科开展日间手术的优点、日间手术病种、日间手术患者注意事项及日间手术工作流程。在开展中逐步完善并修改日间手术服务指南内容, 经过一个月的实践, 修订了最终版的日间手术服务指南, 指南内容包括: 日间手术优点、日间手术病种、科室电话及微信群扫描、日间手术患者注意事项及日间手术工作流程。科室将服务指南印制放在门诊各诊室及病房。

**2.2 培训及演练** 日间手术服务指南及流程制定后, 对全科室医护人员进行培训, 使全科人员掌握流程各环节内容, 并熟练地运用到实际护理工作中。

### 2.3 流程的优化与环节管理

**2.3.1 门诊就诊环节** 门诊医生经诊断判定患者为日间手术病种, 发放日间手术就诊服务指南, 护士进行预约登记, 填写患者信息表, 邀请加入我科日间手术微信群, 患者按预约日期早上 9:00 左右空腹(当日凌晨开始禁饮禁食)至病房办理住院手续。

**2.3.2 入院当日** 患者至病房, 护士快速办理入院安排床位(时间控制在 5~8 min 内), 医生诊查后开出医嘱, 责任护士为患者抽血, 安排护送队送患者行 B 超、胸片等检查(我院为日间手术患者开通绿色通道, 检查单盖有日间手术专用章则可优先检查)。患者做完检查, 吃早餐后, 责任护士根据医嘱及病种为患者进行治疗, 做好手术的各项准备及手术注意事项宣教。

**2.3.3 入院第二日(手术日)** 责任护士根据护理版的临床路径表单为患者行术前准备及术后用药、饮食、活动、心理疏导、伤口疼痛程度及注意事项等疾病知识的宣教。

**2.3.4 入院第三天(出院日)** 医生护士提前 15 min 上班, 进行医护一体化查房, 共同查看评估日间手术患者生命体征、饮食、疼痛程度等情况, 无特殊则给予出院, 患者入院至出院不超过 48 h。责任护士在患者出院前给予详细出院指导, 告知患者出院后出现任何不适可以在微信群询问, 或直接致电我科。

**2.4 岗位及排班时间的调整与设置** 根据日间手术预约情况, 由 1 名护士负责办理日间手术患者入院及检查的安排, 下午通过微信或电话进行出院回访。因中午手术患者回病房, 而 A 班护士轮流用餐, 我科安排 2 个本 12 点下班的班次延长至 12:30 下班, 下午延后半小时上班, 通过岗位及排班时间的调整确保了护理工作井然有序地进行。

**2.5 对日间手术患者采用护理版的临床路径表单进行健康教育** 我科通过科室健康教育小组(护师以上 4 人组成)讨论并制定护理版临床路径表单, 内容包括

入院日、手术日、出院日各病种患者需要掌握的主要内容,归类形成条目,护士逐条宣教后打钩。

2.6 延伸服务 患者出院后第1 d、第3 d,护士将对患者进行微信或电话回访,患者出现不适也可通过微信群或电话及时得到医生护士的指导,确保患者安全。

### 3 结果

经过9个月的临床实践,科室平均住院日由原来的7.56 d缩短为5.61 d,住院均费下降,病房无护理不良事件发生,患者满意度达98%以上。日间手术开展后,大大减少了患者为预约床位的等候时间。

### 4 讨论

日间手术作为一种快捷、安全的治疗模式越来越受到重视,在提高医疗资源的利用率、缩短平均住院日等方面发挥着积极的作用<sup>[2]</sup>。我科率先开展日间手术,极大地降低了医疗费用,加速了床位周转,简化了就医流程,为患者提供了安全、快捷、经济、实用的医疗护理服务,医患关系得到良性发展。但日间手术患者与常规住院患者在同一病区,日间手术患者周转快,护理工作量大,往往需要投入较多的人力、物力,还需多部门之间的协作,容易出现忙乱现象,故如何规范护理管理非常必要。

4.1 培训演练的必要性 日间病房手术以短、平、快为其特点,患者在很短的住院时间内对护理的需求有所不同,护理人员应具备丰富的医学基础知识、全科护理技能及高度的责任心,从而满足患者的需求,提高工作效率,保证护理质量<sup>[3]</sup>。同时,日间手术周转快,护理工作量大,要求护士不仅具有一定的临床护理经验和组织管理能力,更要在面对各种突发情况时,能分清事情的轻重缓急,做事沉着冷静、有条不紊<sup>[4]</sup>。李雪飞等<sup>[5]</sup>研究指出护理管理者要努力营造一个高度信任的工作环境,可以通过适当的授权,增加护理人员工作的自主性来实现,让她们在进行照护时以自己的专业判断为基础,达到降低工作倦怠、提高个人成就感、提高工作满意度。因此培训方式从解决实际问题出发,进行流程演练,讨论流程中各环节存在的问题及解决办法,提高护理人员的参与性及积极性,形成决议后大家遵照执行。我科通过对全科室医护人员进行培训演练,使全科人员掌握流程各环节内容,并熟练地运用在实际护理工作中。

4.2 流程管理的必要性 胡晋平等<sup>[6]</sup>研究指出运用流程管理模式,对提高患者家属手术等候期间感知服务质量发挥重要的作用,我科通过流程的优化与环节管理达到了改善患者就医体验的目的。

4.3 制定护理版临床路径表单进行健康教育的必要性 沈蓉蓉等<sup>[7]</sup>对日间手术的患者进行调查分析发现:临床工作中存在未向患者宣教术前准备知识,术后

健康教育的方法存在不足,健康教育缺乏系统性、规范性等问题。叶桂男<sup>[8]</sup>指出,扁桃体摘除术后大多数患者有术口的疼痛感,术前术后的宣教对患者较快康复具有重要意义。我科通过科室健康教育小组(护士以上4人组成)讨论并制定护理版临床路径表单对日间手术患者进行宣教,避免遗漏,规范了日间手术患者的健康教育。

4.4 术后延伸服务的必要性 日间手术患者出院缺少严密的医学观察后的安全问题不容忽视,刘素珍等<sup>[9]</sup>研究认为,日间手术延伸服务的发展趋势应该是建立从医院到社区延伸服务网络以及日间手术患者双向转诊和服务机制。目前社区延伸服务网络未建立,我科对日间手术患者出院后第1 d、第3 d,护士进行微信或电话回访,确保患者安全。

4.5 小结 新的手术模式对护理工作极富挑战,如何强化护理管理显得尤为重要。通过制定日间手术服务指南为医生护士及患者提供导航;流程的优化与环节管理使我们将纷杂的工作程序化、标准化;培训演练增强了护士的应变力、执行力;采用护理版的临床路径表单规范了日间手术患者的健康教育;岗位及排班时间的调整与设置及延伸服务管理保证了病房忙而有序的护理工作,改善了患者的就医体验,确保患者安全及护理质量。

### 参考文献:

- [1] 高解春,杨佳泓,刘军,等. 日间手术的内涵及适宜范围研究[J]. 中国医院,2015,19(4):3-6.
- [2] 任洁,林红,曾继红. 我国眼科日间手术管理简述[J]. 中国护理管理,2014,14(4):440-441.
- [3] 方荣华,张晓蓉. 日间手术病房患者护理需求的调查[J]. 中华现代护理杂志,2012,18(19):2299-2301.
- [4] 方瑛,刘玲. 流程管理在骨科日间手术病房的应用[J]. 医院管理论坛,2014,31(5):36-37.
- [5] 李雪飞,高彩虹,黄允香,等. 护理人员工作倦怠、组织承诺与工作满意度及离职意愿相关分析[J]. 右江民族医学院学报,2015,37(6):839-841.
- [6] 胡晋平,吴娉婷,刘君,等. 改善眼科日间患者家属手术等候期间感知服务质量的实践[J]. 中华现代护理杂志,2015,21(3):283-286.
- [7] 沈蓉蓉,严喆,陈菊红,等. 品质圈活动对日间白内障手术病人满意度的影响[J]. 护理研究,2013,27(11):1030-1031.
- [8] 叶桂男. 护理干预对扁桃体摘除术后疼痛影响分析[J]. 右江民族医学院学报,2014,36(5):804-805.
- [9] 刘素珍,李继平,郭晶,等. 日间手术患者延伸服务模式构建与实践[J]. 中国护理管理,2012,12(9):5-7.

收稿日期:2016-10-12;修回日期:2016-12-15