

“省医星火奖”申报表

部门/科室	肿瘤中心	姓名	周凡清	民族	汉	出生年月	
政治面貌	中共党员	职务		职称	护师	联系电话	
推荐方式	☒ 自荐 ☐ 他荐 ☐ 组织推荐						
申报类别	☐ 管理创新 ☒ 服务创新 ☐ 技术创新 ☐ 科研创新 ☐ 护理业务创新						
创新主题	肿瘤门诊微信愉悦治疗						
创新内容及成效 (300字以内)	我院是一所三级甲等综合医院,肿瘤门诊承担着肿瘤科门诊放化疗及维持治疗输液工作,即患者“白天在医院完成治疗及护理,夜间回家休息”因其具有简单、经济的特性,已成为医生和患者最常选择的治疗方式。随着特殊门诊报销制度的完善,肿瘤门诊输液人数的不断增加,每天输液排队现象严重,造成了上午患者多、拥挤、等候时间长的现象。护士在高度紧张、嘈杂的环境中工作,存在着一定的安全隐患。为了解决患者输液时间无计划的问题,更好地开展优质护理服务,提高患者2018年4月开始微信预约错时输液,以方便患者就医,减少等候时间,提高患者满意度,加强人力资源调配,优化输液环境,						
附件材料与说明	照片、文字材料、相关数据等						
备注							

附件:

1、方法:

实施前肿瘤门诊输液就诊流程为:患者携医嘱单交费→排队→护士按登记序号排位,输液椅总共 30 张。8: 30-14: 30 输液量可达 60-80 人次; 14: 30-17: 30 输液量 15-30 人次。实施后提供微信预约 就诊服务。肿瘤门诊建立微信群,由 2 名护士 进行微信群的管理。使患者或家属通过“扫一扫”加入微信群,并告知患者 如何使用微信预约就诊。根据患者医嘱单估算输液时间,以告知患者合适来输液时间,并未当天临时治疗患者保留临时输液位。选取 2018 年 4 月至 5 月在日间病房进行预约输液的 290 例患者 为研究对象,其中男性 202 例,女性 88 例。年龄 18~90 (50.21±18.19) 岁。文化程度:高中及以下 165 例,占 56.89%;本科 100 例,占 34.48%;硕士及 以上 25 例,占 8.62%。具体方法如下:

患者第一天递交医嘱单时,根据患者的输液总量计算输液时间,将每天输液时间分成 3 个时段,每个时间段保留 10 个临时输液名额,见表 1。

表 1 错时预约输液时段表

时间段	输液总量	输液时间	预约人数
08:00~11:00	1000~1500ml	4~6h	20+10
11:00~15:00	500~1000ml	2~4h	15+10
15:30~18:00	100~500ml	0.5~2h	20+10

预约时让患者自行选择时间段,如果该时间段人数已满,改约其他时间段。以后的预约都可以在微信里告知护士,周日到周四的下午 4 点之前预约第二天输液患者,每周五接受周末两天患者输液预约。预约后护士在预约登记表上注明时间和座位号。患者每天按照约定好的时间到达,指定的座位号进行输液即可。同时告 知患者,如不能按照预约时间来输液,可在上午 12:00 以后和下午 16:00 以后患者较少的时间段来输液,或者到达时与首次输液患者一起排队等候空余座位。当天首次输液的患者可以随时在预留好的座椅上进行输液。

表 2 预约输液服务实施前后患者的等候时间比较

项目	例数	站立等候时间	输液等候时间
实施前	210	10.68±2.12	16.16±3.38
实施后	290	5.42±1.88	7.48±2.41
T		29.26	33.45
P		<0.01	<0.01

采用 SPSS14.0 统计分析软件,计数资料采用百分比进行描述;计量资料采用均数、标准差进行描述,组间比较进行 t 检验。

表 3 患者对预约输液服务的态度

项目	例数	百分比 (%)
总 能	180	62.06
能否按照预约时间来输液	大部分能	101 34.82

	不能	9	3.10
实施预约输液能有序安排自己的时间		212	73.10
实施预约输液能有效保证治疗效果		163	56.20

患者对错时预约输液的满意度 见表 4。

表 4 患者对预约输液的满意度

项目	例数	百分比 (%)
非常满意	119	41.03
满意	158	54.48
一般	10	3.45
不满意	3	1.03

结论

3.1 缩短了患者的等待时间 实施错时输液后,大大缩短了患者等候时间,将输液患者等候时间由 16.16min 缩短到 7.48min,进步率达到 53.7%。同时将输液高峰错开,患者得到分流,创造了安静舒适的治疗环境。护士在安静的环境下工作,有利于查对制度的执行,护理质量得到提高。3.2,方便患者在家即可预约治疗,患者安全感增强,患者按照预约的时间到达门诊,责任护士安排患者至相应区域,患者只需按照对应的预约座椅上等待责任护士输液即可,大大减少了患者站立时间,提高患者对输液的满意度。同时大部分患者能按照预约的时间来进行输液,遵医行为明显提高。规范了护理程序和护理行为,避免护理差错的发生。3.3 提高工作效率,通过对日间病房实施错时预约输液的改进,有效利用护理人力资源,根据工作量弹性排班,及时调配护理人力资源,明显提高工作效率[8],是一种人性化的服务模式,值得推广。