

住院服务流程优化在提高患者康复质量中的应用

许倩 李素仪^{通讯作者}

广东省人民医院综合外科 广东 广州 510030

摘要：住院服务流程优化在提高患者康复质量中的应用，是当前医疗服务改进的重要方向。它涉及到从患者入院到出院的每一个环节，通过精细化管理提升患者的治疗体验。住院服务通过对传统护理服务模式的革新，不仅增强了护理人员的人文关怀能力，而且在不增加额外护理资源的前提下，显著提升了患者满意度及护理服务效率。本文旨在探讨住院服务流程优化策略在提升患者康复质量中的实际应用效果，以广东省人民医院为例，展示了“以病人为核心”的护理流程重组措施。

关键词：住院服务流程优化；患者康复质量；护理服务；人文关怀；满意度

引言：

随着国家卫生健康委和国家中医药管理局提出的《全面提升医疗质量行动计划(2023-2025年)》等政策要求，优化住院服务流程成为医疗机构提升患者满意度的关键举措。随着医学模式的转变和患者需求的多样化，传统的护理服务已难以满足现代医疗要求。住院服务流程的优化不仅是一个技术性改革，更是服务理念和管理模式的全面升级。患者为中心，服务流程设计加强了人文关怀，同时提升了医院的运营效率。患者反馈机制是保障优化成果的关键，未来医疗机构应持续探索以适应不断变化的患者需求。

1 患者康复质量中住院服务流程的现状

住院服务流程的优化是一个系统性的工程，在提高患者康复质量中通过细致的流程设计和管理，提升护理质量促进患者更快更好地康复。传统住院服务流程中，患者从入院到接受治疗之间存在较长的等待时间，患者办理入院手续、床位分配、检查预约等多个环节会导致患者及家属的焦虑增加。医护人员护理工作往往侧重于治疗和日常护理任务，对于患者的个性化需求不足，导致患者感受不到足够的关怀进而影响康复效果。患者对自身治疗计划和康复进程缺乏清晰了解，信息传递不畅也会影响患者康复积极性。在高峰时段，医疗资源如床位、医护人员等分配不均也会影响对病患的服务质量。很多医院总体住院服务处于较低水平，不同科室质量水平及改进方向存在差异。医院应关注医疗质量所需技术与规模，结合现实情况与管理方法工具改进住院服务^[1]。

2 住院服务流程优化目标设定

提高患者满意度始终是医疗机构努力的目标，住院服务流程优化在于确保患者在住院期间能够获得及时、全面、贴心的服务，从入院接待到治疗过程再到出院准备，每一环节医疗机构都要以患者为中心，减轻患者身心负担，提升患者整体就医满意度。医疗机构要想增强护理效率，就要通过流程的精简与重组减少患者不必要的等待，使护理人员能够更有效地分配时间进而提高工作效率。例如，采用甘特图管理患者出入院流程，确保患者各项检查和治疗活动按时进行，同时，增加医护人员主动巡视的频率以减少患者按铃求助的频率。

医疗机构要在护理服务中融入更多的人文关怀元素，如护士对患者应当予以尊重，医护人员适当的倾听、对患者的情感支持都会整体提升患者的满意度。

3 在提高患者康复质量中住院服务流程优化实施过程

3.1 观念转变

提高医疗服务质量是现阶段医药卫生行业改革与时代发展所赋予的责任与使命。医院为贯彻落实“患者利益放在最高位置、把方便让给患者、把温馨留给患者”的理念，应该努力提升服务质量与患者获得感，力求为患者提供优质高效的结算服务^[2]。医疗机构要通过培训促使护理人员树立以病人为中心的服务理念。《中国护理管理》期刊上的一项研究指出，医疗机构通过定期举办护理人员培训强调“以患者为中心”的护理理念，有效促进了护理人员服务态度的转变。培训内容主要涵盖患者需求理解、沟通技巧、情绪管理等，帮助护士在日常工作中更加注重患者体验和个性化需求。某大型三甲医院在实施住院服务流程优化前先对全体护理人员进行了为期两周的集中培训，内容包括患者为中心的理念教育、人文关怀技巧等，培训后通过问卷调查和日常工作观察，发现护士对患者需求的响应速度和患者对护士的满意度均有显著提升。某医院通过探讨人文关怀护理服务对住院患者满意度的影响，于2020年3月-2021年12月期间，纳入268例住院患者，结合护理方案差异进行分组，以常规护理为对照组，人文关怀护理服务纳入观察组。比较两组护理前后负性情绪评分值、满意度、住院时间。结果观察组上述各项指标均比对照组

好, $P < 0.05$ 。我们可以从数据看出, 人文关怀护理服务用于住院临床护理效果确切^[3]。

3.2 流程标准化

为贯彻以患者为中心的服务理念, 减少患者等待时间, 提高患者满意度, 医院全面对住院流程进行优化, 围绕如何提供高质量的医疗服务和更好的就医感知, 同时又能降低成本, 基于患者的视角定义住院服务价值流图, 消除不增值环节, 提高流程效益, 改善患者体验, 并在持续改善中追求完善^[4]。医疗机构在制定新的工作流程时应确保每个环节的高效运行。《国际护理科学杂志》上一篇文章介绍了标准化护理流程的制定与实施, 强调了流程标准化对减少护理差错、提高护理质量的重要性。文章指出, 医疗机构通过流程图和标准化作业指南的制定确保护理活动的每一步都按照既定标准执行, 从而提升护理工作的连贯性和安全性。比如某专科医院通过流程再造, 对患者的入院接待、日常护理、出院指导等环节进行了标准化设定。医疗机构为新收治患者设置“快速通道”, 由电脑班护士即时录入信息, 减少患者等待时间。医院在实施这项措施后, 患者从入院到接受首次护理的时间明显缩短, 患者满意度显著提高。

3.3 信息化辅助

由研究收集某医院在 2021 年 6 月至 2023 年 12 月期间所受理的投诉案例, 对投诉案例进行系统的归纳和分析, 对住院过程、医护人员沟通等服务质量进行评价。结果是患者对住院办理时间长、手续繁琐问题、医护人员服务态度及病房等待住院病床时间过长等问题投诉密集度较高 ($P < 0.05$), 而对医务人员专业技术水平、医疗设备配置等问题投诉密集度较低 ($P < 0.05$)^[5]。我们可以通过对医院投诉案例进行深度统计学分析, 根据分析的详尽数据对相关临床科室和职能部门充分沟通并联动整改, 可有效地减少医院投诉事件的发生, 进而明显提升医院的服务质量和患者满意度。医疗机构可以利用信息系统提高工作效率, 如电脑班护士即时接待新病人。《现代医院管理》期刊发表的研究强调了信息化在优化住院服务流程中的作用。该研究指出, 医疗机构引入电子病历系统、智能排班软件等信息化工具, 能够大幅提高护理工作效率, 为患者提供更加便捷的信息查询和沟通渠道。例如某医院利用信息化手段开发了患者自助服务平台, 患者可以在线查看检查结果、用药信息, 甚至预约护理服务, 极大地方便了患者。同时, 护士能够通过移动护理终端实时接收患者需求, 也提升了服务的即时性。

3.4 个性化护理计划的制定与执行

甘特图是一种直观展示项目进度和任务分配的图形化工具, 常用于项目管理。在医院对患者进行个性化护理计划中, 护理团队可以通过甘特图清晰地规划从患

者入院到出院的每一步护理措施和治疗活动, 为每位患者量身定制从入院到出院的护理计划, 确保各项护理措施和治疗活动有序进行。护理团队在患者入院初期进行全面评估, 包括病情严重程度、心理状态等, 从而确保护理计划的个性化。例如护理团队对于有心理压力的患者, 计划里会增加心理疏导和情绪支持的内容。广东省人民医院在外科病房实施个性化护理流程, 根据患者病情、生活习惯、心理状态等定制护理计划。患者通过计划能更好地理解并参与自己的治疗过程, 加快康复速度, 同时也增强了患者对医院服务的满意度。

3.5 持续监督与反馈

医院客户关系管理 (CRM) 不仅仅是简单的电话回访患者, 当今医院客户不再以价格或产品为基础。相反, 他们在与客户服务互动后的感受会对未来的健康需求决策产生更大的影响。良好的互动可以保持客户的满意度和忠诚度, 在医院客户就诊体验 (CX) 方面的竞争, 医院管理层拥有巨大的机会来利用有效的医院客户管理解决方案 (Health CRM) 来提高忠诚度, 并提升满意度及经济价值。医疗机构通过设立回访制度跟踪患者出院后的恢复情况, 可以在下次该病患住院时及时调整服务策略。《护理管理杂志》中的一篇文章探讨了患者回访制度的重要性, 指出定期的患者回访不仅能够收集患者对护理服务的反馈, 及时发现问题并加以改进, 还能增强患者的归属感。在某医院实施了出院后两周内的电话回访制度, 由责任护士负责询问患者康复情况, 还收集患者对住院期间护理服务的意见。医院每季度根据回访结果进行一次服务流程的微调, 有效提升了服务质量。住院服务流程优化是一个持续改进的综合过程, 可以显著提升患者康复质量, 优化医疗资源利用。

4 案例分析

4.1 案例分析

广东省人民医院在国家卫生健康委、国家中医药管理局指导下, 积极响应《全面提升医疗质量行动计划 (2023-2025 年)》等政策要求, 针对外科住院服务流程存在的问题, 如护士忙于常规护理任务而忽视人文关怀、患者等待时间过长、沟通不畅导致的误解和不满等, 实施了一系列改革措施从而提升患者康复质量。广东省人民医院在“百万贫困白内障患者复明工程”项目中, 通过改变护理观念, 重组住院护理服务流程, 使用甘特图管理患者入出院项目, 从亲自为患者办理入院、环境宣教到术前术后管理, 再到出院后的回访, 全程关注患者需求, 使护士由被动服务转为主动服务。结果表明, 住院患者满意度显著提高, 护理效率提升, 病房环境安静有序。

医院通过培训教育, 为护理人员树立了“以患者为中心”的服务理念, 从被动服务转向主动服务。例如,

护理人员要加强输液过程中的主动巡视,减少患者按铃次数;医院可以为病患提前一天办理预入院手续,确保床单位及时准备而减少患者等待时间。医院利用甘特图制定每一个病患的个性化出入院管理计划,确保患者的每个护理环节都能无缝衔接。责任护士负责从患者入院到出院的全程护理,包括环境宣教、检查安排、术前术后宣教、出院准备等,以此增强了护士和患者一对一护理的连续性。电脑班护士需要根据情况即时接待新收病人,减少患者心理等待时间,同时利用信息化系统提高工作效率,使得患者信息管理更加高效。

4.2 成效与分析

住院服务是医疗服务的重要组成部分,而住院服务体系的优化对于提升患者治疗效果、节约医疗资源和改善医疗机构声誉具有重要作用。然而,目前住院服务体系存在医疗服务成本高、医疗资源配置不合理和医疗服务流程不完善等问题。而广东省人民医院通过实施住院服务流程优化措施,使得住院患者满意度由优化前的95%提升至更高的水平,医患关系得到改善。广东省人民医院在未增加额外护理资源投入的情况下,通过流程优化实现了资源的合理配置,降低了运营成本。不仅如此,患者对治疗过程的参与度明显提高,自我管理能力也相应增强。患者对疾病的心理应对能力提升,也使得

住院时的体验明显改善,构建了更加和谐的护患关系^[6]。广东省人民医院综合外科通过优化住院服务流程案例的成功实践证明,以患者为中心的住院服务流程优化是提高医疗服务质量、提升患者满意度的有效途径,值得其他医疗机构借鉴与推广。

4.3 讨论

护理服务流程的优化在现代医疗体系中占据着至关重要的地位,它不仅是技术操作的改良,更是医疗服务理念和医院文化深层次的转型。以病人为中心的服务模式是护理服务流程变革的核心,医院通过流程优化能够打破传统的工作壁垒,实现护理资源的最优配置。医院还可以通过设立患者教育小组、健康咨询热线等让患者更深入地参与到治疗决策中,这种模式被证实能有效减少患者焦虑并提高遵医行为。医院要从管理导向转向服务导向,医院的管理层要开始重视患者体验,鼓励医疗工作者创新思维,将医院环境形成一种可以提升患者福祉为核心的文化氛围。医院应通过对护理流程的系统分析识别出资源分配的瓶颈,通过流程重组和智能化工具的应用实现资源的高效配置。护理流程的优化不仅仅追求技术上的精确和效率,更重要的是强调了对患者情感需求的关注,使护理服务更加人性化。

总 结:

本研究通过一系列住院服务流程的优化措施,成功提升了患者康复质量与就医体验,体现了护理服务流程重组在现代医疗服务中的重要价值。未来,将持续深化服务改革,不断探索更为高效、人性化的护理模式,为患者提供更加优质、温馨的住院服务体验。护理服务流程的优化是医疗服务模式进步的重要标志,它代表了从传统医疗向现代以人为本的医疗服务理念的转变,对于提升患者康复质量、增强患者满意度、促进医患和谐具有深远的意义。

参考文献:

[1] 陈佳佳, et al. "持续质量改进在提高住院患者营养风险筛查准确性中的应用". 中国营养学会第十五届

全国营养科学大会论文汇编 .Ed. 深圳市龙华区人民医院 ;2022,714.doi:10.26914/c.cnkihy.2022.034226.

[2] 陈建芸,徐海娥,张慧,等.基于质量指标监控品管圈在提高患者住院膳食满意度的应用[J].江苏卫生事业管理,2020,31(03):357-359.

[3] 赵丰娟.6S管理法对提高住院病区护理质量及患者满意度的作用[J].首都食品与医药,2019,26(01):69.

[4] 苏丽静.护理干预提高心血管内科住院患者睡眠质量的效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(26):64-65.

[5] 刘晓玲,翁桂花.提高老年高血压住院患者睡眠质量的护理干预体会[J].当代医学,2018,24(24):169-170.