

互联网模式在眼科日间手术中提升患者满意度的研究

夏静, 李雅静, 秦琼*

联勤保障部队第944医院 甘肃酒泉

【摘要】目的 探索在眼科日间手术中应用互联网模式对患者满意度的影响。**方法** 随机抽取2024年1月-2024年5月应用互联网模式后进行眼科日间手术的105例患者做为试验组, 并抽取2023年8月-2023年12月未应用互联网模式的眼科日间手术患者105例作为常规组, 对比患者满意度及手术预约情况。**结果** 试验组手术失约率为1.90%、非计划二次手术率为0.95%、非计划入院率为2.86%, 分别低于常规组的8.57%、6.67%、11.43%, 差异显著($P < 0.05$)。相较于常规组, 试验组患者满意度更高, 分别为97.14%和84.76%, 差异显著($P < 0.05$)。**结论** 眼科日间手术中应用互联网模式, 可以将医院服务向院前和院后延伸, 重塑服务流程, 提高了手术的安全性和患者满意度, 值得大力推广。

【关键词】 互联网模式; 眼科; 日间手术; 满意度

【收稿日期】 2024年10月16日 **【出刊日期】** 2024年11月28日 **【DOI】** 10.12208/j.jmmn.20240548

The internet model to improve patient satisfaction in ophthalmic day surgery

Jing Xia, Yajing Li, Qiong Qin*

Joint Logistic Support Force 944 Hospital, Jiuquan, Gansu

【Abstract】 Objective To explore the effect of applying the Internet model in ophthalmic day surgery on patient satisfaction. **Methods** 105 patients undergoing day surgery after the Internet mode from January 2024 to May 2024 were randomly selected as the test group, and 105 patients undergoing day surgery without the Internet mode from August 2023 to December 2023 were selected as the routine group to compare patient satisfaction and surgery appointment. **Results** The surgical loss rate was 1.90%, the unplanned secondary operation rate was 0.95%, and the unplanned admission rate was 2.86%, which was lower than 8.57%, 6.67%, and 11.43% in the conventional group, respectively, with significant differences ($P < 0.05$). Compared with the conventional group, the patient satisfaction in the test group was higher, with 97.14% and 84.76%, respectively, with a significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of the Internet mode in ophthalmic day surgery can extend the hospital service to the pre-hospital and post-hospital, reshape the service process, and improve the safety of the operation and patient satisfaction, which is worth vigorously promoting.

【Keywords】 Internet model; Ophthalmology; Day surgery; Satisfaction

随着我国医疗卫生事业改革的不断深化, 医疗卫生信息化已成为近年来的改革重点。在大数据、云计算等互联网技术的推动下, 医院的医疗业务的日益完善^[1]。日间手术是一种常见的手术模式, 指术前检查、麻醉评估等术前准备工作均已在入院前完成, 在手术预约后, 入院当日进行手术并随后出院。眼科日间手术与其他疾病相比, 手术部位特殊、时间短、切口小, 从而缩短了住院时间, 这也意味着单病区单日相关手术办理频率更高, 对护理质量的要求也随之提高, 这一变化给手

术预约、患者宣教、医患沟通、患者管理、术后随访等提出了更高的要求^[2]。我院于2024年1月, 积极探索运用“互联网+”、云计算等信息化技术, 建立日间手术互联网信息平台, 实现信息共享, 优化管理流程, 从而将医院的高质量医护服务延伸至患者的家庭, 提升患者的整体医疗体验。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次研究对象均是本院接诊的眼科日间手术患者,

*通讯作者: 秦琼

以2024年1月应用互联网信息化平台建立为时间分界点,前后各抽取105例患者分别作为试验组和常规组。试验组患者年龄18-63岁,中间数(44.58±5.77)岁,43例为女性、63例为男性,手术类型:105例白内障;常规组患者年龄16-65岁,中间数(45.22±5.38)岁,47例为女性、58例为男性,手术类型:105例白内障。以上信息组间差异无显著性($P>0.05$)。

1.2 方法

常规组患者日间手术期间未实施互联网服务模式。试验组患者日间手术期间开始实施互联网服务模式,具体方法如下:

1.2.1 技术架构:本院应用的眼科日间手术互联网信息平台,从技术架构上分为三个层次:用户接入层包括手机APP、微信小程序、电脑浏览器等移动端和电脑端多个入口,让办公、护理、诊疗更加方便^[3];中间层连通医院电子病历、信息化管理及检验等多个系统,实现数据共享和存储,提高了数据的可靠性和使用效率;数据库层应用Oracle数据库,数据处理更加高效、存储更加有效。

1.2.2 功能模块:本眼科日间手术互联网信息平台包括患者端、医护端及后台管理端三个模块,主要包括六大功能:预约挂号、检验检查、手术预约、在线答疑、术后随访、数据统计,覆盖了眼科日间手术的全部流程环节。

1.2.3 患者端:患者使用时通过二维码下载APP或绑定微信小程序,患者进入本信息平台后,基于患者的流程进展及疾病情况针对性推送健康教育信息,通过视频或图文的形式,让患者对相应阶段的疾病信息、用药情况掌握更加充分,还能未患者按时推送复查提醒,支持患者预约复查、手术,在线查询检验报告,进行在线咨询和缴费等。

1.2.4 医护端:医护端通过计算机浏览器和移动APP两个入口供日间病房护士和医生使用,系统设有六个子模块。①预约挂号:患者根据自己的时间预约挂号时间,选择就诊医生,让就医变得更加便捷高效。②

检验检查:根据医生所开的检查项目预约检查时间,完成术前检查后,系统自动将数据推送至患者移动端和医生端,患者填写后再推回系统,最后系统进行数据统计和分析^[4]。③手术预约:患者根据专科医生指导预约手术时间,医护端根据患者预约时间进行手术安排。④健康宣教:日间病房护士在计算机端操作,用于添加或编辑与日间手术相关的图文健康宣教资料,发送至患者的移动端,确保患者获取必要的健康信息^[5]。⑤术后随访:系统能在手术后根据患者情况自动生成随访计划,护士可通过移动端进行跟踪,确保患者术后恢复良好。⑥查看清单:系统显示诊疗消费清单,参看具体项目及价格。通过规范化的数据管理与交流,医护端为日间手术提供了高效、便捷的支持,助力提升整体医疗服务质量^[6]。

1.2.5 后台管理端:后台管理端主要负责后台数据处理、数据存储,其的功能包括数据查询、资料上传、短信编辑权限控制等。

1.3 观察指标

1.3.1 手术情况比较:比较日间手术失约率、非计划二次手术率、非计划入院率。

1.3.2 患者满意度比较:采用本院自制患者满意度调查问卷,本问卷包括服务流程、医护人员态度、手术效果、健康教育、医患沟通等五个维度,总分100分,90以上为非常满意,70-90分为满意,70分以下为不满意。

1.4 统计学分析

在SPSS25.0软件中录入研究数据,处理计数资料的方法为 χ^2 检验,用率(%)表示,差异有统计学意义时 $P<0.05$ 。

2 结果

2.1 对比两组手术情况

试验组各项手术指标均优于常规组($P<0.05$),见表1。

2.2 对比患者满意度

试验组满意度较高的患者比例相较于常规组更多($P<0.05$),见表2。

表1 对比两组手术情况(n,%)

分组	例数	手术失约率	非计划二次手术率	非计划入院率
试验组	105	2 (1.90)	1 (0.95)	3 (2.86)
常规组	105	9 (8.57)	7 (6.67)	12 (11.43)
χ^2		4.701	4.678	5.815
P		0.038	0.031	0.016

表2 对比患者满意度 (n,%)

分组	例数	非常满意	满意	不满意	总满意率
试验组	105	75 (71.43)	27 (25.71)	3 (2.86)	102 (97.14)
常规组	105	51 (48.57)	38 (36.19)	16 (15.24)	89 (84.76)
χ^2					9.780
P					0.002

3 讨论

眼科日间手术互联网信息平台的建立,将人工智能、云计算、大数据等先进的信息化技术引入到眼科日间手术信息管理中,对日间手术管理流程进行重塑和优化,从而减少了医护人员的工作量,让患者更加方便,最重要的是提高了日间手术的效率和安全性^[7]。在本平台中,患者可以直接在移动端进行信息查询、预约、缴费,为患者提供了更加便捷的服务,让患者无需入院排队等候,有效改善了就诊率。完善院前、院中、院后健康教育,定时推送健康资料,打破了时间和地域的界限,患者可以随时随地学习,有效促进了患者的学习积极性和疾病认知度,而且将护理服务向前后延伸,有效提升日间手术的安全性。在线咨询功能通过人工智能和人工服务两种方式,更好地为患者答疑解惑,增加了医患沟通的机会,缓解患者的术前焦虑,进而使日间手术失约率下降,促进患者满意度的提升。而信息共享技术、人工智能设备的应用,可以降低工作强度和重复性,减轻了医护人员的工作负担,不仅可以提高了医疗数据质量,还能够有效降低人力成本。此外,在眼科日间手术中应用互联网信息平台,可以有效积累医疗过程数据,深度挖掘数据价值,为管理层监管和决策提供有效依据,例如,对日间手术预约人数、病房已住人数、出院人数、随访结果等分析和研究,有助于医院监管层对日间病房的运行情况进行直观和动态监测,随时了解医护人员的工作情况,进而合理调配日间病房的资源,提高其运行效率。在本次研究中,试验组应用互联网信息平台后,手术失约率、非计划二次手术率、非计划入院率与常规组之间差异显著 ($P < 0.05$); 在患者满意度方面,试验组比常规组更高 ($P < 0.05$)。

综上所述,眼科日间手术中应用互联网模式,可以将医院服务向院前和院后延伸,重塑服务流程,提高了手术的安全性和患者满意度,值得大力推广。

参考文献

- [1] 陈惠莲,董佩芳,乔丹妮,等.眼科患者"互联网+护理服务"平台问诊现状及影响因素分析[J].护理学杂志,2023,38(20):4-7.
- [2] 刘欣华,左丹妮,范一丹,等.基于自然语言处理技术的互联网医疗眼表疾病咨询需求分析[J].中国卫生资源,2023,26(5):527-533.
- [3] 康建芳,昶辉,唐丽兰,等."互联网+"延续护理在眼科日间手术患者中的应用[J].当代护士(下旬刊),2023,30(11):139-142.
- [4] 姚抒予,郑维鑫,黄文敏,李姝萍,郑玲玲,肖惠明.眼科互联网护理咨询门诊的探索与实践[J].眼科学报,2022,37(10):814-820.
- [5] 黄跃英,魏筋,张志娟,等.基于"互联网+"优化日间手术院前管理流程对腹腔镜胆囊切除手术患者的影响[J].护理实践与研究,2023,20(10):1509-1513.
- [6] 宋薇,马张芳,张宛侠,等.基于三维质量结构模式构建眼科日间手术室护理质量评价指标体系的研究[J].中华现代护理杂志,2022,28(4):447-451
- [7] 杨小晓,马张芳,刘敬花,等.回顾性调查眼科日间手术取消原因及改进措施[J].河北医药,2023,45(8):1254-1258.

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