

眼科日间手术患者延续服务需求现状分析

廖小雪*, 陈敏#, 吴羽, 郑劼, 羊莉, 陈维

自贡市第四人民医院眼科, 四川 自贡

收稿日期: 2023年12月20日; 录用日期: 2024年1月28日; 发布日期: 2024年2月6日

摘要

目的: 调查眼科日间手术患者对延续服务的需求, 为医院提供改进服务的依据。方法: 采用问卷调查的方式, 对某三级甲等综合医院眼科2023年5月至6月期间行日间手术的115例患者进行调查。结果: 在延续护理服务需求里, 病人最期待的是通过电话进行出院后的随访, 其次是门诊随访; 82.5%的病人觉得获取健康信息最有效的方式就是接受医疗工作人员的健康教育; 75.7%的病人期待医生能够实施电话随访; 91.3%的患者希望随访1周1次; 55.7%的患者对随访时间段无特殊要求; 20.7%的患者希望在8:00~09:59时间段进行随访; 61.75%的患者希望随访时间控制在5分钟。延续服务需求内容中98.2%需要出院后延续服务, 其中84.3%的患者表示非常需要出院后延续服务。患者对延续服务需求较强烈排名前四的项目分别为: 84.3%的患者表示非常需要伤口自我观察和护理指导; 86%的患者表示非常需要用药方法与注意事项指导; 80.9%的患者表示非常需要复诊方式指导; 78.3%的患者表示非常需要预防疾病复发指导。结论: 眼科日间手术患者对出院后延续服务有较高的需求, 特别希望医生能参与到延续服务中, 同时患者的信息需求中对出院后伤口自我观察和护理指导、用药方法与注意事项指导、复诊方式指导、预防疾病复发的需求十分强烈, 因此在制定眼科日间手术出院后延续性护理服务方案时, 可以结合患者的需求, 制定个性化护理延续服务, 由医生和护士共同对患者进行延续性护理服务, 以保证患者的安全和提高患者的满意度。

关键词

日间手术, 延续服务, 需求分析

Current Situation Analysis of Continuous Service Demand of Patients Undergoing Ophthalmic Day Surgery

Xiaoxue Liao*, Min Chen#, Yu Wu, Jie Zheng, Li Yang, Wei Chen

Department of Ophthalmology, Zigong Fourth People's Hospital, Zigong Sichuan

*第一作者。

#通讯作者。

文章引用: 廖小雪, 陈敏, 吴羽, 郑劼, 羊莉, 陈维. 眼科日间手术患者延续服务需求现状分析[J]. 护理学, 2024, 13(2): 161-169. DOI: 10.12677/ns.2024.132023

Abstract

Objective: To investigate the needs of patients with eye day surgery for extended services and to provide the basis for hospitals to improve services. **Methods:** A total of 115 patients who underwent day surgery from May to June 2023 in the ophthalmology department of a Grade-III general hospital were investigated by questionnaire. **Results:** In the demand for extended care service, the patients most expected the post-discharge follow-up by telephone, followed by outpatient follow-up; 82.5% of the patients thought that the most effective way to obtain health information was to receive health education from medical staff; 75.7% of patients expected doctors to conduct telephone follow-up; 91.3% of the patients expected to follow up once a week; 55.7% of the patients had no special requirements for the follow-up period, and 20.7% of the patients expected to be followed up between 8:00 and 09:59. 61.75% of the patients expected the follow-up time to be controlled within 5 minutes. Among the contents of extended service demand, 98.2% needed extended service after discharge, of which 84.3% of patients said that they needed extended service after discharge. The top four items with strong demand for continued services were: 84.3% of patients said they needed wound self-observation and nursing guidance very much, and 86% of patients said they needed medication methods and precautions guidance very much. 80.9% of the patients indicated that they were in great need of the guidance of follow-up visits. 78.3% of the patients expressed a strong need for guidance on preventing disease recurrence. **Conclusion:** Patients with day ophthalmology surgery have a high demand for extended services after discharge, and they especially hope that doctors can participate in the extended services. Meanwhile, patients' information needs are very strong for self-observation and nursing guidance on wounds after discharge, guidance on medication methods and precautions, guidance on follow-up visits, and prevention of disease recurrence. Therefore, in the development of a continuous care service plan after discharge from ophthalmology day surgery, personalized care continuity service can be developed according to the needs of patients, and doctors and nurses jointly carry out continuous care services for patients to ensure patient safety and improve patient satisfaction.

Keywords

Day Surgery, Continuation of Service, Demand Analysis

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

日间手术是指病人办理入院到出院在 24 小时之内完成手术,对于缩短患者平均住院日、降低医疗费用、加快床位周转等有显著成效而得到医院和患者的高度认同[1]。日间手术作为一种新型的诊疗模式,已经在欧美地区逐渐得到了普及和应用,2006 年 Toftgaard 和 Parmentier 调查表明,美国及加拿大等国的日间手术量已占到总手术量的 90%,在丹麦、西班牙、瑞典等国家分别达到 89%、87%和 80% [2]。并且日间手术在各国开展情况差距明显,开展手术类别有:白内障、腹腔镜、腹股沟疝修补、扁桃体切除术、鼻整形术、乳房局部切除、腹腔镜下胆囊切除术等 36 种常见手术[3]。赵艳君[4]等研究发现,50%以上的日常手术病人都需要术后的延续护理,患者在面对病情时会出现严重的焦虑感和孤独感,情绪不平稳,

如果不着重观察、护理，患者在出院后遵医性会逐渐消失，更加不愿主动进行康复锻炼，不利于患者的恢复[5]。因此，基于延续性护理模式[6]，可协助病人或他们的照护者掌握与疾病相关的知识，以满足他们对于不断变化的健康需求的个性化护理。这样可以推动疾病的恢复和病人生活品质的提升，减少再入院的发生率。本研究旨在了解日间手术患者对延续服务的需求，为医院提供改进服务的依据。

2. 对象与方法

2.1. 研究对象

采用便利抽样法抽取某医院眼科 2023 年 5 月至 6 月出院的日间手术患者 115 例进行问卷调查。纳入标准(全部满足)：① 患者因眼科疾病需要行日间手术；② 年龄 ≥ 18 岁；③ 意识清醒，能够理解和回答；④ 自愿接受调查者。排除标准：患者存在听力或语言沟通障碍无法完成调查。

2.2. 研究方法

2.2.1. 调查方法

采用自行设计的问卷星进行调查，问卷内容包括患者的一般资料、患者对延续服务的需求方式及需求频次、患者对延续服务需求内容。

2.2.2. 研究工具

① 一般资料问卷：包含年龄、婚姻状况、文化程度、医保类型、居住地、居住方式(多选)、出院后的照顾者(多选)、慢性病数量等。

② 延续服务需求方式及频次问卷：包含患者希望通过哪些方式进行延续服务(多选)、希望由谁对您进行随访、希望出院后的首次随访在什么时候、希望的随访频次、希望在哪个时段随访、希望的随访时长等。

③ 延续服务需求内容：包含出院后您需要延续服务吗、伤口自我观察和护理指导、并发症(后发障)观察和护理指导、疼痛缓解方法指导、用药方法与注意事项指导、预防疾病复发指导、日常活动与休闲指导、术后饮食指导、术后排泄指导、复诊方式指导等。

2.3. 统计学方法

采用 SPSS24.0 软件进行数据分析，计数资料采用率(%)表示。

3. 结果

3.1. 患者一般资料

Table 1. General conditions (n = 115, person)

表 1. 一般情况表(n = 115, 人)

变量	类别	人数	百分比(%)
性别	男	40	31.7
	女	86	68.3
年龄	18 岁~45 岁	7	6.1
	46 岁~55 岁	18	15.7
	56 岁~65 岁	31	27.0
	66 岁~75 岁	33	28.7
	>75 岁	26	22.6

续表

婚姻状况	未婚	2	1.7
	已婚	101	87.8
	离异	0	0
	丧偶	12	10.4
文化程度	文盲	22	19.1
	小学	47	4.9
	初中	32	27.8
	高中	8	7.0
	中专	0	0
	本科	5	4.3
	研究生及以上	1	9
医保类型	居民医保	65	56.5
	职工医保	50	43.5
	商业保险	0	0
	无	0	0
居住地	乡镇居民	28	24.3
	城市居民	57	49.6
	农村居民	30	26.1
居住方式(多选)	独居	4	3.5
	夫妻同住	95	82.6
	与子女同住	68	59.1
	与父母同住	8	7.0
	专业养老机构(养老院)	0	0
出院后的照顾者(多选)	无专人照顾	0	0
	配偶照顾	110	95.7
	子女照顾	5	4.3
	父母照顾	8	6.3
	养老机构人员照顾	8	6.3
慢性病数量	无	45	39.1
	1种	48	41.7
	2种	20	17.4
	3种及以上	2	1.7

问卷采用现场发放、现场收回的方式,共发放问卷 120 份,回收 120 份,有效问卷 115 份,有效回收率为 96.0%,其中男 40 例,女 86 例;18 岁~45 岁 7 例、46 岁~55 岁 18 例、56 岁~65 岁 31 例、66 岁~75 岁 33 例,>75 岁 26 例。详见表 1。

3.2. 患者对护理延续服务需求方式及需求频次

在希望通过哪些方式进行延续服务问卷中：有 96.5% 的患者术后随访希望通过电话方式，77.4% 的患者术后随访希望通过门诊随访；在希望由谁对您进行随访的问卷中：有 75.7% 的患者希望由眼科床位医生进行随访、21.7% 的患者希望由眼科责任护士进行随访、在希望出院后的首次随访在什么时候的问卷中：有 35.7% 的患者首次随访希望在出院后 2 d、有 33.9% 的患者首次随访希望在出院后 3 d；在希望的随访频次问卷中：有 91.3% 的患者希望随访 1 周 1 次；在希望哪个时段随访问卷中：有 55.7% 的患者对随访时间段无所谓、有 27.0% 的患者希望在 8:00~09:59 时间段进行随访；在希望哪个时段随访问卷中：有 61.7% 的患者希望随访时间控制在 5 分钟。详见表 2。

Table 2. Continuous nursing service mode and demand frequency (n = 115, person)

表 2. 延续性护理服务方式及需求频次情况表(n = 115, 人)

变量	分项	人次数	占比(%)
希望通过哪些方式进行延续服务 (多选)	电话方式	111	96.5
	手机短信	34	29.6
	微信群方式	45	39.1
	家庭访视即上门服务	1	0.9
	所在社区随访	3	2.6
	眼科专业公众号	17	14.8
	门诊随访	89	77.4
希望由谁对您进行随访	眼科床位医生	87	75.7
	眼科责任护士	25	21.7
	所在社区医生	3	2.6
	所在社区护士	0	0
希望出院后的首次随访在什么时候	出院后 1 d	31	27.0
	出院后 2 d	41	35.7
	出院后 3 d	39	33.9
	出院后 7 d	2	1.7
	无所谓	2	1.7
希望的随访频次	1 周 1 次	105	91.3
	1 周 2 次	1	0.9
	2 周 1 次	5	4.3
	3 周 1 次	1	0.9
	4 周 1 次	3	2.6
希望在哪个时段随访	8:00~09:59	31	27.0
	10:00~11:59	8	7.0
	14:00~15:59	4	3.5
	16:00~17:59	2	1.7
	18:00~19:59	6	5.2
	无所谓	64	55.7

续表

希望的随访时长	5 分钟	71	61.7
	10 分钟	3	2.6
	15 分钟	1	0.9
	20 分钟	1	0.9
	30 分钟	1	0.9
	无所谓	38	33.0

3.3. 患者对延续服务内容需求

98.2%需要出院后延续服务，其中 84.3%的患者表示非常需要出院后延续服务。患者对延续服务需求较强烈排名前四的项目分别为：① 伤口自我观察和护理的指导，84.3%的患者表示非常需要；② 用药方法与注意事项的指导，86%的患者表示非常需要；③ 复诊方式对的指导，80.9%的患者表示非常需要；④ 预防疾病复发的指导，78.3%的患者表示非常需要。详见表 3。

Table 3. Demand for continuous nursing services of patients undergoing eye day surgery (n = 115, person)

表 3. 眼科日间手术患者延续性护理服务内容需求情况表(n = 115, 人)

变量	类别	人数	百分比(%)
出院后您需要延续服务吗	不需要	2	1.7
	无所谓	0	0
	需要	16	13.9
	非常需要	97	84.3
伤口自我观察和护理指导	不需要	3	2.6
	无所谓	0	0
	需要	15	13.0
	非常需要	97	84.3
并发症(后发障)观察和护理指导	不需要	31	27.0
	无所谓	1	0.9
	需要	13	11.3
	非常需要	70	60.9
疼痛缓解方法指导	不需要	18	15.7
	无所谓	30	26.1
	需要	19	16.5
	非常需要	48	41.7
用药方法与注意事项指导	不需要	2	1.7
	无所谓	0	0
	需要	18	15.7
	非常需要	95	82.6

续表

预防疾病复发指导	不需要	3	2.6
	无所谓	0	0
	需要	22	19.1
	非常需要	90	78.3
日常活动与休闲指导	不需要	2	1.7
	无所谓	3	2.6
	需要	22	19.1
	非常需要	88	76.5
术后饮食指导	不需要	4	3.5
	无所谓	5	4.3
	需要	25	27.1
	非常需要	81	70.4
术后排泄指导	不需要	73	63.5
	无所谓	35	30.4
	需要	4	3.5
	非常需要	3	2.6
复诊方式指导	不需要	2	1.7
	无所谓	0	0
	需要	20	17.4
	非常需要	93	80.9

4. 讨论

4.1. 患者对出院后随访的方式需求

日间手术的独特性使得病人的住院期限大幅度减少，这也提高增加了病人出院后的焦虑情绪。个性化延续性护理可以协助患者安全平稳地从医院过渡到家庭，使患者能在家享受到一样的护理干预，从而在出院后保持较好的治疗依从性[7]。本研究结果显示，有 96.5% 的患者术后随访希望通过电话方式进行，高于门诊随访，所以应加强对患者的电话随访，做到良好的交流指导，给患者意见或建议，让患者感受到护理人员的专业和关心[8]。通过对基层医疗机构出院病人的延续性护理服务方案的选择情况进行研究发现，43% 的病人倾向于使用互联网，28% 的病人则更偏好通过电话进行随访。然而，对于年龄超过 50 岁的住院病人来说，他们依然更倾向于采用电话随访的方式。这可能与手术病人年龄大、无家属陪伴、居住地方远有关，也与患者感觉通过电话进行回访既简单又高效有关，可能是因为这样可以显著缩短他们在医院的往返时长。电话跟踪随访可以让患者再次对自己的疾病及康复知识有更深层次的认识，减少因在家缺少医护人员而对疾病的未知带来的恐惧感[9]。目前，电话跟踪随访是一种对于已经出院的病人来说，操作简便、实际且成本较低的外部延续性护理服务手段。因此，通过电话追踪，护理团队可以缓解出院后患者及家属的焦躁和不安的心情，从而增加患者对手术的耐受力，促进患者术后快速康复，提高患者出院后的家庭护理水平[10]。明确术后护理要点，保障患者对出院后的基本家庭护理方案知晓，遇

到突发情况和紧急情况时知道该如何应对[11]。电话追踪内容主要为：出院第1天，访问患者术眼视力、眼部情况、眼药是否会使用、术后饮食情况、有基础疾病的病人，如血压、血糖控制情况；出院第5天，访问患者术眼视力、眼部情况、眼药是否会使用、复查相关事项是否了解；出院第1个月，访问患者现在眼部情况、视力、劳作情况。患者反应：知晓相关知识以后，在饮食、眼药、眼部保护、生活注意事项、情绪等方面都会更加注重，所以，电话追踪模式可改善患者健康行为，为患者病情恢复保驾护航[12]。同时，患者和电话随访护士进行一对一的有效沟通，如遇到病人想咨询医生的情况，及时通知医生，邀请医生加入电话随访，及时解答病人的疑问。这样能够缩小病人与医疗团队的间隔，增强他们对医护人员信任，同时也能让护理人员认识到工作中的问题，从而制定出有效的解决方案，起着双向推动的作用。这不仅提升了病人的满意度，更确保了病人的安全，也提升了护理指导的质量，确保了日间手术的安全。

4.2. 患者对出院后延续服务需求内容

本研究结果显示：98.2%需要出院后延续服务，其中84.3%的患者表示非常需要出院后延续服务。84.3%的患者表示非常需要伤口自我观察和护理指导，86%的患者表示非常需要用药方法与注意事项指导；80.9%的患者表示非常需要复诊方式指导；78.3%的患者表示非常需要预防疾病复发指导。与邱瑜等学者研究结果相似[13][14]。近年来，延伸护理被广泛推崇为一种充满人性化的服务方式，它是对高品质护理服务观念的创新发展，在预防和治疗疾病方面起到了关键的作用，而它的核心实则是一种健康管理模式[15]，是对患者出院后康复阶段采取的护理干预。不同手术类型患者对延续服务的需求有所不同。白内障手术患者对术后随访、康复指导和健康教育的需求率均较高，可能与白内障手术患者术后需要较长时间的康复有关。玻璃体切割手术患者对远程医疗的需求率较高，可能与玻璃体切割手术患者术后需要定期复查眼底等指标有关。因此，医院可以根据不同手术类型患者的需求，提供个性化的延续服务。社交媒体平台的建立，基于社交媒体平台在不同疾病上延续性护理展开了积极的探索。国内常见的有微信、QQ等。延续性护理可通过对患者病情状况的全面分析，判断是否需要调整护理措施，制订完善的护理计划，保障护理指导的完善性与科学性[16]。建议可以成立日间手术护理小组，建立日间手术微信群，邀请医生、护士、患者及家属进群，随时解答患者提出的问题，让患者有归属感和安全感。让患者关注微信公众号，不定时推送健康教育相关知识。延续性护理能够给予患者生理与心理上的支持，纠正患者的错误认识，改善患者的不良生活习惯，让患者在院外更加主动地参与到练习之中，消除危险因素带来的负面影响，获取更为显著的康复效果。

5. 总结

对于眼科日间手术的患者，他们对延续性护理的需求非常高，他们强烈希望医生能参与到这项服务中。同时，他们对于伤口自我观察和护理指导、药物使用方法以及注意事项的需求在患者的持续服务需求中显得尤为迫切。故在制定眼科延续性护理服务模式方案时，可以根据病人的病情和治疗需求，制定个性化、医生和护士共同参与的延续服务方案。

基金项目

2022年度自贡市卫生健康委科研课题(课题编号：22yb010)。

参考文献

- [1] 崔钟月. 六西格玛管理模式对提高日间手术效率及手术台利用率的影响[J]. 国际护理学杂志, 2020, 39(18): 3274-3277.

-
- [2] Kjeld, M.P. (2011) The Nordic Health Care Model. *The Nordic Health Care Model 9th International Congress on Ambulatory Surgery*, Copenhagen.
- [3] Toftgaard, C. and Parmentier, G. (2006) *International Terminology in Ambulatory Surgery and Its Worldwide Practice. International Association for Ambulatory Surgery*, London.
- [4] 赵艳君, 肖雪青. 日间手术患者延续性护理服务需求调查与分析[J]. 实用医药杂志, 2020, 37(8): 752-756.
- [5] 陈嫣嫣, 黄丹妮, 黄颖, 等. 延续性护理对骨质疏松椎体压缩性骨折患者应用效果的 Meta 分析[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(20): 107-109.
- [6] 罗心. 社区延续性护理在脑卒中患者中的应用效果探析[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2023(1): 89-91.
- [7] 李静. 个性化延续护理对 2 型糖尿病患者自护行为的影响研究[J]. 继续医学教育, 2020, 34(1): 120-122.
- [8] 甘莹. 维质量评价模式在椎体压缩性骨折 PKP 手术患者术后延续性护理中的应用效果[J]. 临床研究, 2020, 28(11): 152-154.
- [9] 廖婷. 个体化电话随访模式在日间手术患者术后延续性护理中的应用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(75): 297, 307.
- [10] 王仁秋, 郝永丽, 杨小蓉. 集中管理日间手术模式与协同管理住院手术模式对眼科手术运行效率的效果比较[J]. 实用医院临床杂志, 2020, 17(4): 257-259.
- [11] 周雪来, 沈斌, 吴峰淼, 等. 两种管理方案在内固定拆除日间手术的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(4): 153-155.
- [12] 王艺蓉, 林倩, 黄婧雅, 等. PDCA 内训师在促进医院质量持续改进中的探索与实践[J]. 中国医院管理, 2020, 40(5): 61-63.
- [13] 田锋, 陈敏, 毋瑶瑶, 等湘西地区恶性肿瘤预期性恶心呕吐患者的延续性护理及信息需求的现状调查[J]. 当代护士(下旬刊), 2022, 29(6): 23-27.
- [14] 方金赢. 人文关怀护理对老年 2 型糖尿病患者遵医行为及血糖的影响[J]. 河南医学研究, 2021, 30(1): 169-171.
- [15] 阳梅. 骨质疏松椎体压缩性骨折患者延续性护理的效果[J]. 慢性病学杂志, 2021, 22(7): 1044-1045.
- [16] 徐阳阳, 陈华琴. 延续性护理在骨质疏松椎体压缩性骨折患者中的应用观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(26): 60.