

## ◁ 医院经营 ▷

## 综合性医院日间化疗平台三位一体管理实践

汪彬, 丁淑怡, 吴小飞, 魏鹏飞, 张小雨, 滕天立, 冯洁惠, 许晓玮, 高春华, 李盈, 马楠, 王华芬<sup>△</sup>

浙江大学医学院附属第一医院, 杭州 310000

**【摘要】** 为推进日间医疗服务,某医院将日间化疗由分散管理转变为平台化模式,成立日间化疗中心,扩大业务范围。通过实施基于“信息—安全—服务”的规范化管理流程,建立医护药一体化管理系统,实现患者全程可视、可控、可追溯的“三位一体”综合治疗模式。平台运行后,医院入选首批“全国日间医疗质量规范化管理哨点医院”,患者输液等候平均时长从131 min缩短至77 min,月均收治人数从746人次增至2 520人次,持续保持“零”给药错误率,严重过敏反应抢救成功率达100%,有效优化了医院资源配置,保障了患者安全,改善了患者诊疗体验。未来,医院应进一步探索数字化、智慧化、精细化的日间诊疗服务模式,完善多学科合作管理体系,为综合性医院开展日间诊疗服务提供有益借鉴。

**【关键词】** 日间医疗;智慧平台;三位一体;管理;实践

**【文献标志码】** B **【文章编号】** 1672-4232(2026)02-0054-05

**【DOI编码】** 10.3969/j.issn.1672-4232.2026.02.012

为深入贯彻《公立医院高质量发展促进行动(2021—2025年)》<sup>[1]</sup>和《全面提升医疗质量行动计划(2023—2025年)》<sup>[2]</sup>的指导方针与具体要求,浙江大学医学院附属第一医院(以下简称我院)于2021年12月成立日间化疗平台,旨在更好地满足癌症患者日益增长的治疗需求,持续推进日间医疗服务发展。在确保诊疗安全的前提下,医院对现有日间患者诊疗流程进行系统梳理与优化,构建了“三位一体”管理模式,有效提高了运营效率,保障了患者安全,改善了患者就医体验。医院从信息、安全、服务三个维度协同发力,积极探索综合性医院日间化疗管理的创新路径。

## 1 日间化疗平台概况

我院作为一家集医疗、教学、科研、保健于一体的综合性医院,致力于医教研的深度融合,立足新发展阶段,以深化供给侧结构性改革<sup>[3]</sup>、发展新质生产力和改革创新为动力,为医院高质量发展注入新活力。我院通过整合各部门资源,搭建面向全院临床科室的日间化疗平台,为日间化疗患者提供持续优化的诊疗服务,推进专业治疗与人文关怀的深度融合。

该平台旨在满足肿瘤患者的多样化需求,承担全院以化疗为主的肿瘤患者日间治疗任务,作为共

享治疗资源,力求最大化覆盖需求人群,服务范围涵盖门诊化疗及住院化疗。由于综合性医院患者数量多、周转快、治疗需求量大,平台运行前期存在若干亟须解决的问题,主要包括:(1)患者就诊时间过度集中;(2)门诊化疗流程中分诊、缴费、取药环节重复排队现象突出;(3)首次就诊患者对日间平台流程不熟悉;(4)患者输液治疗等候时间较长;(5)日间药物医嘱无特殊标识,无法实现优先审方;(6)日间门诊与住院信息系统不共享,医护人员需在多界面间切换操作。基于此,我院通过前期调研、中期探索与后期实践,构建了“一体化智慧平台、一链条追踪核查、一站式便捷服务”的“三位一体”管理模式。

## 2 日间化疗平台管理模式

日间化疗平台坚持优化医院资源配置的原则,建立了明确的准入标准。目前,我院已有16个临床科室、53个医疗组入驻平台。

### 2.1 组织架构

由医务部、护理部、药学部及信息部组建多部门协同管理小组,共同赋能平台管理水平提升。医务部与护理部作为主导部门,负责制定日间化疗平台的管理政策、工作流程和质量控制标准,对平台的人、财、物及日常运营实行统一管理。通过建立平台重大事项医护联合决策机制,推动以日间诊疗规范促进资源共享和同质化、一体化管理。药学部

<sup>△</sup>通信作者

负责保障患者用药的安全性及及时性,信息部则为平台信息管理系统搭建与维护提供技术支持。多部门协同机制有效促进了医护之间的双向协作,提升了平台的服务水平。

### 2.2 决策机制

日间治疗平台实施在医院统一领导下的医务部、护理部联合决策模式,深入挖掘平台潜能。坚持以患者为中心,建立平台运营月度报告制度。通过健全决策机制和议事规则,形成了医务部领导、护理部管理、各临床科室执行的工作格局。

### 2.3 运营模式

我院在综合性医院框架下实施独立的日间治疗服务模式,成立以收治肿瘤患者为主、日间治疗(穿刺、手术)为辅的运营平台。日间化疗平台设有78张治疗位及独立的抢救专区,配备1名护士长、10名专业护理人员及1名楼层秘书。基于患者需求实施分区域管理,践行“以患者为中心”理念,持续提升整体服务质量。平台采用“半开放”式空间设计,整体以柔和白色为基调,在兼顾患者私密性的同时确保治疗便捷、体验舒适,为患者提供一站式的预约、化疗、手术、治疗、检查、检验、随访等服务。

我院构建了“数智赋能的日间化疗信息管理系统”,基于预约系统、日间治疗系统、随访系统三大模块,对“动态协调治疗号源、一体化精准治疗、全方位离院随访”三个关键节点实施全流程闭环管理,确保患者安全高效完成治疗、缩短等待时间,提高患者治疗依从性及满意度。为实现日间平台“调

结构、优资源、提效率、保安全、开新源”的运营目标,有效整合医疗资源、发挥平台整体效能,我院创新性地构建了基于“信息—安全—服务”的三位一体管理模式,提出“一体化智慧平台、一链条追踪核查、一站式便捷服务”的实施方案,将精细化管理融入日常平台运营,持续提升患者就医体验。

2.3.1 一体化智慧平台,提高运营效率。我院依托信息化技术整合平台资源,构建日间治疗信息系统。患者可通过线上线下多途径预约治疗,医生根据线上问诊服务结合线下评估,依据治疗方案及治疗时长,分时段预约平台治疗号源。预约时段按半小时划分,实施“错峰就诊”,进一步提高时段划分的科学性,有效减少患者等待时间。在医嘱处理端,系统设置日间医嘱处理绿色通道,审方中心优先处理日间医嘱,并根据智能输液时间轴分批配置和配送药品。本着“以平台管理为核心、以信息管理为抓手”的原则,病情记录实行医护一体化,患者信息自动抓取,显著提高医护工作效率。患者离院后,信息系统定时自动推送随访信息,实现随访“周闭环”。通过上述措施,我院构建了一套覆盖诊前评估、诊中治疗、诊后随访的全流程日间化疗服务体系(见图1)。

2.3.2 一链条追踪核查,构筑安全防线。药师全程参与患者安全用药评估,通过精准审方提升抗肿瘤药物使用的安全性与合理性。信息中心开发了输液时间轴模块,可动态查询化疗药物配置的实时进程状态。护士借助全流程个人数字助理(personal

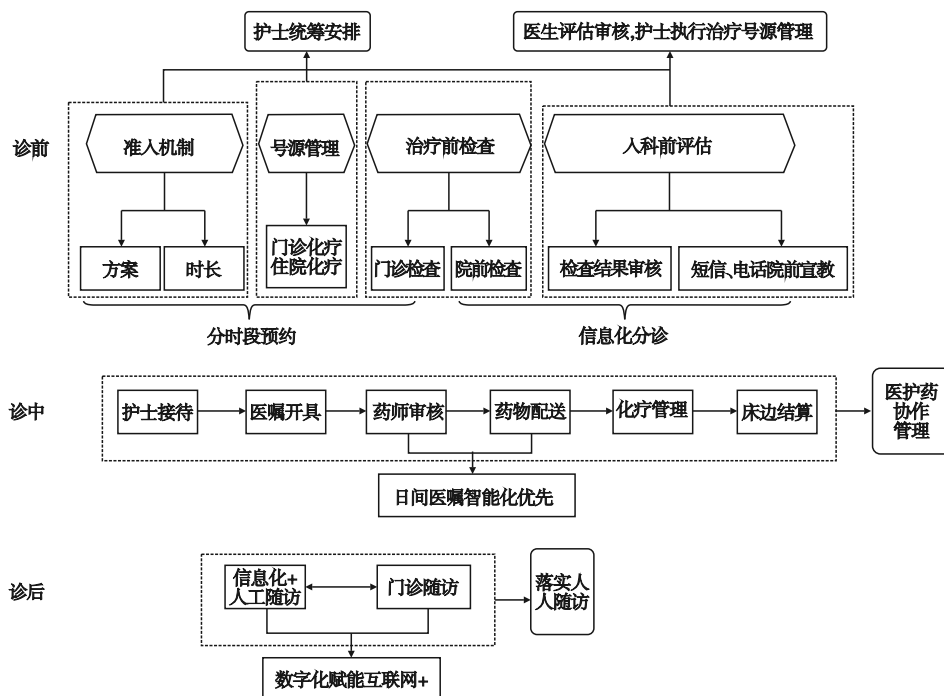


图1 日间化疗全流程服务体系

digital assistant, PDA)设备扫描条码进行患者身份识别,信息系统智能匹配药物信息与患者身份信息,实现信息核对的准确无误。在执行化疗药物前,PDA系统会发出警示提醒,护士须落实双人核对并完成双签名后方可执行。输液情况实时记录,形成输液闭环管理,确保全过程留痕、可追溯。智能物流服务管理平台的启用,为抗肿瘤药物配送开辟了安全高效通道,既有效缩短了患者等待时间,又进一步保障了患者用药安全性。

2.3.3 一站式便捷服务,提升就医体验。我院创新性提出“医护围着患者跑”的平台管理理念,主管医生优先来平台查房,有效解决了化疗患者“寻医难”的问题。通过开发日间病历结构化模块,简化病历书写流程,真正实现“把时间还给医护,把医护还给病人”。平台打通了门诊与住院患者的信息壁垒<sup>[4]</sup>,将服务模式从“患者到门诊药房取药”转变为“护士发药到手”。此外,平台还开发了门诊患者手机支付宝小程序订餐功能,患者和家属可享受膳食科“送饭到口”的便捷服务。我院始终秉持“让信息多跑路,让患者少跑路”的服务理念,致力于实现“患者最多跑一次”的服务承诺。通过上述措施,有效减少了患者及其家属的时间与经济成本,持续提升患者满意度。

### 3 成效

日间化疗平台自成立以来,我院不断进行流程优化和管理创新,经历了“探索—磨合—突破”三个发展阶段,成功入选首批“全国日间医疗质量规范化管理哨点医院”。通过持续拓展平台服务范围,平台在多个维度上取得了显著成效。

#### 3.1 运行维度:提高平台运营效率

一体化平台的构建与预约化疗的推行,实现了就诊患者的错峰分流。患者输液等候平均时长从131 min缩短至77 min,显著提升了患者的诊疗服务体验。患者收治人数从优化前的1 412人次/月增至优化后的2 520人次/月,平台门诊化疗占比从62.9%上升至95.1%,座位周转次数从0.86次/日提高至2.08次/日,有效提升了现有诊疗资源的利用率及平台服务能力。

#### 3.2 安全维度:降低患者就医安全风险

各部门通力合作,实施全链条闭环管理。平台运行以来,持续保持“零”给药错误率;日间化疗取消率(日间化疗质控指标)下降42.6%,随访完成率达100.0%,严重过敏反应抢救成功率达100.0%,全

面保障了患者的诊疗安全。

#### 3.3 服务维度:提升患者就医体验

我院不断改进服务质量,患者可一站式完成预约挂号、取号、缴费、检查检验、治疗、取药等全流程。“送药到手”“送饭到口”服务覆盖率达100%,满足了患者的多元化需求,提升了患者的就医体验。流程优化后(见图2),患者就诊过程减少了“现场挂号预约”“面诊后开药”“药物开具后付费”“门诊药房取药”4个步骤,患者满意度得分从86.75分提升至95.14分。

#### 3.4 人力资源维度:节省护士人力成本

每位护士服务患者人数指标(月患者总人数/护士总人数)最高达248.7%,同比项目优化前增加51个百分点;护士月均加班时间由22 h下降至4 h。虽然平台患者数量增加,但是医院无需增加护理人员配备,现有护理人员加班时间也不断缩减,实现了人力成本下降与满意度提升的双赢,护士满意度从优化前的90.1分提高至98.6分。

## 4 讨论

在日间医疗规范化管理<sup>[5]</sup>和医院高质量发展的背景下,强化日间医疗的风险防控<sup>[6]</sup>、探索信息化管理路径<sup>[7]</sup>、实施日间患者的全周期管理<sup>[8]</sup>,是当前综合性医院面临的重要课题,也是实现日间医疗可持续发展的重要基础。结合我院管理实践,作者提出以下几点建议。

#### 4.1 聚焦需求,打造医护药信一体化的日间化疗智慧平台

患者需求是平台服务的根本<sup>[9]</sup>。医院在做好资源整合、制度制定及监管等保障工作的同时,应积极推进智慧医疗建设<sup>[10]</sup>,通过多学科协作构建合理的资源共享机制,激发各临床科室的积极性,持续优化服务流程。依托“医护药信”多方协作,智慧日间综合服务系统实现了患者信息的快速传递和治疗过程的全程跟踪,显著提高了治疗的准确性与效率,为患者营造了一个高效、便捷、人性化的日间治疗环境(见图3)。未来,平台将持续推进日间患者的数字化、信息化及精细化管理,进一步提升服务内涵与管理水平。

#### 4.2 提质赋能,构建高效运营的全程服务体系

医院通过现场调研与访谈,定期开展流程优化多学科团队(multidisciplinary team, MDT)讨论<sup>[11]</sup>,系统梳理日间化疗各环节的痛点与难点,明确优化目标,深入挖掘平台潜能,打造覆盖诊前评估、诊中

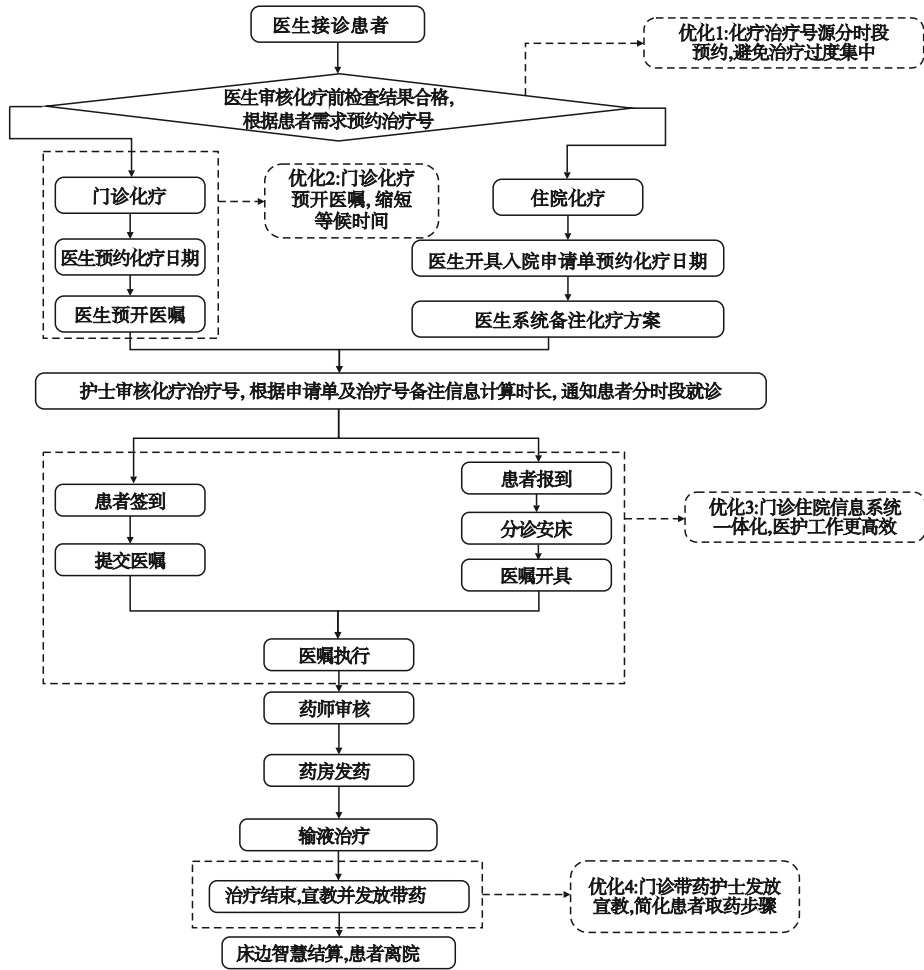


图2 优化后患者就诊流程图

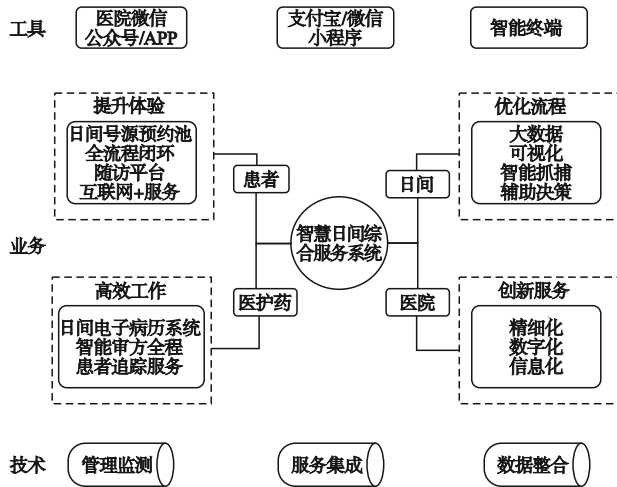


图3 智慧日间综合服务系统

引导、诊后随访的全程化服务体系。借助医院现有功能模块(治疗号预约、排队叫号系统、互联网医院、多学科诊疗等),充分发挥各模块间的协同联动作用,构建高效运营体系。具体措施包括:

4.2.1 建立号源动态管理规则。针对综合性医院患者就诊普遍存在的“三长一短”现象<sup>[12]</sup>,平台设立治疗号源候补“预约池”,在治疗号满时自动触发。

有需求但未成功挂号的患者,可通过主管医生现场评估、护士长审核、护士加号后接收信息通知,实现日间“短流程、平等待、快周转”的运营管理<sup>[13]</sup>。

4.2.2 实施诊前医护联合评估。平台依托医院微信公众号、支付宝小程序及互联网医院,开展诊前智能预问诊与导诊服务,结合医护现场评估,精准识别病情,合理分流各临床科室患者。

4.2.3 推进诊中全流程可视化聚合。为减少患者院内移动时间,平台实施一站式管理。通过手机支付宝小程序,患者可实现就诊流程的可视化,小程序集成院内导航、门诊签到、住院办理、就医计划安排、预估等候时间及排队人数、报告查询等功能。治疗结束后,患者可通过智慧结算完成当日费用支付,实现全流程管理路径的智能化呈现,有效改善日间治疗诊疗秩序。

4.2.4 强化诊后随访。为实现日间患者的可持续管理,平台与互联网医院优势互补,设置“云随访”与居家服务,落实人人随访,提供全方位的诊后关怀。

### 4.3 融合创新,实施智慧精细的闭环管理

智慧管理需要畅通医院管理部门与临床科室

之间的沟通渠道,便于及时了解患者服务体验的改进重点,督促医院管理者制定优化策略,从而实现宏观把握、中观调控和微观落实<sup>[14]</sup>。我院通过搭建各临床科室的钉钉平台沟通群,实施医护结构化沟通模式,即现况—背景—评估—建议(situation, background, assessment, recommendation, SBAR)沟通模式<sup>[15]</sup>与护患六步爱心沟通法,即接触—介绍—沟通—询问—回答—离开(connect, introduce, communicate, ask, respond, exit, CICARE)的沟通模式<sup>[16]</sup>进行沟通,实现高效交流。在物资管理方面,通过物流轨道小车和智能储物柜的应用,实现了科室物资的智能运输与存储,以及耗材使用的闭环管理。医院可实时追踪监控日间平台运营的各方面数据,如床位使用率、护士工作量及患者治疗数据等,为精准决策提供依据。此外,医院定期组织流程优化MDT<sup>[11]</sup>,让临床科室的医护人员与管理部面对面交流,分享最佳实践,讨论改进措施,增强各部门协作,促进临床科室团队之间的相互理解与支持。智慧管理不仅需要技术支撑,更需要各部门的积极参与和持续沟通协作,才能更好地响应患者需求,提升服务质量,实现日间管理的长远发展<sup>[17]</sup>。

实践证明,在综合性医院实施“三位一体”的日间服务模式,可优化患者就诊流程,提升服务能力,提高患者满意度,改善患者就医体验。未来,我院将充分发掘人工智能的效能<sup>[18]</sup>,致力于诊前、诊中及诊后全周期管理的智慧化实践,强化日间平台医护人员的专业素养培训。通过优化多学科临床管理布局、提升信息化水平、构建平台文化,践行“专业有深度、技术有精度、服务有温度”的服务理念,进一步推动日间医疗建设迈向新台阶。

## 参 考 文 献

[1] 杨媛,余得水,陈心足.国家三级公立医院绩效考核导向下地市级三级公立医院发展日间手术的探索与实践[J].中国普外基础与临床杂志,2024,31(5):593-599.  
[2] 马丽平.对全面提升医院医疗质量的思考[J].中国医院管理,

2023,43(12):56-59.  
[3] 林坤河,上官业声,饶娅琦,等.DIP支付方式下医保供给侧政策协同对费用控制的影响研究[J].中国卫生政策研究,2024,17(5):17-24.  
[4] 陈淑婷,张露莎.全流程精细化让床位资源动起来[J].中国医院院长,2023,19(5):66-67.  
[5] 中国肿瘤日间诊疗协作组.中国恶性肿瘤日间诊疗专家共识(2022版)[J].中华肿瘤杂志,2022,44(4):307-320.  
[6] 邹林珂,闫峻峰,刘慧,等.医疗机构细胞毒性药物职业暴露风险防控指南[J].中国药房,2023,34(13):1537-1546.  
[7] 李芑,赵兴扬,强万敏.信息化管理在国内门诊日间化疗病房中的护理研究进展[J].护士进修杂志,2020,35(16):1483-1486.  
[8] 郑军,徐薇,张铭,等.日间手术全周期闭环智慧系统管理实践与成效[J].护理学杂志,2022,37(3):1-5.  
[9] 王婷,马培元.某大型三级医院门诊创新服务的实践探索[J].中国医疗管理科学,2024,14(6):61-66.  
[10] 夏雨,安晓,薛雅婷,等.智慧医疗在日间化疗患者延续性护理中的应用进展[J].中国护理管理,2022,22(11):1743-1746.  
[11] 金丹,徐静,马楠,等.医院多学科诊疗的信息化管理体系构建[J].中华医院管理杂志,2019,35(12):999-1003.  
[12] 付洁,王岳.提高患者满意度破解“三长一短”难题[J].中国医学人文,2024,10(3):4-5.  
[13] 马飞.认识中国肿瘤日间诊疗现状[J].中国医学前沿杂志(电子版),2021,13(5):1.  
[14] 张倩,于海英.公立医院医疗质量智慧化管理体系建设路径探讨[J].中国医院管理,2024,44(8):60-62.  
[15] 张斌蓉,童宇平.SBAR沟通模式改善急诊留观病人疾病不确定感及焦虑的效果[J].护理研究,2022,36(23):4281-4286.  
[16] She S J, Xu Y Y. Effect of CICARE communication nursing model combined with motivational psychological intervention in patients with post-intensive care unit syndrome[J]. World J Psychiatry, 2023, 13(9):707-713.  
[17] 王笛,赵靖,金明超,等.人工智能在医疗领域的应用与思考[J].中国医院管理,2021,41(6):71-74.  
[18] 罗妍,刘宇扬,李晓瑛,等.面向医学大模型的体系化人工智能框架构建与应用[J].北京邮电大学学报,2024,47(4):98-104.

收稿日期:2025-04-23

(编辑 张瀚予)