

缩短眼科门诊患者就诊总流程时间

肖改欢

东莞市第八人民医院眼耳鼻喉咽喉科 广东东莞 523326

摘要：目的：探讨利用精益管理对眼科门诊患者就诊总流程时间的影响效果。方法：对照组采用常规眼科门诊就诊管理模式，研究组行精益管理模式，记录两组眼科门诊就诊改进效果相关指标、患者就诊满意度。结果：研究组散瞳验光平均时间、复光平均时间、眼科门诊普通病种患者就诊总流程时间均显著少于对照组，研究组门诊预约率（59.29%）高于对照组（26.26%），数据对比 $P < 0.05$ ；结论：针对眼科门诊就诊情况实施精益管理模式效果显著，有利于提高眼科门诊就诊改进效果相关指标、患者就诊总流程时间。

关键词：眼科门诊；就诊总流程；时间；PDCA

眼科疾病种类多、发病率高，多数患者就诊时因眼部不适可能影响其视觉功能，从而对就诊过程造成一定影响，若就诊总流程时间较长势必影响其就诊体验，同时也将显著增加医患纠纷发生风险^[1]。近年来随着精益管理理念逐渐在临床医疗工作中推广并发挥着相应作用，有研究认为将其应用于眼科门诊工作中对缩短患者就诊总流程时间或可起到积极作用。基于此，本文将以 2020 年 07 月 20 日-2020 年 12 月 20 日作为本次研究时间区间，探讨利用精益管理对眼科门诊患者就诊总流程时间的影响效果，以利于为提高眼科门诊医疗服务质量提供可靠参考依据，现总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

按照时间（2020 年 07 月 20 日-2020 年 12 月 20 日）分为研究组、对照组。两组眼科门诊就诊总人数、眼科门诊医护人员无明显差异，一般资料各项数据对比结果均为 $P > 0.05$ （即本次研究分组情况具有可比性）。

1.2 方法

1.2.1 研究方法 对照组采用常规眼科门诊就诊管理模式，即患者来院就诊时自分诊台挂号报到，之后等待进入相应诊室接受诊疗，期间自行前往各检查点完成相应检查。研究组行精益管理模式，具体如下：（1）通过现场调查（8 月 2 日、8 月 3 日前来眼科门诊就诊的 20 名患者诊疗流程）、集中讨论等形式分析影响眼科门诊患者就诊总流程时间的主要因素，具体如下：①预约与现场挂号报到耗时差距大：自助报到平均耗时 8s，现场报到平均耗时 1min 29s，挂号平均耗时 1min 41s；②医生延迟出诊：医生需在住院部交班、查房后方才进入眼科门诊诊室开展门诊业务；③看诊干扰多：预约、复诊、体检与会诊病人互相堆积，等待时间平均达 30-100min；④检查时间长：护士同一项目操作时间具有显著差距性；（2）制定预约率达标（即 50%）、屈光不正（散瞳验光）诊疗平均时间为 58.6min、屈光不正（复光）平均诊疗时间为 42.7min、眼科普通病种平均诊疗时间为 19.5min 作为本次眼科门诊就诊改进目标，具体原因分析与改进措施如下：①未制定医院服务号使用功能告知宣传/未制定实名制更新流程培训：加强全面预约就诊的宣传力度，各诊室增加具有眼科门诊就诊预约功能的服务号使用功能指引，科室室内进行实名制更新流程培训，通过随机检查确保人人过关；②未定岗管理/未制定班种职责分工：医生安排固定门诊班，护

士安排体检班，明确各班分工职责、定岗管理；

③无制定病人复诊号流程指引：科室制定复诊号指引流程；④未优化看诊流程指引：患者看诊前需首先经由文员测量视力，增设散瞳等待区，营造温馨就诊环境；⑤未制定检查流程指引布局图：科室制定布局图，由医院宣传科协助制作并公示指引；⑥科内未制定精益培训：

开展科室全员灌输精益思维培训；⑦缺乏科室常用药物储备制度：制定科室常用药物储备制度并与本院药房协商达成相关协议；⑧未制定专科仪器强化培训计划：建立专科仪器操作标准化流程，制定专科仪器强化培训计划；（3）通过统计每月散瞳验光平均时间、复光平均时间、眼科门诊患者就诊总流程时间、门诊预约率等情况，判断前一阶段眼科门诊就诊流程改进效果；（4）对比不同月份相关调查数据，经由科室内全体医护人员集中讨论确认改进成效、提出仍突出存在的问题并进入下一阶段 PDCA 循环中，如儿保/成人体检未转回专科导致高峰期诊疗时间延长、布局问题导致一楼报到后需测视力眼压患者出现漏网之鱼并频繁折返等。

1.2.2 观察指标 ①改进效果：记录两组散瞳验光平均时间、复光平均时间、眼科门诊普通病种（即无需散瞳验光、复光等操作）患者就诊总流程时间、门诊预约率等数据。

1.3 统计学方法

本文中所有数据分为计量资料、计数资料两类，上述数据分别以 $\bar{x} \pm s$ 、 n （%）形式表示，利用统计产品与服务解决方案软件（版本号：SPSS.26）检验各组数据（即 t/χ^2 检验）， $P < 0.05$ 则提示对比结果差异显著（有统计学意义）。

2 结果

2.1 眼科门诊就诊改进效果

经分析可知，研究组散瞳验光平均时间、复光平均时间、眼科门诊普通病种患者就诊总流程时间均显著少于对照组，研究组门诊预约率（59.29%）高于对照组（26.26%），数据对比存在统计学意义（ $P < 0.05$ ），如表 1。

表 1 两组眼科门诊就诊改进效果相关指标分析（min）

组别	散瞳验光	复光	普通病种就诊总流程时间
研究组	60min*	40min*	15min*
对照组	110min	80min	30min

注：*对照组与之对比 $P < 0.05$ 。

2.2 预约率

经分析可知，研究组眼科门诊预约率为 59.29%、对照组

为 26.66%, 数据对比存在统计学意义 ($P < 0.05$), 如表 2。

表 2 两组眼科门诊预约率对比[n (%)]



注: *对照组与之对比 $P < 0.05$ 。

3 讨论

眼科是综合性医院的重要科室之一, 但眼科门诊就诊患者具有数量多、检查项目繁杂、多为单人就诊等特点, 若就诊总流程时间较长可能引起患者负面情绪、加重生理不适感, 从而进一步激化医患、护患矛盾^[2]。国家卫生健康委员会在《进一步改善医疗服务行动计划实施方案》、“三好一满意”等文件中指出, 缩短患者就医总流程时间、改善就医流程是三级大型医院需持续改进的重要工作之一^[3]。我院在 2020 年第二季度患者满意度调查中可知最佳满意度为 90.03%, 其中等候就诊时间长、就诊流程繁琐成为主要反馈问题, 历史调查上半年预约数据显示预约率仅为 29.58%, 而三级甲等医院评审标准指出预约达标率应为 50%, 节假日患者堆积诊室、检查室门口等候, 医护人员埋怨、拖班情况日益严重。因此, 如何缩短本院就医总流程时间已成为今后临床医疗工作中重中之重。

精益管理源自于精益生产(lean production), 是衍生自丰田生产方式的一种管理哲学。精益管理由最初的在生产系

统的管理实践成功, 已经逐步延伸到企业的各项管理业务, 也由最初的具体业务管理方法, 上升为战略管理理念。它能够通过提高顾客满意度、降低成本、提高质量、加快流程速度和改善资本投入, 使组织社会性的价值实现最大化。PDCA 循环管理模式最早由美国管理学家戴明在上世纪 50 年代提出, 通过计划、实施、检查、处理等步骤实现某一项或多项工作的质量持续改进, 最终目的在于提高工作质量及效率。PDCA 循环管理模式具有完整性、统一性、科学化、流程化等特点, 其相较于传统管理模式而言能够主动寻求工作中的问题并提出改进方案, 将改进方案实施后出现的新问题进入下一循环中, 以此不断往复从而达到循环改进的目的^[4]。本文中研究组实施精益管理模式后, 该组眼科门诊就诊改进效果相关指标、患者就诊满意度均优于未行精益管理模式的对照组, 此结论与陈爽^[5]等人研究结果相符。

综上, 针对眼科门诊就诊情况实施精益管理模式效果显著, 有利于提高眼科门诊就诊改进效果相关指标、患者就诊满意度, 值得今后推广。

参考文献

- [1] 刘京梅. 实行门诊优化流程和人性化导诊服务的实践体会[J]. 中国实用神经疾病杂志, 2010, 8(16): 14-16.
- [2] 钟建亮, 孙刚, 唐立锋, 等. 候诊成功率与候诊时间的非线性回归模型[J]. 中国卫生统计, 2013, 30(3): 430-431.
- [3] 杨世畅, 郝敏, 王赞, 等. 基于微信平台的门诊诊疗系统[J]. 解放军医院管理杂志, 2018, 25(09): 885-886+894.
- [4] 徐洁, 任国琴, 卞春. PDCA 循环在提高基于 JCI 标准手术前 TimeOut 执行率中的应用观察[J]. 护理研究, 2019, 33(4): 685-687.
- [5] 陈爽. PDCA 循环管理模式在医院感染管理中的应用方式与效果分析[J]. 心理月刊, 2019, 14(7): 185.