

品管圈活动对提高门诊预约挂号满意率的效果及可行性分析

何珍妮

重庆医科大学附属第二医院, 中国·重庆 400010

【摘要】目的: 探索品管圈活动对提高门诊预约挂号满意率的效果及可行性。方法: 择取80例门诊患者作为试验对象, 通过摸球定组法分为观察组和对照组, 对照组中对40例门诊患者行常规门诊预约挂号服务, 观察组中对40例门诊患者行品管圈活动, 分析对比服务效果和患者满意度。结果: 观察组服务总有效率以及满意度均明显高于对照组($P < 0.05$)。结论: 品管圈活动可有效提升门诊预约挂号服务质量, 患者满意度较高, 值得推广使用。

【关键词】品管圈活动; 门诊预约挂号; 满意率; 服务效果; 可行性

[Abstract] Objective: To explore the effect and feasibility of quality control circle activities on improving the satisfaction rate of outpatient appointment registration. Methods: a total of 80 outpatients were selected as experimental subjects, and divided into observation group and control group by touch ball determination method. In the control group, 40 outpatients were given routine outpatient appointment and registration service, while in the observation group, 40 outpatients were given quality control circle activity, and the service effect and patient satisfaction were analyzed and compared. Results: The total service efficiency and satisfaction were significantly higher in the observation group than in the control group ($P < 0.05$). Conclusion: Quality control circle activities can effectively improve the quality of outpatient appointment and registration service, and the patient satisfaction is high, which is worth promoting.

[keywords] Quality control circle activities; Outpatient appointment booking; Satisfaction; Service effect; The feasibility of

门诊作为患者入院时接触的首要部门, 直接影响患者对医院的第一印象, 故门诊预约挂号方式需进行制度化和流程化创新, 这样才能有效提高门诊预约挂号满意率。目前, 品管圈活动是提升护理人员门诊预约挂号服务质量, 体现医院专业性、人性化的重要措施, 故本文将对品管圈活动进行深入分析, 探究其对提高门诊预约挂号满意率的效果及可行性。

1 资料和方法

1.1 基本资料

病例挑选时段: 2018年1月-2019年1月。

病例一般资料: 门诊患者共80例, 摸球法随机定组, 每组的具体情况: 对照组: 共有40例患者, 男19例, 女21例, 年龄区间(19-78)岁, 平均年龄(42.56 ± 20.41)岁; 观察组: 共有40例患者, 男20例, 女20例, 年龄区间(18-80)岁, 平均年龄(42.53 ± 20.39)岁。患者在性别、年龄、学历、挂号次数等方面无明显差异($P > 0.05$), 可进行对比分析以验证如下结论。

筛选标准: ①患者均有5次以上门诊预约挂号经历; ②患者及其家属签署知情同意书。

排除标准: ①患有精神障碍、认知障碍的患者; ②不能配合的患者。

1.2 操作方法

对照组: 行常规门诊预约挂号服务, 主要由导诊台护士负责将患者指引到制定位置进行挂号。

观察组: 行品管圈活动, 主要包括: ①成立专业的品管圈活动小组, 护士长担任组长, 下辖20名具有门诊工作经验的护理人员; ②原因分析和现状调查: 制作《门诊预约挂号工作调查问卷》并发放给每一名患者, 从而详细了解患者在门诊挂号、缴费、检查、取药、退费过程中存在的问题和相关改进建议, 经3个月调查后, 发现患者存在门诊预约挂号知识欠缺、流程不明、预约限号、预约挂号不放心等顾虑; ③团队分析并制定新方案: 首先要按照医院的规章制度给予患者热情服务, 每日安排专人为患者进

行门诊预约挂号服务, 指导患者如何正确挂号, 使其了解门诊预约挂号的方便快捷, 若接诊医师无法按时出诊应对患者做好解释安抚工作, 并协助其选择其他医师; ④实施效果确认及优化改进: 护士长定期对品管圈活动效果进行评价, 检讨问题, 继续改进。

1.3 观察指标

观察内容分为两大部分: ①统计服务效果, 采用医院自制的《门诊预约挂号服务工作质量评测量表》进行评价, 包括挂号时间、收费时间、就诊时间和取药时间几个指标, 时间越短表示服务效果越好; ②统计患者满意度, 采用医院自制的《门诊预约挂号服务工作满意度评测量表》进行评价, 由患者本人打分, 满分100分, 分为满意(80分-100分)、一般满意(60分-79分)、不满意(0分-59分)三个档次, 满意度 = 满意率 + 一般满意率。

1.4 统计学处理

计算工具: SPSS 22.0 版本软件; 表示方法: 服务效果采用“ $\bar{x} \pm s$ ”计算得出, 进行T检验。患者满意度用[n(%)]表示, 进行“ χ^2 ”验证, P表示差异显著度, $P < 0.05$ 说明数据间差异显著, $P > 0.05$ 说明数据间差异不明显。

2 结果分析

2.1 服务效果

结果: 观察组服务总有效率明显高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 服务效果[$\bar{x} \pm s$] (min)

组别	例数	挂号时间	收费时间	就诊时间	取药时间
观察组	40	6.72±1.19	7.26±1.27	84.28±1.08	7.46±3.18
对照组	40	8.56±3.41	10.18±0.31	98.44±1.18	12.18±5.17
T	-	3.2221	14.1267	55.9854	4.9182
P	-	0.0019	0.0000	0.0000	0.0000

2.2 患者满意度

结果: 观察组患者满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。见表2。

表2 患者满意度[n(%)]

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	40	33 (82.50)	7 (17.50)	0 (0.00)	40 (100.00)
对照组	40	15 (37.50)	18 (45.00)	7 (17.50)	33 (82.50)
χ^2	-	-	-	-	7.6712
P	-	-	-	-	0.0056

3 讨论

门诊作为医院最为重要的部门之一，与患者接触频率最高，也最能影响患者对医院工作的满意度。随着当下人们对医院工作质量要求越来越高，门诊预约挂号工作不仅要保证质量更要提高效率，同时体现医院对患者的关怀和照顾，增进医患感情。

通过上述结果可以看到，相较两组，观察组服务总有效率以及满意度均明显高于对照组 ($P < 0.05$)，由此说明了品管圈活动在临床服务工作中的巨大应用价值，值得推广使用。

品管圈活动即由专业护理服务团队制定科学的服务方案，立

足原因分析和现状调查、团队分析并制定新方案以及实施效果确认及优化改进三个方面全面提升服务效果，有效提升门诊预约挂号服务质量。具体来说：原因分析和现状调查是优化门诊预约挂号服务工作的基础和前提，通过询问患者的挂号需求以分析目前工作中的不足和漏洞；团队分析并制定新方案即在原有不足的漏洞的基础上进行改进，切实提升服务质量；实施效果确认及优化改进即通过定期分析管理效果和新问题，从而不断改进方案，确保服务质量的持续性提升。

参考文献：

- [1]黄翠.品管圈活动对优化门诊预约挂号服务质量及患者满意率的效果评价[J].当代医学,2018,024(018):181-182.
- [2]万云芝,肖红秀,邓丽贵."品管圈"活动在提高门诊患者满意度中的作用[J].海南医学,2017,028(020):3432-3434.
- [3]孙静,岳林,杨蕙莉.品管圈在提高门诊老年患者就诊指导满意率中的应用[J].天津护理,2018,026(002):218-220.