

门诊流程再造中开展优质护理服务示范工程的具体策略

刘春梅 陈姿秀 苟忠丽 赵开莉^{通讯作者}

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘 要】目的:分析门诊流程再造在优质护理服务中所具备的价值和具体策略。方法:本院于2022.03开展流程再造,在2022.03–2023.01病例系统中选出115例患者,设为对照组,在2022.03–2023.03病例系统中选出115例患者,设为观察组,其他条件保持基本一致。结果:在观察组和对照组者接受不同护理方式后,观察组的护理质量评分更高,就诊满意度更高,就诊、抽血、取药等候时间更短。结论:当门诊护理开展流程再造后,所取得的护理效果优于传统护理,可见值得进行临床推广。

【关键词】门诊;流程再造;优质护理

The concrete strategy of carrying out demonstration project of quality nursing service in outpatient process reengineering

Chunmei Liu Zixiu Chen Zhongli Gou Kaili Zhao^{Corresponding author}

(Affiliated Hospital of Traditional Chinese Medicine of Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] Objective: To analyze the value and specific strategies of outpatient process reengineering in quality nursing services. Methods: Our hospital carried out process reengineering on 2022.03. 115 patients were selected from the 2021.01–2022.01 case system and set as the control group, and 115 patients were selected from the 2022.03–2023.01 case system and set as the observation group. Other conditions remained basically the same. Results: After receiving different nursing methods in the observation group and the control group, the observation group had higher nursing quality scores, higher medical satisfaction, and shorter waiting time for medical treatment, blood drawing and medicine taking. Conclusion: When the process reengineering of outpatient nursing is carried out, the nursing effect is better than that of traditional nursing, which is worthy of clinical promotion.

[Key words] Outpatient clinic; Process reengineering; Quality care

门诊流程,即患者来院看病的整个过程。流程中每一个环节有无实现快速、准确、便捷等都直接关系到医院的就医秩序、医疗水平乃至医院信誉^[1]。医院现行门诊流程,是一个沿用多年的自然过程,患者要经过多次排队等候和缴费,因而看一次病所需的时间少则几小时,多则一天。针对目前存在的问题我院进行了改进,以“面向患者需求、信息技术与改善服务、提高患者满意度”为服务宗旨,开展门诊流程再造^[2]。流程再造包括合理布局、便于患者就诊和检查;将挂号、收费窗口合并;“分诊排队叫号系统”的运用,使得信息的及时、高效传递;建立方便门诊和绿色通道。为了适应门诊新流程,开展优质护理示范工程,我院在护理工作模式上进行相应调整与完善,收获较好的效果。本次研究开展门诊流程再造为门诊患者提供优质服务,通过患者的就诊满意度,对其作用效果以及具体策略展开分析,现报告如下。

1 资料和方法

1.1 资料

在2021.01–2022.01病例系统中选出115例患者,2022.03–2023.01病例系统中选出115例患者,根据研究要求,分别设置为观察组和对照组,对这两组患者的基本信息和疾病史进行比较,没有发现较大差异,除采取的护理方式不同以外,其余条件差异较小,因此不具有统计学意义, $P>0.05$ 。

1.2 方法

对照组采用传统的门诊护理模式,观察组开展门诊流程再造,主要按照以下内容开展护理措施:①业务培训。挑选有经验,资历深的护理人员作为门诊分诊的护理人员,定期对其进行培训,评估,包括护理技巧和服务态度、常见疾病的临床症状和分类,法律,医疗防范意识和应急能力,护理人员在参与培训后还需接受考核,经考试合格后上岗。②环境护理。

培训护理人员文明礼仪、统一衣着；并在门诊大厅加装 LED 显示屏，可实时展示科室分布情况，就诊数量，排队数量等；在显著位置张贴就诊流程和就诊须知；维持门诊大厅内的地面清洁整齐，保持空气流通。③实施无缝隙护理服务。门诊护理人员的工作内容广泛，不仅为门诊医生和各科室人员服务，还为患者服务。因而要求在门诊工作的护理人员一律戴导诊胸牌。当患者遇到问题和困难时，每一位护理人员必须及时予以帮助，严格落实首诊负责制，坚持以患者为中心。④评估病情及快速导医服务。门诊开设导医服务窗口并采取流动式巡回服务的方式主动询问患者，针对患者的临床症状、诉求与自身专业知识相结合，对患者的病情做出评估，协助患者寻找对应科室进行挂号，与患者交流时态度亲切，语调温和，根据患者的年龄和文化程度选择适当的方式沟通；根据患者病情轻重适当调整就诊先后顺序，给患者争取最佳治疗时间，发现急、危、重症患者需及时处理；用轮椅或者搀扶等方式，协助不能自主走路的患者，将其送至相应门诊。⑤实施全程护理服务。对没有家属陪护或行动不便的患者由专业导诊人员主动陪送，为患者提供安全的保障，便于患者及时就医。⑥推行弹性排班。导诊护理人员提前半小时到岗。门诊量高峰期，护理人员需加大巡诊力度，专科护理人员可于门诊量高峰期，通常为上午 9 点左右，到导诊服务台辅助分诊。根据具体情况安排午间连班或者延长三十分钟下班。⑦集中处理检查报告。患者的所有检查报告都可以从门诊一楼固定位置拿取。⑧心理干预。通过适当交流安抚患者，促进护患关系和谐，提高患者治病信心；当患者等候挂号和就诊时，可为其分发健康教育手册，其内容主要包括常见病的种类，病因及危害，并对患者提出的问题及时给予解答。⑨便民服务。推出自助挂号和微信挂号服务，并提供雨伞和充电宝便民设施。⑩质量改进。每日总结优质护理服务成效与问题，探讨改进措施与解决方法；定期调查满意度，公布门诊投诉电话，放置投诉箱或意见箱，并对收集到的问题及时汇总并予以完善^[3]。

1.3 观察指标

根据实验需要，对比观察组患者的护理效果与对照组护理效果，护理效果主要以就诊满意度的形式呈现。就诊满意度越高，护理效果也就更优。满意度应用数字评分的形式展现，由患者对护理人员的护理工

作进行评价。10 分为非常满意，8-9 分为满意，6-7 分为基本满意，6 分以下为不满意。护理质量评分为百分制。

1.4 统计学方法

通过专业的软件 SPSS23.0 处理，得出本次研究数据，若 $P < 0.05$ ，表示差异较大，则具有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组的护理质量评分

将观察组和对照组的护理质量评分进行比较，由得出的实验数据可知，观察组的护理质量评分更高。 $P < 0.05$ 。具体数据如下表 1 所示：

表 1 两组的护理质量评分

组别	人数 (n)	护理质量评分 (分)
观察组	115	97.56 ± 2.71
对照组	115	90.54 ± 3.27
P	—	<0.05

2.2 比较两组患者的就诊满意度

将观察组和对照组患者的就诊满意度进行比较，由得出的实验数据可知，观察组患者满意度更高。 $P < 0.05$ 。具体数据如下表 2 所示：

表 2 两组患者的就诊满意度

组别	人数 (n)	非常满意 (n)	满意 (n)	不满意 (n)	满意度 (n/%)
观察组	115	103	10	2	113 (98.26%)
对照组	115	84	22	9	106 (92.17%)
P	—	—	—	—	<0.05

2.3 比较两组患者的就诊、抽血、取药等候时间

将观察组和对照组的就诊、抽血、取药等候时间进行比较，由得出的实验数据可知，观察组的等候时间更短。 $P < 0.05$ 。具体数据如下表 3 所示：

表 3 两组患者的就诊、抽血、取药等候时间

组别	人数 (n)	就诊等候时间 (min)	抽血等候时间 (min)	取药等候时间 (min)
观察组	115	20.54 ± 8.27	15.05 ± 2.21	17.22 ± 5.23
对照组	115	45.23 ± 8.16	52.67 ± 10.12	43.46 ± 6.31
P	—	<0.05	<0.05	<0.05

3 结论

门诊服务作为医院服务中的重要一环，是患者对医院进行评估的重要窗口。门诊工作的好坏，直接体现出医院整体水平的高与低，它不仅会给医院声誉带来很大影响，而且也关系到医院整体效益^[4]。所以，

强化门诊护理人员综合素质, 全面提高综合能力, 深入开展优质护理服务活动在门诊护理工作中有着极为重要的作用。

门诊优化包含以下护理项目: 首先, 护理人员为患者提供就医指导。导诊人员均接受过专业培训, 在医院的门诊大厅及各层候诊厅均设有导诊人员, 可随时为患者予以咨询服务; 此外, 护理人员还会为部分患者予以陪送服务。这项服务主要针对不良于行且家属未陪同就医的患者, 由导诊人员主动陪护, 便于其能够安全就医。同时, 针对门诊服务的特性, 采用弹性排班方式, 例如导诊护理人员提前半小时到岗, 午间连续出诊或者延长三十分钟下班。另外, 护理人员需指导患者家属为患者进行住院手续的办理, 并做好护送患的工作, 避免患者家属因无法找到科室而往返奔波的现象。最后, 对检查报告予以集中发放。检查报告都可以在门诊一楼的固定位置地方拿取。可使用录入 ID 号的方式直接印制报告, 还能直接在微信服务号等平台进行线上查询。

流程再造能够强化护理人员的整体护理意识。在新时期背景下, 人民群众对于医疗环境, 人文关怀等服务提出了更高要求。门诊流程再造一方面优化护理服务流程, 另一方面提升护理服务需求, 督促护理人员强化整体护理意识, 站在患者的立场上为其提供全面的人性化护理服务。导诊人员应当化被动为主动, 积极对患者进行问询和提供援助, 从而有效帮助患者解决实际难题^[5]。护理人员在服务患者过程中, 注意加强候诊和就诊环境管理, 并通过开辟绿色通道等方式及时分流患者, 开展全方位服务。分诊护理人员在维护良好就诊秩序的同时也积极主动地对患者开展健康宣教。护理服务的范围不断更新, 拓展和配套设施的应用, 充分显示护理人员服务理念已经从被动服务上升到主动服务患者。

流程再造能够提升护理工作效率。首先, 门诊采用门诊分诊排队叫号系统, 患者可以按语音叫号放心候诊, 这一措施有效改善过去门诊患者围观、插队的秩序乱象, 并且减轻护理工作量, 显著提高工作效率。其次, 门诊采用检验抽血系统, 免去护理人员过去繁琐的手工操作, 减少单位抽血所需时间, 从而大大缩短人均验血所需的等候时间。此外, 集中发放患者检查报告, 门诊采用自助打印机, 患者可选择自行打印, 减轻门诊护理的工作负担, 有效防止人工查找的出现

的错误, 确保患者及时、准确得到报告。流程再造带来了许多信息化元素, 因而需要护理人员具备信息化环境服务意识, 不止局限于基本工作的完成, 分诊护理人员工作的身份从以前的“叫号员”变为咨询与管理相结合的多面手。工作流程也逐渐趋于无纸化, 从而减轻了手写及手工核对的工作压力, 让门诊护理工作更加简单快捷。在本院门诊人流量呈上升趋势且护理工作量越来越多的今天, 通过流程再造的实施, 提高了工作效率, 节省了人力资源, 保障患者获得更优质的服务。

流程再造后, 患者满意度得到提升。患者满意, 是门诊护理工作追求的至高宗旨。我们从建立人性化服务理念、强化护理人员素质和业务技能培训、增设针对患者的服务项目等方面入手, 开展满意度测评, 测评工作专门分配给每一位护理人员, 使护理人员便能够更加了解患者的亲身感受, 满足患者提出的合理要求, 切实提高了患者满意度。门诊流程再造实施以来, 患者对门诊工作满意度逐年提高, 就诊满意度从 92.17% 上升至 98.26%。不断完善门诊流程, 让门诊护理工作更符合新形势的发展需要, 给患者带来更优质、更舒适的优质服务。通过本次研究, 说明门诊流程再造在门诊患者的优质护理中发挥了显著作用, 值得全面、广泛地推广应用。

参考文献:

- [1] 吴玲莉, 于敏, 王群. 流程再造下等级责任制护理在急性心肌梗死患者急救中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(22): 60-63.
- [2] 徐苑, 王慧怡, 孙洁. 基于流程再造的健康教育护理在胃癌患者围术期的应用效果 [J]. 中国肿瘤临床与康复, 2022, 29(09): 1145-1149. DOI: 10.13455/j.cnki.cjcor.2022.09.31.
- [3] 李美玲, 张伟思, 江琴叶, 陶斯斌. 基于流程再造理论的急救护理模式对急诊多发伤患者的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(13): 97-101.
- [4] 赵春华, 贾蕊, 张小伟. 急诊科护理管理流程再造对脑卒中患者预后的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(01): 120-122.
- [5] 万承贤, 桂淑珍, 江婷. 基础护理流程再造在优质护理服务中的应用 [J]. 中国老年保健医学, 2021, 19(03): 152-153+156.