

军人门诊服务质量提升及效果评价

桓丽静 刘又榕 李娟娟

(联勤保障部队第九八八医院 河南 郑州 450000)

【摘要】目的：采用护理专案改善方法优化军人门诊关键环节服务措施，促进军人门诊服务质量提升，并对优化后的军人门诊服务进行科学评价；方法：选取我院于2022年1月-2023年1月期间接收的团级以下的基层官兵100名作为研究对象。以Delphi专家咨询法作为研究基础方法，从军人就诊零障碍、诊治零审批、住院零待床、合理医疗另收费以及医疗服务零投诉五个维度设计调查问卷，使用这一调查问卷对100名于我院就诊的基层官兵就诊满意度开展调查研究，对比改善前后官兵对门诊工作的满意度；结果：改善后官兵对门诊服务的总体满意度与各项具体服务项目的满意度均较改善前有显著提升， $P < 0.05$ ；结论：军人门诊服务中，护理专案改善方法应用在改善军人就诊环境、门诊服务流程优化、服务效率与门诊服务满意度提升等方面发挥重大作用，为军人门诊服务质量提供了极为有力的保障。

【关键词】军人门诊；服务质量；护理专案改善方法

现如今，我国军队整编改革与医院转型发展工作正在如火如荼的进行，军队医院的职能与工作重点随着改革工作的不断深化也在发生着变化。新时期的军队医院，不仅肩负着保障部队官兵身体健康的任务，同时也是军民融合医疗政策贯彻落实的主体单位。新形势下，军队医院工作开展要更多关注细节问题，在这其中，军人门诊服务质量提升需要引起军队医院的格外关注^[1-2]。以往军队医院门诊服务中，就诊环境不理想、门诊流程繁琐、服务效率低下等问题时常出现，军人门诊服务质量难以得到切实保障。对于当下的军队医院而言，提升军人门诊服务质量是目前最重要的工作之一。护理专案改善活动具体指在医疗服务中，根据医疗服务的特定主题对服务项目与需求进行深入分析，根据实际需求制定医疗服务提升的具体对策，以促进医疗服务项目提升的活动^[3]。而本次研究中，将以护理专案改善方法为基础开展军人门诊服务质量改善工作，并对改善效果进行科学评价。具体研究成果汇报如下：

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选取我院于2022年1月-2023年1月期间接收的团级以下的基层官兵100名作为研究对象。100名参与研究的基层官兵的年龄在21-42岁之间，平均年龄 30.12 ± 1.38 岁。100名官兵中男性86人，女性14人。文化程度方面，100名官兵中学历均在高中以上，其中有12名基层干部学历在本科及以上。本次研究中，针对门诊服务质量调查，采用不记名、专人统一协调的调查方式，保证调查结果客观性。

1.2 方法

根据护理专案改善方法细则开展军人门诊服务质量优化改善工作。

第一，落实军人门诊服务关键制度。加强门诊服务人员专业培训，提升服务意识。在此基础上制定为兵服务《承诺书》，以书面形式确定军人门诊服务项目与质量管理要求，设定门诊服务投诉电话，为就诊官兵维权提供方便。同时定期开展军人门诊服务检查，监督军人门诊服务“五个零”的具体落实情况。

第二，改善军人门诊服务环境。①日常工作中注重对军人门诊区卫生管理，保证区域整洁。在军人门诊区内设置明确的路线标识。在此基础上设置军人服务岗，为前来就诊的军人提供更加细致的咨询、预检、挂号等具体门诊服务项目。②军人门诊区设置健康知识教育角，为就诊军人提供必要的健康知识教育。同时加强就诊区域便捷服务设施建设。③加强军人就诊区域安全管理，根据区域环境设置监控摄像头、灭火器、消防栓等安全保障基础设施。

第三，优化调整门诊服务中的关键工作流程。①以《门诊官兵就诊流程》《团以下官兵出入院管理流程》等文件为基础，建立军队官兵与退役伤残军人门诊“六优先”制度，同时医院还要针对军人着便服就诊的情况，向他们发放优先就诊的凭证。患者结束门诊服务之后使用就诊中使用的单据通过信息化服务系统自行计费缴费，省去后续就诊中计价排队的步骤，提高就诊效率。②医院急诊科室开设军人优先的绿色通道，设置若干自主挂号机，省去军人就诊挂号排队的步骤，同时建立官兵一卡就医管理系统，借助信息化技术进一步缩短军人就诊中的等待时长。针对大龄退休军人的就诊，医院建立导诊接待制度，为这些大龄退休人员提供全流程门诊服务。③加强医院门诊基础设置建设，设置超声波检查室、心电图室以及各种专家诊室，提高门诊服务专业性，同时建立信息化呼号系统，提

高患者分诊工作效率,保障军人门诊工作开展的秩序。

第四,做好关键时期门诊管理。①针对特殊时期,如季节性疾病高发期、节假日等。在易出现工作失误的时期要优化医院门诊的排班,合理搭建门诊部门人员构成,确保在任何时段医院门诊部门都能够有临床经验丰富的专家坐镇,避免门诊服务中出现专家的“真空期”,影响门诊服务质量。②在特殊时期,医院要开展军人就诊统筹协调,优化医院医疗资源配置,确保进入医院就诊的军人都能够得到周到的门诊服务。

1.3 观察指标

本次研究中以 Delphi 专家咨询法作为研究基础方法,从军人就诊零障碍、诊治零审批、住院零待床、合理医疗另收费以及医疗服务零投诉五个维度设计调查问卷。具体观察门诊服务改善前后 100 名基层官兵对门诊服务的整体满意度与各个服务项目的满意度。满意度评价指标共分为非常满意、满意与不满意三项,非常满意与满意人数和值 $\div$ 总人数 $\times 100\%$ = 官兵门诊服务满意率。

1.4 统计学方法

通过 SPSS20.0 对两组患者的计量资料和计数资料进行统计学分析,将其相关系数按照 $[n(\%)]$ 表示,通过 χ^2 检验,将两组患者的相关系数 $P < 0.05$ 作为标准。

2 结果

2.1 改善前后官兵门诊服务总体满意率

表 1. 改善前后官兵门诊服务总体满意率

分组	n	非常满意	满意	不满意	总体满意率(%)
改善前	100	64	17	19	81.00 (81/100)
改善后	100	79	19	2	98.00 (98/100)
χ^2					15.376
P					0.000

2.2 改善前后官兵门诊服务具体项目满意率

表 2. 改善前后官兵门诊服务具体项目满意率

项目	分组	非常满意	满意	不满意	χ^2	P
标识指示 清晰度	改善前	56	22	22	16.502	0.000
	改善后	76	21	3		
门诊窗口 设置	改善前	57	24	19	18.000	0.000
	改善后	80	19	1		
检查等待 时间	改善前	46	19	25	22.650	0.000
	改善后	77	21	2		
门诊服务 信息化	改善前	50	29	21	21.665	0.000
	改善后	79	20	1		

3 讨论

护理专案改善方法在临床应用中,通过专业人士指导下对临床医疗工作的系统规划,使医疗服务项目形成自上而下的系统性工作体系。通过专案改善方法应用,能够帮助临床医疗工作者在实际工作中通过科学调研分析,不断改善工作内容,以此实现医疗工作质量的提升^[4-5]。因此,本次研究中以这一技术方法作为军人门诊服务工作优化改革的基础。

而从本次研究结果中能够看到,在采用护理专案改善方法之后,军人门诊服务的总体满意度以及各个具体服务项目的满意度均实现大幅度的提升, $P < 0.05$ 。这表明军人门诊服务中,专案改善方法应用在门诊服务质量提升中起到了重要作用。在军人门诊服务优化改善中,专案改善方法的使用,能够让门诊服务人员的团队意识得到显著加强,增加在工作中的协调工作,从而避免门诊服务秩序的混乱,为门诊服务质量提升奠定良好的基础。另外,专案改善方法为军队医院门诊服务工作研究提供了可靠的技术路线。军队医院可以使用该方法建立更科学的军人门诊服务研究体系,以便在实际工作中发现门诊服务中各项实际问题,更充分明确门诊服务对象的实际需求,以此制定更具有针对性的门诊服务优化措施。与此同时,在开展门诊服务优化改善时,医院方面还可以进行实际工作中的先进经验总结,以便后续门诊服务中出现同类型问题时可供实际参考的对策^[6-7]。

综上所述,护理专案改善方法应用对于改善军人就诊环境、门诊服务流程优化、服务效率与门诊服务满意度提升有着突出作用,充分具备在军队医院应用推广的价值。

参考文献:

- [1] 李佳益,张丹梅,战赫.如何提高部队医院门诊满意度? [J]. 东方养生, 2022, (03): 136-137.
- [2] 张鸿韬,连锦.“一站式”模式下军人门诊服务效果 [J]. 解放军医院管理杂志, 2020, 27 (08): 760-762.
- [3] 赵斐.军队医院门诊服务流程优化研究 [D]. 青岛大学, 2018.
- [4] 董兴宝,何伟华,郭栋等.军人门诊提高为兵服务质量的做法与体会 [J]. 实用医药杂志, 2014, 31 (08): 762-763.
- [5] 刘宝军,江雪梅,赵昕等.提高门诊为兵服务质量实践与体会 [J]. 解放军医院管理杂志, 2012, 19 (04): 336-337.
- [6] 勉闻光.某军区军队医院军人门诊服务保障模式及评价指标体系的研究 [D]. 第三军医大学, 2010.
- [7] 勉闻光,向月应.军队医院军人门诊服务保障模式构建 [J]. 解放军医院管理杂志, 2008, (03): 230-232.