

持续护理质量改进对门诊预检分诊的应用效果及准确率分析

陆晓霞

(医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：分析持续护理质量改进对门诊预检分诊的应用效果及准确率。方法：选取我院2019年12月~2020年12月接收的120例门诊患者，分为对照组和观察组，每组60人。对照组实施常规门诊护理，观察组实施持续护理质量改进，对比两组患者的平均预检时间、分诊时间和就医总时长，以及漏诊、误诊次数和分诊总准确率。结果：观察组预检、分诊、就医时长均小于对照，两组漏诊和误诊的次数无明显差异，但观察组总准确率为96.67%，大于对照组的86.67% ($p < 0.05$)。结论：持续护理质量改进可以缩短患者预检、分诊和就医总时长，提高门诊预检分诊的效率，还可以提高门诊预检分诊的准确率。

【关键词】持续护理质量改进；门诊预检分诊；准确率

前言

门诊是能够直接反映医院医疗管理水平的窗口科室，患者对门诊质量的满意度更能够体现出医院的服务质量和意识^[1]。随着时代发展，以往预检慢、分诊准确率低下、整体就医时间长的服务模式早已不能满足患者的需求，想要提升门诊预检分诊的效率和准确率，缩短患者整体就医时长，必须对常规门诊护理工作持续的优化改进，从而提升门诊和医院的办事效率。本次研究旨在分析持续护理质量改进对门诊预检分诊的应用效果及准确率，研究主体为我院门诊接待的120例患者，具体报告如下。

1 资料及方法

1.1 资料

选取我院2019年12月~2020年12月接收的120例门诊患者，用“奇偶数随机分组法”将120例患者分为60例一组。对照组有男性患者38例，女性患者22例；年龄20~78岁，平均年龄 (49.72 ± 3.63) 周岁；其中有中学学历27例，专科以上学历15例，其它18例；对照组有男性患者33例，女性患者27例；年龄21~77岁，平均年龄 (50.25 ± 3.87) 周岁；其中有中学学历24例，专科以上学历15例，其它21例。

对比两组患者资料， $p > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组采用常规门诊预检分诊，主要包括解答疑问、协助检查、有效指引等；

观察组实施持续护理质量改进，主要措施包括：(1)组建质量改进团队。由高年资护士担任组长，制定系统化的培训机制，按照考核成绩、组员预检分诊的技能水平分配门诊岗位；(2)制定系统化的考核机制。明确每一名门诊护士的岗位职责，制定合理健全的月考核机制，建立患者评价和打分机制，在每周的会议上通报考核成绩，对成绩好的组员提出嘉奖；(3)提升效率，及时接诊，快速分诊。患者来院时，应主动询问病情和症状，做好第一手评估，再根据评估结果调整检查和就诊顺序，根据检查结果尽快完成送医；此外，将部分检查区域合并，建立特殊通道，设置醒目的预检和分诊流程标识，在人流高峰时段设立分诊台，减少患者预检分诊时间；(4)改进质量。制定监督和管理机制，在工作过程中加强对组员的监督和管理，要求能及时处理突发事件和各项问题，工作结束后展开自我总结和评价。定期召开讨论会议，商讨潜在问题和需要改进的内容，尽量兼顾服务的科学性和有效性。

1.3 观察指标

(1)比较两组患者的平均预检时间、分诊时间和就医总时长；(2)对比两组分诊漏诊和误诊次数，计算分诊总准确率。

1.4 统计学

文中计数(χ^2 检验)、计量(t 检验)资料用SPSS20.0软

件处理， $P < 0.05$ 表示对比数据有很大差别。

2 结果

见表1，观察组预检、分诊、就医时长均小于对照组，差异有统计学意义($P < 0.05$)。

表1：两组预检、分诊、就医平均用时对比($\bar{x} \pm s$)

组名	例数(n)	预检时间 (min)	分诊时间 (min)	就医总时长 (h)
对照组	60	2.14 ± 0.56	5.73 ± 0.81	2.86 ± 0.64
观察组	60	1.07 ± 0.24	2.39 ± 0.66	1.32 ± 0.51
T值	—	13.6036	24.7611	14.5766
P值	—	0.0001	0.0001	0.0001

见表2，两组漏诊和误诊的次数无明显差异($P > 0.05$)，观察组总准确率为96.67%，大于对照组的86.67%，差异有统计学意义($P < 0.05$)。

表2：两组分诊准确率对比[n(%)]

组名	例数(n)	漏诊	误诊	总准确率
对照组	60	6(10.00)	2(3.33)	52(86.67)
观察组	60	2(3.33)	0(0.00)	58(96.67)
χ^2 值	—	2.1429	2.0339	3.9273
P值	—	0.1432	0.1538	0.0475

3 讨论

门诊工作的核心就是预检分诊，其工作的质量不仅决定了医疗服务的质量，还影响到患者的满意度、治疗效果和治疗效率^[2]。持续质量改进是美国ATC公司根据“群策群力法”发展而来的管理和改进模式，是在全面质量管理基础上，更注重过程管理、环节质量控制的一种质量管理理论^[3]，应用到医疗领域中同样可以起到改进医疗服务质量的效果。特别是在门诊护理工作中，通过有组织的培训、考核、管理和监督机制，可以更高效地推动预检分诊护理的每一个环节，并持续发现、提出和解决问题^[4]，从而起到提高门诊预检分诊的质量和效率的作用。

本次研究数据显示，观察组预检、分诊、就诊时长均小于对照组，说明持续护理质量改进可以缩短患者预检、分诊和就医总时长，提高门诊预检分诊的效率。再对比准确率，两组漏诊和误诊的次数无明显差异，但观察组总准确率为96.67%，大于对照组的86.67%，进一步说明持续护理质量改进可以提高门诊预检分诊的准确率，具有良好的应用价值。

参考文献：

- [1] 王爱华.持续护理质量改进对新冠疫情期间门诊预检分诊准确率及满意度的影响分析[J].医学食疗与健康,2020,18(11):160-161.
- [2] 张贝凝.分析持续护理质量改进对提高门诊预检分诊准确率的效果[J].山西医药杂志,2020,49(13):1728-1729.
- [3] 滕世萍.持续护理质量改进对提高门诊预检分诊准确率的效果分析[J].中华养生保健,2020,38(11):122-123.
- [4] 夏欣.探讨持续护理质量改进对门诊预检分诊患者的积极影响[J].健康女性,2020,12(11):51-51.