

一站式服务对门诊管理质量的作用评价

郭 英

(浙江省绍兴市人民医院 浙江 绍兴 312000)

【摘 要】目的: 研究与分析医院门诊科室在管理工作中采用一站式服务管理模式的具体应用价值。方法: 随机抽选在医院门诊实施一站式服务管理前的就诊患者, 共计 73 例, 就诊时间为 2018 年 1 月-2018 年 12 月之间, 将其设定为②组, 随机抽选门诊实施一站式服务后的就诊患者, 共计 73 例, 就诊时间为 2019 年 1 月-2020 年 1 月之间, 将其设定为①组, 试探讨分析两组患者在采用不同门诊管理模式后, 其耗费的就诊时间、缴费时间以及对管理总体评价的具体比较情况。结果: ①组患者在采用该管理模式后, 其具体的管理质量情况为: 就诊时间 (29.07 ± 10.68) 分钟、缴费时间 (14.36 ± 5.97) 分钟、管理总体评价 (91.08 ± 3.55) 分, 较②组患者总体门诊管理情况更佳, ($P < 0.05$), ②组患者具体的门诊管理情况为: 就诊时间 (40.78 ± 6.77) 分钟、缴费时间 (36.74 ± 5.48) 分钟、管理总体评价 (78.53 ± 4.21) 分。结论: 在医院门诊科室管理工作中实行一站式的服务管理模式能够改善科室管理工作的质量水平与效率。

【关键词】门诊管理工作; 管理模式; 一站式服务管理干预; 应用价值

医院门诊科室每日需要接纳大量的就诊患者, 且就诊患者的病情状况繁多、复杂, 导致门诊科室的管理工作存在一定的难度, 再加之现阶段人们对于医院各科室的管理工作质量要求的不断提升, 医院更应该加强对门诊科室管理工作质量水平的提升与改善^[1]。一站式服务的管理模式被提出后, 逐渐应用于医院门诊科室中, 且取得较为明显的成绩, 医院门诊现将采用一站式的服务管理模式具体应用价值进行进一步的探讨分析, 具体研究内容如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

随机抽选在医院门诊实施一站式服务管理前的就诊患者, 共计 73 例, 就诊时间为 2018 年 1 月-2018 年 12 月之间, 将其设定为②组, 随机抽选门诊实施一站式服务后的就诊患者, 共计 73 例, 就诊时间为 2019 年 1 月-2019 年 12 月之间, 将其设定为①组, 参与下列管理模式研究的患者均未患有任何精神异常现象、且具备良好的自我判断能力、自我意识清晰; 患者年龄大小主要集中在 17-57 岁之间, 平均为 (32.22 ± 5.77) 岁, 男女比例为 75:71, 患者资料之间无意义, ($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 ①组(一站式服务管理模式组)

(1) 根据医院门诊工作的实际情况, 将科室进行功能区域的明确划分: 合理安排区域, 将中医门诊和中药房设置在一起、换药室设置在普外科门诊区域内、放射检查区设置在普外科附近、碎石治疗室设置在泌尿外科门诊内、眼科、耳鼻喉科、妇科均在诊区内设置专科检查及专科治疗室并将检验区域、心电图检查区域等辅助性的检查区域进行总体的归纳整合, 便于各类疾病症状的患者集中进行相应的检查措施, 避免多种检查患者在门诊区域中来回寻找^[2]; 针对 CT 检查等具有一定辐射性的特殊检查措施, 需要格外将其进行区域的划分, 进行特殊的安全距离检查, 在就诊患者进行 CT 检查的同时, 也最大程度的保障了其他就诊患者的安全性;

(2) 现阶段, 几乎全国的医院均已引入数字化的系统管理模式, 在此基础中, 一站式的服务管理将通过计算机电子处理的方式对患者挂号、就诊以及缴费等过程进行一体化的处理, 在提高患者就诊方便性的同时, 还能够节约患者排队缴费所耗费的时间^[3]; 除此之外, 患者还能够能够在电子系统中, 时刻查询到自己的就诊情况与具体病情状况、治疗具体费用明细等较为详细的资料情况, 大大增加了患者对自身就诊情况各方面的了解程度, 从而提升其对就诊工作的认可程度与配合情况; 同时, 医务人员也可通过患者的电子就诊号对其的就诊情况、药物治疗情况进行详细的查阅与校对, 避免产生一系列的差错或遗漏^[4];

(3) 优化门诊服务的流程内容: 在门诊部优化原本存在的护士站, 并在护士站旁边增设大屏幕与广播, 将就诊患者的排队就诊信息在大屏幕上滚动式的播放, 借助广播语音随

时更新提醒就诊患者的实时排队情况, 减少患者的无效排队时间^[5]; 在门诊综合服务中心, 开展一窗受理、一站服务、一章管理, 推进多能岗、通用型窗口建设, 即一个窗口能办结所有业务。并为患者提供诊间预约和集中预约两种检查检验智慧预约方式, 提供诊间结算、自助结算、移动终端结算、医后付等不少于三种结算方式的智慧结算。通过优化后的就诊流程较为简单、简洁, 在很大程度上能够减轻患者及其家属因为长时间排队而造成的心理层面的不良情绪反应, 同时, 在一定程度上还能够减少不必要的大量人员拥挤与流动。

1.2.2 ②组(门诊普通管理模式)

对该组门诊就诊患者将采用普通的管理模式。

1.3 统计学方法

采用软件 SPSS17.1 进行统计学分析, 两组患者比较结果差异具有统计学意义, $P < 0.05$ 。

2 结果

①组患者在采用该管理模式后, 其具体的管理质量情况为: 就诊时间 (29.07 ± 10.68) 分钟、缴费时间 (14.36 ± 5.97) 分钟、管理总体评价 (91.08 ± 3.55) 分, 较②组患者总体门诊管理情况更佳, ($P < 0.05$), ②组患者具体的门诊管理情况为: 就诊时间 (40.78 ± 6.77) 分钟、缴费时间 (36.74 ± 5.48) 分钟、管理总体评价 (78.53 ± 4.21) 分; 两组患者的具体比较情况如下表 1 所示:

表 1 两组门诊患者管理质量的具体比较情况

组别	例数	就诊时间 (分钟)	缴费时间 (分钟)	管理总体评价 (分)
①组	73	29.07 ± 10.68	14.36 ± 5.97	91.08 ± 3.55
②组	73	40.78 ± 6.77	36.74 ± 5.48	78.53 ± 4.21
P		$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$

3 讨论

医院门诊科室的管理工作因为就诊患者的数量众多一直以来都存在一定的管理难度, 随着管理模式的不断改进与完善, 经上述研究结果表明, 在门诊管理工作中采用一站式的服务管理模式能够改善患者排队就诊及缴费所耗费的时间, 提高门诊管理工作的质量水平。

参考文献:

- [1] 王希. 一站式服务对门诊管理质量的作用效果及其影响[J]. 智慧健康, 2020,6(03):52-53.
- [2] 邓光璞, 郭石林, 何丽英, 杨俊明. 某医院门诊一站式服务的探索与成效[J]. 医学与社会, 2011,24(02):30-32.
- [3] 沈江涛, 程宝林, 时芳. 一站式服务对门诊管理质量的影响分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019,19(15):223+225.
- [4] 陈新琴, 黄爱玲, 王黎平. 实施“一站式”服务对门诊患者的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2016(06):152-153.
- [5] 楼韵, 黄健, 王珏, 方芳, 华克勤. 医院门诊自助服务系统使用率的多因素分析[J]. 中国医院管理, 2016,36(08):46-48.