

持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率 及满意度的影响

甘又文 甘琴芳 姚 莉 [通讯作者]

(西南医科大学附属医院 四川 泸州 646000)

【摘 要】伴随医疗技术不断进步和发展,人民生活水平也同步提高,自我保健意识得以强化,导致门诊就诊数量明显增多。门诊是医院面向社会的重要窗口及护患沟通平台,也是患者得到科学化治疗的前提,其预检分诊工作尤为关键。但从实际调查情况分析,部分医疗机构中的门诊预检分诊工作质量亟需提升,可能与医院重视程度不足、分诊岗位责任制度缺失等方面有关。文章结合实际,围绕“持续护理质量改进”、“门诊预检分诊”来深入调查研究。首先,从持续护理质量改进(CQI)、门诊预检分诊工作的概念及重要性等内容加以概述。通过门诊预检分诊,能够塑造医院形象、更好地服务于患者、保持良好候诊秩序、防治疾病传播、遏制倒票等等。其次,重点阐述关于CQI用于门诊预检分诊的具体措施,具体包括了组建小组、确立目标、完善分诊岗位责任制、实施对患者分层管理、优化分诊护士专业形象、制定落实护士培训计划、提高突发事件应急能力、开展多种形式健康教育、增设便民服务基础设施、强化宣传、反馈提升。最后,再联合近年来相关学者的调查实践来分析其效果,用真实的调查结果印证持续护理质量改进实施的积极效果。通过研究,旨在能不断提高门诊工作质量及效率,为医院获得良好的经济效益及社会信誉。综述如下。

【关键词】持续护理质量改进; 门诊; 预检分诊; 措施; 影响效果

Effect of continuous nursing quality improvement on the accuracy and satisfaction of pre-examination triage in outpatient department

Youwen Gan Qinfang Gan Li Yao [corresponding author]

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] With the continuous progress and development of medical technology, the living standard of the people has also been improved simultaneously, and the self-health care consciousness has been strengthened, resulting in an obvious increase in the number of outpatient visits. Outpatient Service is an important window for the hospital to face the society and a communication platform between nurses and patients. It is also the premise for patients to receive scientific treatment. However, based on the analysis of the actual investigation, the quality of pre-examination and triage in some medical institutions needs to be improved urgently, which may be related to the insufficient attention of the hospital and the lack of the duty system of the triage post. Combined with the actual situation, the article focused on “Continuous nursing quality improvement”, “Outpatient pre-screening triage” to investigate and study. Firstly, the concept and importance of continuous quality of care improvement (Cqi), pre-screening and triage in outpatient department were summarized. Through pre-examination and triage in outpatient department, it can shape the image of the hospital, serve the patients better, keep the good order of waiting for treatment, prevent the spread of diseases, and curb ticket SCALPING, etc. . Secondly, it focuses on the specific measures of Cqi used in outpatient pre-examination and triage, it includes setting up groups, establishing goals, improving the post responsibility system of triage, implementing the hierarchical management of patients, optimizing the professional image of triage nurses, formulating and implementing the training plan for nurses, improving the ability of emergency response, carrying out various forms of health education, adding convenience service infrastructure, strengthening publicity, and improving feedback. Finally, the author combined the investigation practice of related scholars in recent years to analyze its effect, and confirmed the positive effect of continuous nursing quality improvement with the real results. Through the research, we aim to improve the quality and efficiency of outpatient service, and obtain good economic benefits and social reputation for the hospital. The summary is as follows.

[key words] continuous nursing quality improvement; outpatient; pre-examination triage; measures; Effect

对于医疗机构而言,门诊是为患者提供医疗服务的重要窗口,肩负着优质预检分诊、健康宣教等重大职责,同时也属于医院优质化护理服务的关键分支。预检分诊下能提高就诊及时性、准确性,但从实践情

况分析,该程序的工作也可能有所失误,造成患者的退换货,影响其就诊。为此要采取质量改进措施。

1 持续护理质量改进概述

20世纪40年代~80年代,质量观不断演变,衍生出“满意性质量”、“适用性质量”等概念。护理质量指代护理的工作表现及服务效果,展现护理人员理论知识、护理技能、服务态度的综合水平^[1]。持续质量改进(Continuous Quality Improvement; CQI)是种质控管理理念,它以服务对象(患者)为中心,设定具体的标准,有着人人参与、预防性、持续性的特点。护理工作中融合CQI理念后,能不断完善工作流程及细节,减少工作偏差。近年来关于CQI被广泛用于医院各科中,明显提高了医院服务工作的质量。

2 门诊预检分诊工作重要性

预检分诊工作重要性体现在以下几点:第一,塑造医院形象。分诊护士言行举止体现出医院医疗水平、人员素质。为此分诊护士应当注意形象,主动提供服务,引领患者及时接受诊断治疗,发挥出自我效能,营造出专业形象。第二,更好地服务于患者。诚如上文所述,部分患者不知应当挂什么科室,再加之不了解划价、交费、取药、办理住院等程序,常常在忙乱中奔波,可能影响其治疗。实施预检分诊后,能够让患者初步了解自身病情,提供更安静的看病环境,保护了患者隐私,并能及时提供帮助,保障了患者健康。第三,保持良好候诊秩序。预检分诊下能更好地控制局面,疏导患者及其家属到指定位置接受检查或诊断,耐心为患者做好解释。第四,遏制倒票。设立专业的分诊服务工作台,能保障患者就诊的秩序及安全,维护其经济利益^[2]。第五,防治疾病散播。对疑似传染性疾病的患者可在分诊时做出判断,采取对应处理措施,及时送往发热门诊等科室,提高患者治疗效率同时防止疾病传播,更好地减少了院内交叉感染的风险。

3 持续护理质量改进门诊预检分诊具体措施

3.1 组建小组、确立目标

其一,组建CQI管理小组。从我院门诊部中选出数名有丰富经验的人员,所有人员均具备护理领域高职称,将其纳入到管理小组中。门诊部护士长担任小组组长。小组主要负责对我院门诊护士的培训、考核工作,旨在不断提高预检分诊的质量及效率。注意管理工作要人性化、具体化。其二,确定改进目标。联合卫生部下发的文件资料、我院门诊护理工作整体水平等,提出阶段性改进目标。例如“提高预检分诊准确率”、“提升患者满意度”、“改善就医环境”、“确保就医秩序及安全”、“强化对患者健康教育”。

3.2 完善分诊岗位职责制

对预检分诊、专科分诊护士岗位职责等制度实施优化,并提出将责任明确到个人。医院内部应当强化对负责预检分诊人员的培训工作,每月邀请不同科室的临床医师到现场进行集中化授课、指导,让分诊人员了解并巩固当前常见病、多发病等基础知识,并提高对患者体征检查、分诊注意事项的认知,以综合提高人员专业水平。当实际工作时出现不易辨别就诊科室的患者,要电话咨询相关医师,在其指导下分诊,确保各环节细致到位。

3.3 实施对患者分层管理

负责预检分诊的人员要对前来就诊的不同患者实施差异性管理。首先,若是反复就诊的慢性病患者,要建立健康档案,记录下患者的年龄、性别、基本病史、过敏史等资料,并根据其基础疾病实施分层管理。其次,若为危重症患者,要及时为其开通提前准备好的绿色通道,便于患者及时接受诊治,减少意外事件及纠纷。最后,针对初次就诊患者,则耐心提供对应的引导和咨询服务,让患者尽快接受专科治疗,帮助患者完成就诊的过程。

3.4 优化分诊护士专业形象

预检分诊人员代表着医院的整体服务水平和专业形象,因而必须强化对人员整体服务态度、行为等方面的优化。组建一支高素质、高业务水平的分诊护士团队,要求人员在日常工作中保持得体端正的仪表,言语上要耐心、亲切,多使用规范性、鼓励性语句。和患者沟通时多站在对方的角度思考,尤其是观察患者情绪变化,不可打探患者隐私,保持尊重和理解^[3]。定期安排专家对护理人员实施“职业心理培训”,强化其护患纠纷处理能力,还可开展护士礼仪竞赛。

3.5 制定落实护士培训计划

首先,针对预检分诊人员开展弹性排班制度,以岗位需求为中心,并结合护理人员当前业务水平、层级等来予以对应标准化培训工作,尤其是对于新入科室的人员、专科门诊护士等,要重点实施培训。其次,分配人员工作上可遵照合理性、人性化原则,考虑到护士的年龄、资质、性格、家庭条件等,制定出最佳的排班方式,以激发出人员工作主观能动性,避免出现职业倦怠等现象。最后,导医护士需提前半小时到岗准备工作,开始协助患者分诊挂号。在周末、节假日等高峰时期要强化巡视,加大人手,为患者就诊的安全、方便提供保障。

3.6 提高突发事件应急能力

为保障患者生命安全,让预检分诊人员掌握到各

类急救知识,提高人员的应急能力势在必行。门诊部可采取“情景模拟”等方式,提高分诊人员对于存在突发病情患者作出迅速且准确的判断,及时处置、转运等能力。不仅能提升人员个人业务水平,确保门诊公共安全,还增强了各部门间的协作配合。为强化演练效果,体现出工作特色,可提前准备好多项拟定方案,明确演练的目标、参与人员、人员任务、考核要点等。结束后由CQI管理小组做出点评和指导,指出问题,不断提高人员在突发情况中的反应能力。

3.7 开展多种形式健康教育

预检分诊处的健康教育,对于患者的就诊而言有着极大帮助。考虑到前来就诊患者的需求差异性,可分批次设置候诊知识宣教、随诊教育、慢性病教育、心理咨询等多项专题,亦或是开展高血压、孕妇知识讲座等等,满足不同患者的需求,具体可根据所在季节变化等调整[4]。宣教的方式也可多元化,例如一对一讲解、下发知识小手册、电视屏幕宣告、张贴主题宣传栏、多媒体出触景台等等。通过宣教,能提高患者对医疗保健知识的了解度,提升就诊时的配合度。此外,分诊人员要定时做好对患者的回访(电话回访)工作,提供专业指导。

3.8 增设便民服务基础设施

预检分诊环境的优化也非常关键。首先,要营造出便利、美观、温馨的就诊环境,优化当前的布局安排,设置醒目的导诊标识,帮助患者及时了解就诊的流程。其次,要设置为患者提供便利的设施。例如增加电子取药叫号系统,缩减患者排队时间,优化流程;增加“医事通”自助机,便于患者自主操作,包括挂号、交费、查询药物价格、打印检验结果等等。此外,对于行动不便的患者要做好陪诊服务。最后,则是完善不同楼层的门诊标识,确保其清晰明确,增加“警惕跌倒”等安全标识,减少患者跌倒等不良事件。

3.9 强化宣传、反馈提升

其一,预检分诊人员要强化和各个专科间合作,定期在门诊组织各种义诊活动,提升医院和社区、社会的联系,提升患者群体满意度。其二,则是反馈提升。门诊部护士长、科室主任要各个季度组织开展工作联席会,邀请专科门诊、药房、医技科室、后勤部等负责人员参与其中,对预检分诊准确率、患者满意度等实施通报。针对近期存在的问题要及时梳理总结,制定持续化改进的方案。

4 持续护理质量改进门诊预检分诊的影响效果简述

关于门诊预检分诊中实施CQI的效果,有部分学者采取了实践探究。例如学者汪敏、刘茜、李保兰

(2016)选出共计600例患者为样本调查,分组后各组300例,其中仅试验组实施了CQI。结果证实,试验组门诊预检分诊准确率明显更高,且该组患者在各个维度(医务人员态度、就医安全、环境、健康教育)的满意度均更好。组间对比 $P < 0.05$ 。张贝凝(2020)则选择了共计2400例患者调查,同样以是否实施CQI为依据分组,各组1200例。结果显示实施CQI后,预检分诊的失误率从以往的11.20%(135/1200)降低至5.0%(60/1200),组间对比 $P < 0.05$ [5]。又如在高英(2021)的研究中,特选出160例患者分组,各组80例,实验组增加了CQI,而对照组则采取常规护理管理。最终结果显示实验组中门诊预检分诊准确率95.0%(76/80),该组患者满意度92.50%(74/80),而对照组中,预检分诊准确率85.0%(65/80),患者满意度77.50%(62/80),前者优势突出 $P < 0.05$ 。诸如上述此类研究均证实,在门诊预检分诊中实施CQI效果明显,主要是体现在分诊工作准确率提升、患者满意度提高上,均有积极效用。

5 小结

综上所述,持续护理质量改进是医疗管理体系进步的体现。本次研究结合实际和有关文献资料,最终梳理出在门诊预检分诊中实施CQI的重要性及具体措施。措施上总结出九大要点,分别有组建小组、确立目标;完善分诊岗位责任制;实施对患者分层管理;优化分诊护士专业形象;制定落实护士培训计划;提高突发事件应急能力;开展多种形式健康教育;增设便民服务基础设施;强化宣传、反馈提升等。

参考文献:

- [1] 李爱玲,李雪莲.持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度的影响分析[J].罕少疾病杂志,2021,28(06):89-90
- [2] 陈奇.探讨持续护理质量改进对特需门诊预检分诊准确率及满意度影响[J].黑龙江中医药,2021,50(05):195-196
- [3] 王媛.持续护理质量改进在提高门诊预检分诊准确率和满意度方面的作用分析[J].湖北科技学院学报(医学版),2021,35(04):348-350
- [4] 丁艳.持续护理质量改进对提升门诊预检分诊准确率的效果分析[J].黔南民族医学学报,2021,34(02):127-129
- [5] 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