

门诊不良事件对于改进门诊管理与服务所带来的作用研究

史美瑞

上海市中医医院 上海 200071

【摘要】：目的：研究门诊不良事件对于改进门诊管理与服务所带来的作用和影响。方法：将2018年3月到2019年3月开展门诊不良事件分析并实施改进门诊管理服务的44例门诊患者纳入观察组。对照组选择2017年3月到2018年3月接受常规门诊管理服务的44例门诊患者，对比两组满意度及管理质量。结果：观察组病区环境、医护人员技能水平、消毒工作以及病区人员管理质量评分均高于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组患者满意度高于对照组，数据差异形成统计学分析意义（ $P<0.05$ ）。结论：通过门诊不良事件的分析能够针对性实施各项管理措施，持续改进门诊服务与管理质量，在提高患者满意度、提升管理质量水平等方面效果显著。

【关键词】：门诊不良事件；改进门诊管理服务；满意度

门诊工作繁多复杂，极易出现系列沟通较少所导致的不良事件，对于医护而言具有不利影响，同时会对患者造成诸多伤害，使患者产生不安全感。安全管理是门诊重要的工作内容。不良事件报告在门诊管理中具有不可或缺的作用效果，医护人员应有效分析不良事件发生原因，最大程度降低不良事件发生风险，采取对应处理对策，进而有效提高门诊服务管理质量和服务效果^[1]。本研究选择2017年3月-2019年3月于我院门诊就诊的门诊患者进行分析，旨在探讨门诊不良事件对于改进门诊管理与服务所带来的作用和影响，现进行如下总结报道。

1 研究对象和方法

1.1 临床资料

将2018年3月到2019年3月开展门诊不良事件分析并实施改进门诊管理服务的44例门诊患者纳入观察组。对照组选择2017年3月到2018年3月接受常规门诊管理服务的44例门诊患者。观察组中男性患者占比24/44，女性患者占比20/44；年龄由低到高分布为22-75周岁，均值（44.57±7.26）周岁。对照组中男性患者占比23/44，女性患者占比21/44；年龄由低到高分布为24-78周岁，均值（44.82±7.58）周岁。两组患者基础资料（性别、年龄）经统计学检验后呈现 $P>0.05$ ，提示均衡可比。

1.2 方法

对照组接受常规门诊管理服务：按照门诊科室管理规范开展各项管理服务，加强病区的清洁管理等。

观察组患者开展门诊不良事件分析并根据分析结果实施改进门诊管理服务：（1）门诊不良事件影响因素分析：门诊科室格局不科学、就诊流程复杂、导诊人员少等引起患者的不满；医护人员服务意识不强，服务水平参差不齐；医

护人员配置不合理，工作时间安排不科学，医护人员工作量相对较大，较难有耐心时间的与患者交流沟通，患者及家属易出现恐惧、焦虑、烦躁的不良情绪。（2）改进门诊管理服务：健全规章制度：根据实际情况在原有基础上改进并完善导诊、挂号、换药等工作制度，量化并细化相关工作标准。成立不良事件安全管理小组，有效增加工作人员不良事件报告的积极性，及时并准确分析出不良事件发生原因，并做出针对性整改。在高峰期采用弹性排班制度，保证各岗位均有足够的医护人员，在特殊时段适当增加医护人员数量，达到工作减压、提高患者满意度的作用。

1.3 观察指标

对比观察两组管理质量评分结果、患者满意度。（1）管理质量评分：使用我院自制管理质量评分量表评价，包括病区环境、医护人员技能水平、消毒工作以及病区人员管理，各项分值均为1-100分，得分越接近100分表明管理质量水平越高。（2）患者满意度：使用我院自制满意度量表评价，实施百分制评分，得分<70分表示不满意，得分在70-90分范围内提示一般满意，得分>90分表示非常满意，总满意率=非常满意+一般满意。

1.4 统计学处理

本次调研内价值调查数据均由统计学软件SPSS 23.0进行对比检验，上述资料中计量资料使用t检验，以 $\bar{X} \pm S$ 表示，计数资料使用 χ^2 检验，以百分率表示，结果呈现 $P<0.05$ 表明统计学意义形成。

2 结果

2.1 对比分析两组管理质量评分得分情况

观察组病区环境、医护人员技能水平、消毒工作以及病

区人员管理质量评分均高于对照组，数据差异形成统计学分析意义（ $P<0.05$ ）。详情见表1。

表1 对比分析两组管理质量评分得分情况（ $\bar{X} \pm S$ ，分）

组别名称	医护人员技能水平	病区环境	病区人员管理	消毒工作
观察组 (n=44)	91.14±3.29	91.78±3.19	91.65±3.87	92.26±3.31
对照组 (n=44)	85.27±3.44	86.45±4.06	84.77±4.27	85.53±4.36
t	8.180	6.847	7.919	8.155
P	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 对比2组患者对管理措施的满意程度

观察组患者满意度高于对照组，数据差异形成统计学分析意义（ $P<0.05$ ）。详情见表2。

表2 对比2组患者对管理措施的满意程度[n（%）]

组别	非常满意 (例)	一般满意 (例)	不满意 (例)	总满意 (%)
观察组 (n=44)	30 (68.18)	13 (29.55)	1 (2.27)	43 (97.73)
对照组 (n=44)	24 (54.55)	12 (27.27)	8 (18.18)	36 (81.82)
χ^2	6.0647			

参考文献:

- [1] 周小玉,王艳玲,马超. 人性化服务管理在内科门诊护理中的应用[J]. 河南医学高等专科学校学报,2020,32(5):571-573.
- [2] 刘熙林. 人性化服务在中医门诊护理管理中的应用及护患关系评价[J]. 中国卫生产业,2020,17(20):83-85.
- [3] 陆文伟. 优质服务模式用于门诊护理管理的效果[J]. 中医药管理杂志,2020,28(1):80-81.
- [4] 王红艳,朱平,唐军琴,等. 基于绩效考核的优质服务模式在门诊护理管理中的应用[J]. 国际护理学杂志,2020,39(15):2700-2702.
- [5] 张兆娜,苏庆菊,沙禹辛. 细节护理管理在儿科门诊输液中的应用效果分析[J]. 中国卫生产业,2020,17(25):102-104.

P

0.0138

3 讨论

门诊是医院的特殊场所，具有人员流动性大、收治患者病情严重程度不一、收治患者疾病类型较多等特点，门诊管理质量会直接影响医院的整体形象，门诊潜在风险因素较多，不良事件发生几率相对较高，因此，加强门诊管理尤为必要^[2]。常规管理措施随意性较强，无法真正防范各项不良事件风险因素，管理效果不甚理想^[3]。

门诊不良事件分析报告主要是由个人或上报部门填写，内容主要包括基本信息、处理过程、事件发生的起因和经过、事件所引起的影响、对事件的建议和意见等。门诊定期归纳分析并总结报告表相关信息，提出有效整改建议^[4]。有关门诊部的相关信息主要由门诊部内部自行解决并负责落实，涉及到其他部门的相关事件及时反馈并跟踪落实，涉及医院的相关事件通过书面报告的形式及时上报并进行有效处理。积极开展门诊不良事件报告能够在门诊应急管理和安全管理中发挥重要的作用，通过门诊不良事件报告能够及时发现系统缺陷、个案缺陷，根据实际情况针对性进行门诊管理服务的改进，建立门诊变更提醒制度等，能够明显提高管理质量，提升患者满意度^[5]。本次研究结果数据表明，观察组病区环境、医护人员技能水平、消毒工作以及病区人员管理质量评分均高于对照组，观察组患者满意度高于对照组，数据差异形成统计学分析意义（ $P<0.05$ ）。

综上所述，通过门诊不良事件的分析能够针对性实施各项措施，持续改进门诊服务与管理质量，在提高患者满意度、提升管理质量水平等方面效果显著，具有重要的指导意义。