

护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊 患者满意度的作用

陈晓

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：此次目标则是探究护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊人员满意程度起到的作用。采用的方法则是抽取一年内龙华医院门诊预约挂号人员 40 例，随机将其分为对照组以及研究组，这两组患者分别为 20 例。对照组人员采用的是传统挂号就诊方法，这些患者在当日到门诊直接进行挂号。研究组运用到的是护理分诊管理，患者在正常阶段结合自身实际需求开展就诊时段的选择，针对这两组患者的护理满意程度以及不良情绪等各方面进行探讨。最终的结果是护理前期，对照组和研究组人员 SAS 评分以及 SDS 评分没有明显差异，医院就诊等待时间以及护理纠纷问题发生概率有显著差异。研究组人员的护理满意度要比对照组高，SAS 以及 SDS 评分要比对照组低，就诊等待的时间以及护理纠纷发生概率要比对照组高， $P < 0.05$ 。最终得出的结论是护理分诊管理当中，运用门诊分时段预约挂号的方法，可以更好地对就诊患者满意度起到很重要的推动作用。与此同时，还可以使这些人员保持非常好的心态进行就诊，效果明显，可以将这种方法大量推广运用。

【关键词】：护理分诊管理；门诊分时段；预约挂号；就诊

1 基本资料和方法

1.1 基本资料

选择龙华医院一年内门诊预约挂号人员 40 例作为此次探究内容，将以上阐述的患者随机分为对照组和研究组，这两组患者人员分别有 20 例，其中对照组患者男女比例为 12/8，研究组男女比例为 13/7，这两组患者基本资料进行对比， $P > 0.05$ ，没有明显差异可以进行对比。

1.2 方法

对照组患者所采用的是传统挂号就诊方法，这些人员在就诊的当日可以直接去就诊台，根据自身基本信息进行资料填写，随后在收费处进行挂号，就诊时可以根据挂号的号码顺序开展。

针对研究组患者运用的是护理分诊管理，就诊过程中，这些人员可以充分对自身实际情况进行考虑，对就诊的时间范围开展更合理的选择，同时预约的方式则是结合自身意愿进行操作，其中包含电话预约、网上预约以及手机软件预约等方法，预约之后患者可以在就诊范围内结合自身实际预约时间进行就诊。

1.3 观察指标

把对照组和研究组 40 例患者有关数据进行登记，其中包含这些人员护理满意度、不良情绪和就诊等待时间等各方面信息。在此期间，护理满意度指的是结合患者的满意度将其分为四个阶段，即非常满意、满意、一般满意和不满意，

具体情况如表 1、表 2、表 3。

1.4 统计学方法

运用 SPSS20.0 对以上患者有关数据进行处理，如果 $P < 0.05$ 时，所获得的结果具有统计学意义。

2 结果

2.1 对照组和研究组患者护理满意度对比

针对 40 例患者有关数据进行总结，具体如下表，从最后的结果中可以得知，跟对照组人员对护理满意度进行对比，研究组患者对于满意度的程度更高，这两组的对比结果具有显著差异， $P < 0.05$ ，如表 1。

表 1 对照组和研究组患者护理满意度对比

组别	非常满意	满意	基本满意	不满意	护理满意度
研究组 (20)	7	10	2	1	90.00%
对照组 (20)	6	8	4	2	70.00%
P	--	--	--	--	< 0.05

2.2 两组患者 SAS 以及 SDS 评分进行对比

对 40 例患者有关数据进行统计，对照组跟研究组患者在护理前期，焦虑程度和抑郁程度都没有明显差异， $P > 0.05$ ；对照组和研究组患者 SAS 以及 SDS 评分在护理后有显著差异，同时研究组人员焦虑程度和抑郁程度都要比对照组患者

低, $P < 0.05$, 如表 2。

表 2 两组患者 SAS 评分、SDS 评分 ($\bar{x} \pm s$)

组别	SAS 评分 (分)		SDS 评分 (分)	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组 (20 例)	60.3 ± 4.2	54.4 ± 6.3	56.1 ± 5.2	41.2 ± 5.1
研究组 (20 例)	58.3 ± 4.7	36.7 ± 7.1	55.4 ± 5.3	30.1 ± 4.3
P	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.3 对照组和研究组患者就诊等待时间、护理纠纷发生概率进行对比

把 40 例患者有关数据进行总结, 对照组和研究组患者就诊等待时间、护理纠纷发生概率有显著差异, 同时研究组跟对照组患者的就诊等待时间以及护理纠纷发生概率进行对比, 研究组明显要低, $P < 0.05$, 如表 3。

表 3 两患者就诊等待时间、护理纠纷发生率

组别	就诊等候时间 (min)	护理纠纷发生率 (%)
研究组 (20 例)	14.06 ± 2.22	4.33 (1/30)
对照组 (20 例)	48.79 ± 1.32	14.33 (4/30)
P	<0.05	<0.05

3 讨论

在传统门诊挂号方法当中, 常常出现一些令患者情绪不佳的问题, 其中包含时间配置不均衡、等候的时间非常长、医生使用率比较低等。以上阐述的问题一般都会不同程度将患者焦虑以及抑郁情绪激发起来, 所以在传统门诊挂号方法当中医院很容易发生护理人员与患者纠纷问题等, 对医院的形象造成严重影响, 所以医院开展护理分诊管理过程中, 可以运用分时段预约挂号就诊的方法非常重要, 这种方法很大程度上能够将患者的满意度提高。

在开展护理分诊管理过程中, 将门诊分时段预约挂号运用其中, 其优势主要体现在: ①可以把就诊患者分流, 在高

峰期将时间错开, 确保每个阶段都有患者就诊, 同时很大程度上还能避免错过叫号后患者没有办法及时进行就诊。②门诊进行分时段预约挂号就诊, 可以使患者主动选择就诊的时间, 有利于患者合理对自身生活以及工作上的时间进行安排, 从而能够对其情绪起到稳定作用, 不仅可以为患者提供便捷, 与此同时还能将护理纠纷发生概率降低。③这种模式还可以在短时间内完成跟之有关的就诊操作, 很大程度上能够将就诊效率提高, 更有利于患者护理满意度的提升。

在此次探究当中, 研究组就诊等候的时间和对照组就诊等候的时间以及两组之间的护理纠纷发生概率进行对比, $P < 0.05$ 。从最终的结果中可以看出, 护理分诊管理期间开展分时段预约挂号的有效性, 可以将护理人员与患者纠纷概率降低, 主要是因为当今国内生活水平的快速提升, 人们生活节奏也越来越快, 同时, 人们对于医疗服务水平的要求也有所提升, 所以若患者就诊等候的时间非常长, 很容易增加护患之间的紧张感, 从而导致医生和患者之间出现纠纷问题。然而, 运用分时段预约挂号模式可以构建起非常好的护患关系, 这样可以使患者就诊的环境得到优化, 更有利于这些人员保持良好的情绪。研究组护理满意度和对照组人员护理满意度, 以及护理前后的 SAS 和 SDS 评分等进行对比, $P < 0.05$, 从最终结果中可以看出分时段预约挂号的重要性, 即能够更好对患者就诊等候时间的焦虑情绪和抑郁情绪起到改善作用, 从而将患者给护理满意度提高。这种预约模式逐渐在很多医院开始大量普及, 但是因为一些患者的文化程度比较低, 很难完全运用分时段预约, 因此一些医院会依然保留传统的挂号服务。对于这一方面, 医院需要对有关员工开展针对性且全方位的培训工作, 这样可以使有关员工能够为患者提供更好的服务, 有利于患者就诊时间的减少, 进一步推动挂号效率和质量的提高。

总之, 把门诊分时段预约挂号模式运用到护理分诊管理当中, 对医院患者就诊满意度有着很好的推动作用, 这种模式除了能够减少患者就诊等候的时间以外, 还能将其等候期间产生的不良情绪进行改善, 有效将护士和患者以及医生和患者的纠纷降低, 更有利于患者满意度的提高, 值得大量推广和应用。

参考文献:

- [1] 张冬梅. 护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用分析[J]. 基层医学论坛, 2019, 23(6): 852-854.
- [2] 宋家莲, 叶世明. 护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的影响[J]. 医学美学美容, 2019, 28(6): 88-89.
- [3] 刘小芬, 王芳, 吴友连. 护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用[J]. 中国实用医药, 2019, 14(24): 176-177.
- [4] 姜英. 门诊分时段预约挂号应用于护理分诊管理中的效果分析[J]. 饮食保健, 2019, 6(19): 137-138.