

门诊二级预检分诊管理模式在门诊管理中的应用效果研究

胡菊英

(湖北省天门市第一人民医院门诊办公室 湖北天门 431700)

摘要:目的:探讨门诊二级预检分诊管理模式在门诊管理中的应用效果研究。方法:选取2022年1月-2022年12月我院收治的门诊患者88例,分为两组,对照组应用常规管理,研究组应用二级预检分诊管理模式。结果:与对照组比,研究组分诊准确率与门诊医生的满意度更高($P < 0.05$)。结论:门诊二级预检分诊管理模式在门诊管理中的应用效果更加显著,可以明显提高患者分诊准确率,提高医生满意度,值得推广。

关键词:二级预检分诊管理模式; 门诊管理; 应用效果; 分诊准确率

门诊是医院对外窗口单位,是医院给患者提供医疗服务的关键组成部分,也是影响患者对医院整体评价以及体现医院管理水平以及核心能力的关键环节^[1]。而预检分诊工作是患者在就诊时的第一个环节,核心是对门诊就诊患者提供一个最优化的就诊流程,保证可以准确、及时就诊,反映了医院门诊的整体管理水平以及医护人员的业务能力。高效的门诊管理可以有效提高患者的满意度、防止或降低医疗纠纷的出现^[2]。现对我院收治的门诊患者开展分析指导,干预后的二级预检分诊管理模式的干预效果显著,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2022年1月-2022年12月我院收治的门诊患者88例,分为两组,对照组44例,男24例,女20例;年龄19~75岁,平均(44.25 ± 8.15)岁;研究组44例,男25例,女19例;年龄20~76岁,平均(44.13 ± 9.27)岁。患者同意本次研究,两组一般资料具有可比性($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组:应用常规管理,患者主要根据自助挂号、线上预约以及人工窗口等方法自行选择就诊科室,让分诊护士进行登记后,根据系统分配到相关诊室,由科室出诊医生根据工作站呼叫患者进行就诊。

研究组:应用二级预检分诊管理模式,具体内容如下:①一级分诊。医院分诊护士对挂号患者首先开展初步病情评估,分析患者实际的病情症状,并尽快了解患者的相关病史以及药物过敏史,准确高效的对其予以血压及心率等的常规检测,了解患者基本情况后指导其开展挂号科室的有效选择。所有分诊护士都需要经过严格的专业培训,掌握医院挂号的具体流程和各专科的病症表现。②二级分诊。分诊护士按照患者病情的严重程度具体选择是否进行优先就诊,对病情特殊患者予以工作支持,并关注老弱病残患者的具体心理需要,用积极温柔的态度与其沟通,缓解其负面情绪,对排队患者进行关心并维持排队秩序,使其尽早就诊,防止等候时间过长。并主动了解患者的就诊医师,予以确认,让其及时准确就诊。

1.3 观察指标

比较就诊患者分诊及时准确率。其中分诊准确率通过现场就诊追踪进行评估。准确就诊例数越高,说明分诊的准确性与及时性越好。

比较门诊医生的满意程度:采取满意度评分对两组20名门诊医生进行问卷调查,满意程度满分为100分,在80分以上为满意、60~79分为较满意、60分以下为不满意^[3]。

1.4 统计学方法

数据应用SPSS18.0进行分析,其中计数进行 χ^2 (%)检验,计量进行t检验($\bar{x} \pm s$)检验, $P < 0.05$ 提示有显著差异。

2 结果

与对照组比,研究组的分诊准确率更高($P < 0.05$),见表1。

表1 整体情况对比(例,%)

组别	例数	例数	分诊准确率
对照组	44	35	35 (79.5%)
研究组	44	43	43 (97.7%)
T	/	/	8.789
P	/	/	< 0.05

与对照组比,研究组门诊医生的满意度更高($P < 0.05$),见表2。

3 讨论

随着社会的持续发展,患者的自我意识也在不断提高,不仅是体现在了日常生活里,更是表现在就医期间,患者对于就医的整体

需求也不仅是满足于常规的注重医师治疗以及药物效果,更多的是要求在自身就医体验的舒适性。因此,医院竞争力不仅体现在医疗的诊治水平,医疗服务质量占的整体比例也逐渐提高^[4]。而门诊是医院为患者提供首诊就医服务的场所,因此发挥的作用至关重要,也是体现患者对医院的服务质量是否满意的重要部分^[5]。

表2 满意度对比(例,%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	医生满意度
对照组	10	3	4	3	70.0%
研究组	10	6	3	1	90.0%
χ^2	/	5.895	1.124	6.785	5.247
P	/	< 0.05	> 0.05	< 0.05	< 0.05

提高患者对医院的诊疗水平以及服务的满意度,并加强医院的核心竞争力是医院管理及发展的重点。而在医院管理里,门诊管理属于非常关键的一个组成部分^[6]。以往的分诊,大部分分诊的医护人员整体工作重心都是诊区的秩序维持,尽管能够有效降低其工作压力,但是门诊的工作效率就无法提升,就诊的等待时间太长和患者的退换货情况无法解决。所以目前选择二级预检分诊管理模式相对较多,该模式更加强调医院分诊护士的主动性,根据临床表现、有效判断和实时监控等提高分诊的准确率并有效减少患者的等待时间,在人性化服务、帮助沟通、提高质量以及优化流程的前提下选择高质量、快捷及高效的服务去有效的解决患者的关心问题,从而提高患者的救治效果,确保病情稳定。该模式更加注重分诊流程,要求医护人员从患者的入院环节就开始进行有效管理并积极选择高效的预检分诊方法,提升预检分诊效果,确保就医安全,降低由于分诊不及时以及不准确造成的病情恶化情况,效果显著^[7]。文章通过对两组患者进行对比分析,与对照组比,研究组的分诊准确率及门诊医生的满意度更高($P < 0.05$)。研究表明,二级预检分诊管理模式的干预效果更好,可以有效提高分诊准确率及医生满意度。

综上所述,门诊二级预检分诊管理模式在门诊管理中的应用效果更加显著,可以明显提高患者分诊准确率,提高整体的医生满意度,值得推广。

参考文献:

- [1]李清清.门诊二级预检分诊管理模式在改进门诊质量管理中的应用效果[J].东方药膳,2021,11(9):288-290.
- [2]Joseph N T,Miller E S.Obstetric Outpatient Management During the COVID-19 Pandemic: Prevention, Treatment of Mild Disease, and Vaccination[J].Clinical Obstetrics and Gynecology,2022,65(1):161-178.
- [3]梁春霞.门诊二级预检分诊管理模式在改进门诊质量管理中的应用分析[J].中国卫生产业,2022,19(5):4-4.
- [4]Adeline L,Theresa H,Inga U, et al.An Outpatient Management Strategy Using a Coronataxi Digital Early Warning System Reduces Coronavirus Disease 2019 Mortality[J].Open Forum Infectious Diseases,2022, 13(4):42-44.
- [5]刘清学,胡俊霞.门诊二级预检分诊管理模式在门诊管理中的应用价值[J].中国卫生产业, 2021, 18 (20): 65-68.
- [6]Entezami P,Field N C,Dalfino J C.Outpatient management of chronic expanding subdural hematomas with endovascular embolization to minimize inpatient admissions during the COVID-19 viral pandemic[J].Interventional Neuroradiology,2021,27(5):1591-1595.
- [7]唐续源.评析持续质量改进在门诊预检分诊工作中的应用价值[J].特别健康, 2021, 18 (7): 98-98.