

# 护理分诊管理应用于门诊分时段预约挂号就诊对患者心理状态的提升探讨

常飞

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨护理分诊管理应用于门诊分时段预约挂号就诊对患者心理状态的改善作用。方法:回顾性分析2020年1月-2021年12月本院120例门诊分时段预约挂号就诊患者临床资料,根据护理管理方式的不同进行分组,将应用常规护理管理60例患者纳入对照组,而应用护理分诊管理的60例患者作为观察组。分析两组焦虑情绪与候诊时间。结果:干预后,两组焦虑自评量表(SAS)评分较干预前低,观察组SAS评分相比对照组明显更低,候诊时间相比对照组明显更短,以上数据差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:应用护理分诊管理于门诊分时段预约挂号就诊患者中,可改善其焦虑情绪,缩短候诊时间。

**关键词:** 护理分诊管理; 门诊; 分时段预约挂号; 心理状态

在社会经济日益发展的背景下,医院医护人员的工作压力也随之剧增,同时社会医疗资源不足引发了“看病难”的现象,导致大部分患者在医院挂号治疗时存在时间过长、挂不上号等问题<sup>[1]</sup>。因此,医院门诊医护人员需为患者提供更便捷、更具人性化的门诊分时段预约挂号就诊服务,通过根源着手,改变不科学的挂号方式,确保患者看病难的问题得到解决<sup>[2]</sup>。基于此,本文就护理分诊管理应用于门诊分时段预约挂号就诊患者中的临床效果进行研究,汇报如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

回顾性分析2020年1月-2021年12月本院120例门诊分时段预约挂号就诊患者临床资料,根据护理管理方式的不同进行分组,将应用常规护理管理60例患者纳入对照组,而应用护理分诊管理的60例患者作为观察组。对照组性别:男30例,女30例;年龄:21~69岁,均值(40.24 ± 10.71)岁;其中,胃肠外科13例,肝内科13例,消化内科19例,其他15例。观察组性别:男35例,女25例;年龄:21~69岁,均值(40.39 ± 10.58)岁;其中,胃肠外科15例,肝内科12例,消化内科21例,其他12例。参与研究者基线资料比较无差异( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

在对照组中应用常规护理管理,即患者进行传统挂号就诊,于就诊当日直接在导诊台填写有关信息,随后排队挂号等待就诊。

在观察组中应用护理分诊管理,即患者根据实际情况合理选择预约方式,包括现场预约、网上预约、电话预约,患者合理选择就诊时间范围,并在就诊时间范围内前往医院根据预约时间就诊。

### 1.3 观察指标

(1)分别于干预前、后应用焦虑自评量表(SAS)评分评估两组焦虑情绪,根据患者评分将焦虑情绪划分为轻度(50~59分)、中度(60~69分)、重度(≥70分);(2)记录两组候诊时间。

### 1.4 统计学方法

处理工具为SPSS 22.0统计软件。计量数据( $\bar{x} \pm s$ )比较行 $t$ 检验,计数数据(%)比较行 $\chi^2$ 检验。比较差异有统计学意义以 $P < 0.05$ 表示。

## 2. 结果

干预前两组SAS评分比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ );干预后,两组SAS评分较干预前低,观察组SAS评分相比对照组明显更低;对照组、观察组候诊时间分别为(50.71 ± 2.95)min、(15.65 ± 2.17)min,对比发现观察组明显短于对照组,以上数据差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

表1 两组患者干预前、后SAS评分对比( $\bar{x} \pm s$ )

组别	<i>n</i>	干预前	干预后	<i>t</i> 值	<i>P</i> 值
对照组	60	45.48 ± 5.30	40.77 ± 5.09	4.965	0.000
观察组	60	45.79 ± 5.24	35.62 ± 5.71	10.165	0.000
<i>t</i> 值	-	0.322	5.215		
<i>P</i> 值	-	0.748	0.000		

## 3. 讨论

传统门诊挂号方式是患者现场挂号,这种方式存在着患者时间分配不均、等待时间过长等缺陷,尤其是长时间等待易引起患者的不满情绪,导致医疗纠纷发生<sup>[3]</sup>。将门诊分时段预约挂号应用于护理分诊管理中,可为患者在就医上提供便利。同时,与传统挂号区别在于,门诊分时段预约挂号是将就诊患者分流至不同时间段,不仅提升了就诊效率,而且各时段均有患者接受治疗,可避免患者过号后无法就诊<sup>[4]</sup>。此次研究结果显示:干预后,两组SAS评分较干预前低,观察组SAS评分相比对照组明显更低,候诊时间相比对照组明显更短,以上数据差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。大部分患者对挂号就诊时间、成本相对敏感,而部分患者就诊等待时间有限,挂号后长时间等待就诊极易导致错过最佳治疗时机而造成病情加重。应用门诊分时段预约挂号可让患者根据实际情况对就诊时间段进行合理选择,避免在客流量多的时段就诊,满足生活或工作等需求,有助于减轻患者的不满情绪<sup>[5]</sup>。同时,门诊分时段预约挂号促进了就诊效率与质量的提高,医护人员能够在短时间内完成相关的治疗,有效拉近了医患关系,而患者通过门诊分时段预约挂号就诊也体现出以人为本的护理管理理念,促进医院的持续良好发展。

综上所述,在门诊分时段预约挂号就诊患者中应用护理分诊管理,可改善其焦虑情绪,显著缩短候诊时间。

## 参考文献:

- [1] 王欢. 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[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(10):155-156.
- [2] 麦秀章, 黄映嫦, 黄小华, 等. 护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用效果评价[J]. 黑龙江中医药, 2021, 50(02):292-293.
- [3] 宋倩. 探讨门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(43):178.
- [4] 奚敏, 沈琳, 陈妈妈. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用探讨[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(19):94-96.
- [5] 卢艳君, 李锦玲, 蒋思珍. 分时段预约就诊模式在门诊诊疗服务中的应用效果[J]. 国际护理学杂志, 2020, 39(09):1545-1547.