

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分析

冯杰

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要:目的:分析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。方法:从2019年1月至2022年1月期间内前往本院就诊的所有患者中随机选取1000例,加以随机分组,即对照组和观察组,均500例,分别进行常规分诊管理和二级预检分诊管理模式。就此对比两组就诊等候时间、护理工作质量、满意度和分诊准确率。结果:观察组的就诊等候时间短于对照组,护理工作质量评分高于对照组,满意度和分诊准确率均高于对照组结果($P < 0.05$)。结论:门诊二级预检分诊管理模式对改进门诊质量管理具有重要作用,可有效缩短就诊等候时间,提高满意度和分诊准确率,可积极推广。

关键词:门诊;二级预检分诊管理模式;质量管理

医院门诊属于医院的重要部门之一,直接面对着大量患者,因此,该部门的管理工作更为繁重。门诊预检分诊工作是实现患者就诊的第一步,意在向入院患者提供最优化的就诊流程。因此,此部门的工作准确性和及时性既直接影响着患者的救治结果,有直接体现着医院门诊管理质量和分诊护士的业务水平^[1]。故有效的管理模式对门诊流程的优化具有关键作用,近年来,二级预检分诊管理模式的应用较为广泛,为探究其应用效果,此次分析将选择2019年1月至2022年1月入本院就诊的患者1000例展开,结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2019年1月至2022年1月入本院就诊的患者1000例为对象,予以随机平均分组处理。对照组中,男性280例、女性120例,年龄范围15-70岁,平均为(45.20±12.30)岁。观察组中,男性300例,女性200例,年龄范围16-72岁之间,平均为(46.50±11.50)岁。两组患者性别、年龄等基础资料对比无显著差异,组间信息具有均衡性($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组患者实施常规分诊管理,观察组实施二级预检分诊管理,如下:(1)一级分诊,门诊人工挂号窗口前应有一名专业的分诊护士,以便于对入院患者进行相应的预检分诊操作。分诊护士尽可能在最短时间内评估患者的相关情况,并结合患者的主诉对患者基础信息进行收集整理,再决定患者应挂的科室并进行初步分诊。(2)二级分诊:在进行各专科就诊前,医护人员需按患者的一级分诊疾病情况确定其优先级别与就诊去向,保证就诊秩序的同时缩短患者等候时间。分诊事项主要包括就诊实况(医师工作量、当前候诊人数等)、病情程度、就诊需求和疾病类型等,在此期间,分诊人员还应该通过临床决策、沟通协调、实施监测与主动问询等方式进行准确分诊。

1.3 观察指标

对比两组的就诊等候时间(即患者从到达候诊区刷号分诊至进入诊疗室就诊的所用时间)、护理工作质量(以本院自制护理工作质量量表进行评估,总分100分,得分越高表示护理工作质量越佳)、满意度(以我院问卷调查表展开,将测评分值分为满意、较满意和不同意三个不同等级,总满意度为前两者之和)和分诊准确率(即患者选择的挂号科室与其所患疾病类型的符合程度)。

1.4 统计学方法

通过SPSS21.0统计软件对此次数据加分析处理,以(%)表示对应计数资料,通过 χ^2 检验,以($\bar{x} \pm s$)表示对应计量资料,通过t检验, $P < 0.05$ 为判定差异有统计学意义的临界值。

2 结果

2.1 两组就诊等候时间和护理工作质量评分结果比较

观察组的就诊等候时间短于对照组,护理工作质量评分高于对照组($P < 0.05$),见表1。

表1 就诊等候时间和护理工作质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	就诊等候时间 (min)	护理工作质量 (分)
观察组(500)	35.55 ± 16.33	93.56 ± 4.58
对照组(500)	49.30 ± 20.50	85.59 ± 5.30
t	11.730	25.441
p	0.000	0.037

2.2 两组满意度和分诊准确率对比

观察组的满意度和分诊准确率均高于对照组,数据差异具有统计学意义($P < 0.05$),见表2。

表2 两组满意度和分诊准确率对比 [n/(%)]

组别	满意度	分诊准确率
观察组(500)	490 (98.00)	495 (99.00)
对照组(500)	475 (95.00)	485 (97.00)
t	6.661	6.491
p	0.015	0.020

3 讨论

门诊是医院的重要窗口,其管理质量对医院的整体形象及发展有着重要作用,而门诊分诊是实现患者就诊的第一步,确保分诊管理质量关系着患者的整体就诊体验^[2]。既往分诊中,多是医护人员依靠计算机系统完成,可有效减轻医护人员的工作量。但是,当就诊人数极多的时候,需要倾向于就诊区域的秩序维护,并且患者退换号的问题也时有发生,因此,工作效率并未得以有效提高。加强对门诊分诊管理模式的改进意义重大,二级预检分诊管理模式是近年来应用较多的管理模式之一,其核心在于强调分诊护士主动性,通过临床决策、准确判断、和实时监控等有效提高分诊准确率^[3]。并且该模式有效简化了既往的取药、检查、就诊、分诊、候诊与挂号环节,在分诊过程中注重人性化服务,基于保障安全、提升质量的基础上对患者采取针对性的解决措施,进而提升其救治效果,保证就医安全。本次分析中:观察组的就诊等候时间短于对照组,护理工作质量高于对照组。满意度和分诊准确率均高于对照组结果($P < 0.05$)。

综上所述,门诊二级预检分诊管理模式应用于门诊质量管理中具有积极的改进作用,能有效缩短患者的就诊时间,保证分诊准确率,还利于提高护理工作质量和患者满意度,实用价值显著。

参考文献:

- [1]黎惠贞.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].中国当代医药,2020,27(14):178-180+184.
- [2]胡玉洁,李平,叶琴,张曼莉.预检分诊在门诊质量管理中的应用现状及对策分析[J].中国医药导报,2018,15(14):153-156.
- [3]金娟,陈瑾.预检分诊在门诊质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2019,27(08):153-154.