

# 品管圈活动在降低便民门诊患者挂号错误率中的应用对就医体验的改善探讨

谢知涵

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨品管圈活动在降低便民门诊患者挂号错误率中的应用效果以及对就医体验的改善作用。方法:选取2020年1月-2020年12月在便民门诊接受治疗的50例患者作为对照组,此时实施常规门诊护理;选取2021年1月至2021年12月在便民门诊接受治疗的50例患者作为观察组,此时在常规门诊护理基础上开展品管圈活动。分析两组患者挂号错误率及各项检查等候时间。结果:观察组挂号错误率低于对照组,护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:开展品管圈活动能够降低便民门诊患者挂号错误率,提高其护理满意度。

**关键词:**品管圈活动;便民门诊;挂号错误率

便民门诊是医院为方便患者就诊开设的门诊,虽然可让患者迅速开展自己所需的检查,缩短看病时间,但其中也存在着一些问题,如患者不了解服务范畴、导医人员指导不明确等,导致患者挂错号的现象时有发生<sup>[1]</sup>。品管圈活动是近些年在我国护理学快速发展背景下出现的新型护理模式,可通过多项环节促进护理质量的提升<sup>[2]</sup>。基于此,本文就品管圈活动在降低便民门诊患者挂号错误率中的应用效果以及对就医体验的改善作用进行探究。

## 2. 资料与方法

### 2.1 一般资料

选取2020年1月-2020年12月在便民门诊接受治疗的50例患者作为对照组,选取2021年1月至2021年12月在便民门诊接受治疗的50例患者作为观察组。对照组50例,性别:男28例,女22例;年龄:21~67岁,均值(45.39±10.84)岁。观察组50例,性别:男25例,女25例;年龄:21~67岁,均值(45.51±10.78)岁。纳入患者认知清晰,均可正常沟通,且知情此次研究,参与研究者基线资料比较无差异( $P > 0.05$ )。

### 2.2 方法

对照组实施常规门诊护理,即患者自行携带门诊病历开药,护理人员提供必要服务等。

观察组在常规门诊护理基础上开展品管圈活动,方法:(1)组建品管圈:由护理人员组建品管圈,并选出一名圈长;(2)选定主题:全体圈员围绕问题提出多个待选主题,经分析后设定本次品管圈主题为“降低便民门诊患者挂号错误率”;全体圈员均参与到此次研究中,通过品管手法与品管工具开展各项活动;(3)问题分析:通过鱼骨图、头脑风暴法对患者挂号错误的问题进行分析,再结合现状把握情况分析原因,得出影响因素为患者初次就诊、导医指导不完全;(4)拟定对策:各圈员根据问题拟定出对策,首先针对初

表2 对比两组患者护理满意度(n%)

组别	n	高度满意	基本满意	不满意	护理满意度
对照组	50	22 (44.00)	16 (32.00)	12 (24.00)	38 (76.00)
观察组	50	31 (62.00)	18 (36.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
$\chi^2$ 值	-				10.699
P值	-				0.001

## 3. 讨论

品管圈是由护理人员组建质量管理小组而开展的护理管理活动,可通过讨论与分析明确患者在便民门诊接受治疗时存在的问题,针对性地制定出科学、有效的护理方案,确保护理质量得到提升,并实现预期制定的护理目标<sup>[3]</sup>。此次研究结果显示:观察组挂号错误率低于对照组,护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。提示品管圈活动的开展有助于降低患者挂号错误率,促进其护理满意度的提升。分析是本研究开展品管圈活动的目的在于降低患者挂号错误率与改善就医体验等,护理人员找出问题后制定对策进行改善,能够提升工作效率与质量,达到预期的目标。同时,品管圈活动要求全体圈员积极参与,有助于调动护理人员的工作积极性,增强其主动服务与管理意识,促进品管圈活动作用的充分发挥,使患者根据病情准确挂号,带动护理满意度的提升<sup>[4-5]</sup>。

综上所述,开展品管圈活动不仅能够降低便民门诊患者挂号错

诊患者,要求护理人员强化分诊服务能力,及时为患者提供准确指导,协助其挂号;其次,开展小组分享、学习讲座等一系列活动,加大分诊人员的培训力度,明确其岗位职责。

### 1.3 观察指标

(1)记录两组患者挂号错误率;(2)为两组患者发放《护理满意度调查问卷》对护理满意度进行评估,可分为高度满意( $\geq 90$ 分)、基本满意(80~89分)、不满意( $\leq 79$ 分),高度满意率与基本满意率相加之和为护理满意度。

### 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

### 2.1 两组患者挂号错误率比较

观察组挂号错误率仅为16.00%,明显低于对照组的4.00%,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

表1 对比两组患者挂号错误率(n%)

组别	n	挂号错误率
对照组	50	8 (16.00)
观察组	50	2 (4.00)
$\chi^2$ 值	-	4.000
P值	-	0.046

### 2.2 两组患者护理满意度比较

在护理满意度比较上,观察组明显高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表2。

误率,而且能够提高护理满意度。

## 参考文献:

- [1] 梁英萍,程詠,林惠茶,等."品管圈"活动在降低用药错误中应用的效果评价[J].海峡药学,2020,32(04):237-239.
- [2] 刘丽华,戴小榕.一站式服务在改善患者就医体验中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(11):244-245.
- [3] 赵文波,井鸿雁,艾玲玲.品管圈在提高门诊患者体验合格率中的应用[J].长春中医药大学学报,2020,36(04):784-787.
- [4] 倪丽,刘利.基于顾客满意理论的医院管理在改善患者就医体验及满意度中的应用研究[J].中国医药导报,2021,18(07):157-160.
- [5] 王海涛.品管圈管理对门诊就诊患者就诊流程认知情况及体验满意度的应用价值分析[J].中国卫生产业,2021,18(13):37-40.