

优化门诊护理分诊流程对分诊准确率和患者满意度的影响分析

卓媛

徐州医科大学附属医院东院门诊部 江苏徐州 221000

摘要：目的：分析实施优化门诊护理分诊流程对分诊准确率和患者满意度的影响。方法：于2019年1月-7月选取我院门诊接收的患者150例为研究对象，按照电脑流水号分组，分为参照组75例，实施常规性护理分诊流程，分为观察组75例，实施优化门诊护理分诊流程方法。比较两组的分诊效果及患者满意度评分。结果：观察组的分诊效率高于参照组（ $P < 0.05$ ）；观察组的满意度评分均高于参照组（ $P < 0.05$ ）。结论：实施优化门诊护理分诊流程方法，可显著的提升分诊工作效率和患者满意度。

关键词：优化门诊护理分诊流程；分诊效率；满意度

前言

门诊在医院中为重要的组成，是医院的窗口，其工作的质量体现着医院的形象和整体医疗水平。门诊接收的患者具有较大的流动性，病情种类也是十分复杂，如果不能合理的护理和分诊，极易发生医疗纠纷，不利于医院的长远性发展。其中门诊分诊在护理中起到至关重要的作用^[1]，为此应加强关于门诊护理流程的优化，本文主要就优化门诊护理分诊流程的应用展开分析，现总结为下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究区间2019年1月-7月，研究对象为150例于我院门诊就诊的患者，按照电脑流水号分为参照组（ $n=75$ ）和观察组（ $n=75$ ），参照组中男性和女性各47例、28例，年龄为12-80岁，年龄均值为（ 46 ± 3.55 ）；观察组中男性和女性各40例、35例，年龄为14-79岁，年龄均值为（ 46.5 ± 3.47 ），分析患者资料，差异不具有统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

纳入标准：具有清楚、正常的沟通及表达能力；临床资料完整；经医护人员告知研究意义后自愿签署知情同意书，**排除标准：**合并心肝肾重要器官功能障碍；神志不清；中途退出研究患者。

1.2 护理方法

参照组实施常规性护理分诊流程，即由分诊人员对就诊流程展开讲解，引导其就诊。

观察组实施优化护理分诊流程方法：（1）接诊，在门诊

部粘贴就诊流程图，提供干净、舒适且温馨的就诊环境。接诊护士提高服务意识，以热情和友好的态度接待患者，多关心患者，给予其充分的尊重，并在条件允许下满足其需求。（2）预检，设立预检分诊台，患者就诊期间根据其主诉的病情症状准确的判断，便于患者及时准确就诊。在门诊设立二次预检分诊，详细询问患者主诉病症，查看其阳性体征，判断病情情况。经二次预检分诊后，划分患者引导其去对应诊室就诊。如果有疑似传染病患者，应陪同其取对应科室就诊，并采取消毒干预。危重急症患者建立绿色通道便于患者就诊。（3）高峰期应急预案建立，开设新诊室并合理安置门诊服务人员对患者进行管理，可添加志愿者、病区医护人员来帮忙，做好采血中心、门诊挂号窗口、急诊科等准备，执行弹性的工作制度，以此提升分诊效率。

1.3 观察指标

比较两组的分诊效果及患者满意度评分。

1.4 统计学方法

应用SPSS20.0软件分析，分诊等待时间、就诊总时间及患者满意度评分用均数±标准差表示，以t进行检验。分诊准确率及投诉率用率表示，以 χ^2 进行检验， $P < 0.05$ 表示存在统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者分诊效果对比

观察组分诊等待时间、就诊总时间用时均少于参照组，分诊准确率高于参照组且投诉率低于参照组（ $P < 0.05$ ），详见表1。

表1. 分诊效果

组别	例数	分诊等待时间 (min)	就诊总时间 (min)	分诊准确率 (n/%)	投诉率 (n/%)
参照组	75	23.65±5.73	106.55±11.28	52 (69.33)	7 (9.33)
观察组	75	11.62±2.57	76.84±5.31	67 (89.33)	1 (1.33)
χ^2/t	--	16.589	20.637	9.1488	4.7535
P	--	0.0000	0.0000	0.0024	0.0292

2.2 两组患者患者满意度评分对比

观察组的满意度评分中，服务态度、分诊环节、护患沟

通、温馨提示和告知及人性化方服务均高于参照组（ $P < 0.05$ ），详见表2。

表2. 患者满意度评分（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	服务态度	分诊环境	护患沟通	温馨提示和告知	人性化服务
参照组	75	3.01±0.53	2.82±0.33	3.07±0.47	3.71±0.41	3.67±0.55
观察组	75	4.11±0.36	4.22±0.39	4.14±0.53	4.83±0.39	4.85±0.44

t	--	14.868	23.732	13.081	17.141	14.505
P	--	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

分诊流程工作为有重点和快速的对来院就诊的患者资料进行收集,通过分析和判断划分出轻重缓急的患者。常规性护理分诊流程缺乏针对性,随着当前门诊患者数量的不断增加,该方法的应用价值不显著,为满足患者需求和医院发展的需求,需要实施对分诊流程的优化^[2]。

结果显示:观察组的分诊效率各指标均优于参照组且患者满意度评分高于参照组($P < 0.05$),表示优化护理分诊流程方法的应用效果显著。该方法秉着以患者为中心的原则,结合医院实际情况实施优化护理分诊流程方法,实现了分诊工作的有序性,进而提高了分诊工作的效率。分析了现有医院实际工作情况,针对分诊护理工作存在的薄弱性缓解进行消除和改善,旨在提高患者的就诊体验。在研究中,从接诊、分诊到预检和送诊四个阶段实施优化,进而为患者提供了优质的护理服务。另外,优化护理分诊流程的落实提高了对护理人员的要求,需要其具备较高的人际沟通能力,并有丰富的理论知识和临床经验做储备,在工作中按照准确、快速的

分诊原则,切实有效的提升分诊准确效率。医院门诊以优化门诊流程方法为患者提供及时、温馨且快捷的服务,极大的缩短了患者的候诊时间,稳定了患者的情绪,进而有利于医疗纠纷的减少^[3]。

综上,通过实施优化门诊护理分诊流程方法,切实有效的提升了分诊准确率,使得医患关系改善,提升了患者满意度,可在临床中大力借鉴。

参考文献

- [1]陆海英.探讨优化门诊护理分诊流程对分诊准确率及患者满意度的影响[J].现代医学与健康研究电子杂志,2019,3(24):133-135.
- [2]刘秀娟.流程优化护理分诊对分诊准确率及患者满意度的作用分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(32):170+172.
- [3]王珺.流程优化护理分诊对分诊准确率及患者满意度的影响[J].临床合理用药杂志,2019,12(09):159-160.