

优化门诊分诊流程对分诊效果的影响

常璐璐

(太原市妇幼保健院 山西太原 030000)

【摘要】目的：优化门诊分诊流程对分诊效果的影响。方法：对接受临床门诊就诊的患者予以分诊干预，对照组接受常规护理，有32例，观察组接受优化门诊分诊流程护理，有32例，对比结果。结果：对比对照组，观察组患者的临床综合护理满意率更高，患者在分诊期间存在的问题更少；患者的分诊等待、就诊时间更短。经过干预后观察组阶段的护理评分结果更好，如环境管理、心理指导、健康指导、病历书写等。结论：对于医院而言，优化门诊分诊流程可提升分诊管理质量，能够减少患者分诊期间的问题，同时提升其临床的满意率，缩短等待和就诊时间。此外还可提升医院门诊分诊的综合管理质量，可推广。

【关键词】优化门诊分诊流程；分诊管理；门诊护士

The effect of optimizing the outpatient triage process on the triage effect

Chang Lulu

(Taiyuan Maternal and Child Health Care Hospital, Shanxi Taiyuan 030000)

[Abstract] Objective: To optimize the influence of the outpatient triage process on the triage effect. Methods: The patients receiving clinical outpatient treatment were given triage intervention, the control group received routine care, 32 cases, and the observation group received optimized outpatient triage process care, 32 cases, and the results were compared. Results: Compared with the control group, the satisfaction rate was higher, and patients had fewer problems during triage; triage waiting and visit time were shorter. Nursing nursing results in the observation group after intervention, such as environmental management, psychological guidance, health guidance, and medical record writing. Conclusion: For hospitals, optimizing the outpatient triage process can improve the quality of triage management, reduce the problems during patient triage, improve their clinical satisfaction rate, and shorten the waiting and treatment time. In addition, it can also improve the comprehensive management quality of hospital outpatient triage, and can be promoted.

[Key words] optimize the outpatient triage process; triage management; outpatient nurse

医院的门诊是医院和患者接触的第一科室，门诊为患者输出的各项服务会影响患者的情绪，同时也会影响患者对医院的信任度。对于医院而言，医院的门诊工作是医院整体水平，品牌形象的代言。与此同时医院的门诊也存在人流量较大，患者数量多，病种类型复杂，急缓病人交杂等特点，门诊护士若缺乏心理素质、专业技术，可导致临床的护患纠纷、医患纠纷频发，也可能增加院内交叉感染的风险^[1]。可见，医院门诊管理工作艰巨且重。医院的分诊工作是门诊工作的必要、关键环节。门诊护士可为患者提供就诊指导，让患者减少身心压力，同时能够正确选择科室和医生，尽快接受急诊。分诊的门诊护士需要了解患者的基本情况，运用语言技巧得到医生所需问诊信息，同时也要区分危重、感染患者，将其送往合适的就诊点^[2]。因医院的管理方式，患者的个性特点，传统的门诊分诊也暴露较多的缺点，不利于医院的工作开展。针对此医院需要结合实际情况，挖掘问题所在，优化门诊分诊流程，为患者提供舒适的分诊服务。现针对分诊患者进行分诊研究，内容如下：

1. 一般资料与方法

1.1 一般资料

对收入的门诊分诊对象予以病症分析，从就诊患者中随机抽出两组对象，其中2023年5月-2023年9月予以常规护理管理，选择其中32例，女、男分别为16例，年龄为45岁-71(58.53±2.63)岁；而针对此期间存在的工作问题

进行分析，予以门诊分诊流程优化干预，在2023年10月-2024年2月予以实践；选择期间接受护理患者32例，男、女分别为16、17例，年龄为47岁-62(54.29±1.73)岁，两组基本资料无差异，(p>0.05)，有可比性。

1.2 方法

对照组接受常规护理，结合患者的需求为其提供相关分诊服务。

观察组接受优化门诊分诊流程护理，主要内容有：(1)接诊管理，做好门诊引导可在室内张贴就诊流程图海报，也方便患者了解流程，也可进行手机操作。对于分诊患者，门诊护士接诊时候需要言语亲切，态度诚恳，同时在室内设置饮水机，阅读栏，座椅，方便患者等待。一些患者情绪激动，门诊护士需要及时安抚其负面情绪，避免对周围的患者造成影响。门诊护士可为患者介绍相关健康知识，耐心解答问题，可遵循医嘱建议患者到急诊科就诊。(2)预检管理。门诊护士需要按照医院优化流程，医嘱询问患者的基本信息，包括患者的基础病史，主诉症状，近期饮食作息情况，同时也要核对一些禁忌事宜，如存在空腹、女性处于经期或妊娠期、近期服用的激素药物等。及时将信息传输给医生。(3)送诊，得到医生的反馈情况后，门诊护士结合患者的诊断结果，提醒患者到相关检查科室接受检查或接受治疗。提醒患者一些特殊检查的注意事项，如饮水，禁食禁饮等，若有需要可建议患者更换检查时间。若患者病症严重或分诊期间出现突发危重情况，需要及时和相关科室取得联系，开通绿色通道，将患者及时送往急救。(4)做好巡查工作，分诊期间，等待人数较多或出现噪音较多，通行困难等问题，门诊护士需要

到现场做好秩序管理,提醒高峰期可能出现的碰撞,跌倒等事宜,留出通行通道,同时保护好随身物品,避免丢失。

1.3 观察指标

①对比患者门诊分诊的综合护理满意率、存在的问题以及分诊等待、就诊时间差异。②对比观察组、对照组阶段的分诊管理评分,分数段为0-100分,分数越高结果越好^[3-5]。

1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 统计学软件,若有计数资料,格式为[n

(%)],予以 X² 检验;若有计量资料,格式为($\bar{x} \pm s$),予以 t 检验。p < 0.05 提示统计学意义成立。

2.结果

2.1 两组就诊患者基本信息对比见表 1

表 1 两组就诊患者基本信息对比[n (%)]

指标	年龄		文化水平			伴随症状				
	≥60岁	<60岁	大专以下	大专	大专以上	头晕	恶心	乏力	疼痛	其他
对照组	10 (31.25)	22 (68.75)	12 (37.50)	15 (46.88)	5 (15.63)	15 (46.88)	16 (50.00)	11 (34.38)	12 (37.50)	1 (3.13)
观察组	12 (37.50)	20 (62.50)	13 (40.63)	12 (37.50)	7 (21.88)	13 (40.63)	15 (46.88)	12 (37.50)	14 (43.75)	3 (9.38)
X ²	0.2771	0.2771	0.0656	0.5766	0.4103	0.2540	0.0626	0.0679	0.2591	1.0667
p	0.5986	0.5986	0.7978	0.4477	0.5218	0.6143	0.8025	0.7945	0.6107	0.3017

2.2 两组就诊患者综合护理满意率对比见表 2

表 2 两组就诊患者综合护理满意率对比[n (%)]

小组	例数	十分满意	基本满意	不满意	综合满意
对照组	32	10 (31.25)	14 (43.75)	8 (25.00)	24 (75.00)
观察组	32	23 (71.88)	7 (21.88)	2 (6.25)	30 (93.75)
X ²	-	10.5728	3.4729	4.2667	4.2667
p	-	0.0011	0.0624	0.0389	0.0389

2.3 两组就诊患者存在问题对比见表 3

表 3 两组就诊患者存在问题对比[n (%)]

小组	例数	口头纠纷	跌倒或碰撞	忽略医嘱	隐瞒病史	其他	存在问题
对照组	32	3 (9.38)	2 (6.25)	3 (9.38)	1 (3.13)	1 (3.13)	10 (31.25)
观察组	32	1 (3.13)	1 (3.13)	1 (3.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (9.38)
X ²	-	1.0667	0.3497	1.0667	1.0159	1.0159	4.7300
p	-	0.3017	0.5543	0.3017	0.3135	0.3135	0.0296

2.4 两组就诊患者分诊时间指标对比见表 4

表 4 两组就诊患者分诊时间指标对比($\bar{x} \pm s$)

小组	例数	等待时间 (min)	就诊时间 (min)
对照组	32	14.84 ± 1.43	64.35 ± 5.66
观察组	32	13.64 ± 1.53	58.10 ± 5.13
t	-	3.2414	4.6283
p	-	0.0019	0.0001

2.5 两组护理工作评价指标对比见表 5

表 5 两组护理工作评价指标对比($\bar{x} \pm s$)

小组	环境管理(分)	心理指导(分)	健康指导(分)	病历书写(分)	护理态度(分)	护理效率(分)	安全提醒(分)	综合评价(分)
对照组	83.97 ± 9.25	82.00 ± 7.00	84.11 ± 8.16	82.08 ± 7.62	83.73 ± 8.71	81.90 ± 8.00	83.88 ± 8.38	82.99 ± 7.96
观察组	91.11 ± 8.70	90.77 ± 6.47	89.50 ± 9.51	87.61 ± 7.56	88.50 ± 8.03	88.87 ± 8.08	92.69 ± 8.16	90.22 ± 6.86
t	3.1807	5.2046	1.9818	2.9143	2.2777	3.4676	4.2608	3.8921
p	0.0023	0.0001	0.0419	0.0050	0.0262	0.0010	0.0001	0.0002

3.讨论

门诊工作质量决定了患者对医院的第一印象,同时也会影响患者后期的就诊体验,对医院的口碑也有影响^[6]。随着现代医护服务工作的不断更新,医院也在积极创新,优化服务,以此为患者提供更为舒适、安心的就诊治疗环境^[7]。

门诊护士可通过优化护理工作环境,优化护理工作质量,可及时规避护理缺陷,提升护理管理的整体质量。分诊护理工作属于医院门诊的重要内容之一,此阶段包括患者导诊、分诊、预检等多个内容和流程。通过优化相关工作流程,

可以安抚患者的焦虑、抑郁情绪,稳定其精神状态,让科室有秩序接诊,满足医院各项活动顺利开展。也有研究表明,很多患者在门诊就诊时候因为疾病疼痛,等待心切,容易出现焦虑抑郁情绪;加之分诊等待患者数量较多,高峰期极易出现碰撞、口角等纠纷。以上问题若没有得到及时解决,可导致医院门诊工作秩序混乱,门诊相关矛盾予以放大,不光会影响患者的就诊体验,同时抹黑医院形象^[8]。

可见,优化医院门诊分诊工作质量尤为重要。结合门诊分诊的工作情况来看,门诊的工作流程包括了接诊、预检、

下转第 69 页

参考文献:

- [1]李安琪, 赵佩然, 赵玉强, 王锐, 杨婧. 固醇调节元件结合蛋白(SREBP)在非酒精性脂肪性肝病中的作用机制及治疗靶点[J]. 临床肝胆病杂志, 2024, 40(07): 1459-1465.
- [2]孙天琪, 卢秉久, 郑佳连. 二陈汤加减联合多烯磷脂酰胆碱胶囊治疗代谢相关脂肪性肝病临床观察[J]. 河北中医, 2024, 46(06): 936-940.
- [3]周意红, 周逸, 陈敬锋, 张志刚, 雷远锋, 閻子, 陶奔. 肝病治疗仪治疗代偿期乙肝肝硬化患者的效果观察[J]. 现代仪器与医疗, 2024, 30(03): 86-90.
- [4]余海忠, 李虎业, 夏文英, 李进财, 徐尚胜. 糖皮质激素联合腺苷蛋氨酸、熊去氧胆酸治疗药物性急性重度胆汁淤积性肝病的临床疗效[J]. 新疆医科大学学报, 2024, 47(06): 872-876.
- [5]易慧芳, 姜锦林, 刘小琴, 田恒佳. 排毒降脂合剂在非酒精性脂肪性肝病临床治疗中的应用效果[J]. 中国医药指南, 2024, 22(16): 145-148.
- [6]付巍. 抗菌药物联合免疫球蛋白治疗中晚期肝病并发感染患者的临床效果[J]. 中国医药指南, 2022, 20(17): 42-45.
- [7]赵余. 抗菌药物联合人免疫球蛋白治疗重症肝病合并感染的效果研究[J]. 中外医学研究, 2021, 19(20): 144-146.
- [8]覃美容, 李春明, 黄燕好. 免疫球蛋白对中晚期肝病并发感染患者炎症指标和T淋巴细胞亚群的影响[J]. 中国实用医药, 2021, 16(03): 112-114.
- [9]卢锋, 张家伟. 抗菌药物与免疫球蛋白治疗中晚期肝病并发感染的疗效[J]. 深圳中西医结合杂志, 2020, 30(11): 17-18.
- [10]梁海军, 崔艳慧, 王燕平, 王新伟, 高海丽, 陈宝鑫, 杨道坤. 抗菌药物联合免疫球蛋白治疗中晚期肝病并发感染的临床疗效[J]. 中华医院感染学杂志, 2020, 30(01): 86-90.
- [11]朱敏敏. 人免疫球蛋白联合抗菌药物治疗中晚期肝病感染患者的临床效果研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(21): 102+105.
- [12]施雯宇, 王章, 徐婷婷, 戴璋达, 方建珍. 抗菌药物联合人免疫球蛋白对重症肝病合并感染患者的临床疗效及对总胆红素及凝血酶原时间的影响[J]. 中华医院感染学杂志, 2018, 28(16): 2430-2434.
- [13]陈敏, 朱俊, 袁玉林, 方文敏, 潘登, 饶少峰. 人免疫球蛋白联合抗菌药物治疗中晚期肝病感染患者的临床效果研究[J]. 中华医院感染学杂志, 2016, 26(21): 4897-4899.

上接第66页

送诊等内容。门诊护士可针对每个阶段的工作情况进行分析,例如接诊期间的情绪控制,环境管理等减少患者的压力,让其顺从医护活动;预检阶段结合患者的文化水平询问相关病史,病症,禁忌症等情况,同时了解患者的近期用药和身体情况,为医生提供有效的信息,同时提升临床的医疗工作效率,减少就诊风险^[9]。而送诊时候,门诊护士可观察患者的体征情况,结合医嘱和患者的文化水平,个人行动能力等为其提供相关建议,让其接受及时的就诊^[10]。值得注意的是,

分诊环境和秩序维护对分诊质量有较大的影响,因等待人数较多,流程复杂,护患纠纷发生率较高。门诊护士做好巡查工作,可为患者提供及时的护理服务和疾病咨询,同时做好秩序维护,可减少护患纠纷,患者之间的纠纷,提升管理质量^[11-12]。

本文探讨了优化门诊分诊流程对分诊效果影响,经过优化接诊、预检、送诊等工作,分诊管理的质量显著提升,患者的满意评价结果好,问题发生率较低,同时也可缩短分诊就诊,等待时间,可推广。

参考文献:

- [1]刘聃, 张诚, 姜俐苹. 儿科门诊预检分诊管理中优化中医诊法流程的效果[J]. 中医药管理杂志, 2024, 32(09): 234-236.
- [2]王暖瑞, 赵蜜. 护理管理流程优化在提升妇产科门诊分诊护理质量中的应用效果观察[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2023, 10(35): 141-143.
- [3]田梅. 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研究[J]. 婚育与健康, 2023, 29(05): 169-171.
- [4]吴秀文. 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]. 中国继续医学教育, 2020, 12(28): 186-189.
- [5]付海燕. 优化门诊护理分诊流程对分诊效果的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(18): 160-162.
- [6]韩冬. 分析护理流程优化对门诊分诊护理质量的效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(36): 67.
- [7]王蕾. 优化服务流程联合风险防控在门诊分诊中的效果分析[J]. 首都食品与医药, 2019, 26(01): 68.
- [8]李任平, 沈惠仙. 护理流程优化对门诊分诊护理质量的提升效果分析[J]. 中外医学研究, 2018, 16(21): 44-45.
- [9]董素萍. 护理流程优化对门诊分诊护理质量的提升效果分析研究[J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(10): 149-151.
- [10]唐晓珍, 李素芬. 优化接诊服务流程在门诊分诊中的效果分析[J]. 中国妇幼健康研究, 2016, 27(S2): 105-106.
- [11]李安群. 妇产科门诊优化分诊流程在患者中的应用效果分析[J]. 齐鲁护理杂志, 2015, 21(20): 103-104.
- [12]吴小琼. 优化分诊流程在妇产科门诊中的应用效果[J]. 按摩与康复医学, 2014, 5(07): 233-234.