

持续护理质量改进在门诊预检分诊中的应用效果研究

王洪芳

海军第九七一医院门诊部 山东青岛

【摘要】目的 分析门诊预检分诊护理中强调持续护理质量改进理念对护患双方的正面影响。**方法** 将我院门诊就诊的 200 例患者纳入研究后，随机划分至 A 组（100 例）及 B 组（100 例），2 组患者均接受常规预检分诊服务，于此基础上，在后者护理活动中强调持续护理质量改进理念，并对比相应数据指标，分析护理有效性。**结果** 经对比，B 组患者分诊时间、就诊等候时间得以明显缩短；而护理总满意率及引入持续护理质量改进理念后的护理人员工作水平更高（ $P<0.05$ ）。**结论** 预检分诊是门诊护理中的重点内容，其相对性质特殊，极易在护理不当的情况下诱发患者投诉等不良事件，建议于常规护理中强调持续护理质量改进理念，意在构建和谐关系，改善患者就诊舒适度及护理人员综合素养。

【关键词】 门诊护理；预检分诊；持续护理质量改进；患者总满意率；就诊等候时间

【收稿日期】 2025 年 2 月 24 日

【出刊日期】 2025 年 3 月 26 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250119

Research on the application effect of continuous nursing quality improvement in outpatient pre examination triage

Hongfang Wang

Outpatient Department of the 971st Navy Hospital, Qingdao, Shandong

【Abstract】Objective To analyze the positive impact of emphasizing the concept of continuous nursing quality improvement in outpatient pre examination triage nursing on both nurses and patients. **Methods** 200 patients who visited our outpatient department were included in the study and randomly divided into Group A (100 cases) and Group B (100 cases). Both groups of patients received routine pre screening triage services. Based on this, the concept of continuous quality improvement was emphasized in the nursing activities of the latter, and corresponding data indicators were compared to analyze the effectiveness of nursing. **Results** After comparison, the triage time and waiting time for medical treatment in Group B patients were significantly reduced; The overall satisfaction rate of nursing and the introduction of the concept of continuous nursing quality improvement resulted in higher work levels of nursing staff ($P<0.05$). **Conclusion** Pre examination triage is a key aspect of outpatient nursing, and its relative nature is special, which can easily lead to adverse events such as patient complaints in the event of improper nursing. It is recommended to emphasize the concept of continuous nursing quality improvement in routine nursing, aiming to build a harmonious relationship, improve patient comfort during diagnosis, and enhance the comprehensive literacy of nursing staff.

【Keywords】 Outpatient nursing; Pre examination triage; Continuous improvement of nursing quality; Total patient satisfaction rate; Waiting time for medical treatment

门诊这类综合部门主要负责接待病情症状轻微群体，经预检分诊、挂号后，相应科室医师通过对应诊疗手段以诊断疾病，并拟定针对性的治疗计划，其涵盖了妇科、儿科、呼吸内科、消化内科、中医科等多种部门，为患者提供了多元化的医疗保健服务^[1-2]。预检分诊是门诊护理服务中的关键一环，即护理人员参照不同患者情况为其提供分诊指导，如既往病史、症状表现、病

情严重程度……使其尽早接受诊疗，也避免了造成门诊人员大量聚集，这对护理人员的综合工作水平亦有着较高要求，其需具备高度病情观察判断能力、护理评估能力及人文关怀能力^[3]。为进一步保障门诊预检分诊整体服务水平，为患者提供更为优质的护理服务，本研究尝试将持续护理质量改进理念融入门诊预检分诊护理中，并进行以下报道：

1 资料与方法

1.1 临床资料

2022 年 12 月份至 2024 年 12 月份期间,以我院门诊 200 例患者为研究对象,结合其入院时间随机划分至 A 组、B 组各 100 例。其中 A 组男女占比 58/42,年龄(48.74 ± 3.03)岁;B 组男女占比 55/45,年龄(48.86 ± 3.08)岁。经对比,2 组患者基本资料无明显差异性($P > 0.05$)。

另,我院门诊预检分诊护理人员共 12 名,均为女性,年龄(28.74 ± 2.02)岁,工作年限(3.12 ± 1.08)年,大专学历 8 名,本科学历 4 名,引入持续护理质量改进理念前后,人员无变动($P > 0.05$)。

1.2 方法

在为 2 组患者开展常规预检分诊服务的基础上,将持续护理质量改进理念融入 B 组护理活动中,措施如下:

①成立质控管理小组,由护士长以及 2 名高年资护理人员组成,小组成员需定期开展例会,分析以往不良事件发生原因(如分诊失误原因、患者投诉原因等),随后围绕风险识别防控能力、护患沟通技巧、病情观察能力、应急处置能力等方面为护理人员展开培训,并每月进行考核,考核成绩与个人绩效挂钩,这亦便于及时发现并解决问题予以解决,巩固护理水平。为便于患者了解有关医疗信息,应对门诊大厅布局予以适当调整,即设立醒目标识,并利用 LED 屏幕滚动播放专家坐诊有关信息、新型检查诊断技术介绍、常见病(如高血压、上呼吸道感染、急性肠胃炎)健康教育指导以及公众号预约挂号服务流程……②为确保护理服务的无缝隙性,注重人力资源的科学调配是关键,质控管理小组应注重分析门诊相应医疗数据以及患者就诊高峰期,适当增加分诊护理人员数量,期间也应强调“新老搭配”原则,结合其实际情况拟定相应护理任务,低年资护理人员不可越级进行其他护理操作,但高年资护理人员可结合实际情况对前者工作任务予以指导,这也是提高服务水平的重要一环。在实施预检分诊服务期间,护理人员应充分重视不同患者的个体差异,对于无法自行行

走、活动受限、高龄或病情危重者,应优先处理,并结合实际情况提供轮椅等便民设施,分诊时间最多不可超过 3min。③生病、外伤对患者而言是强烈的外界应激因素,所以有患者在就诊期间往往会表现为烦躁、焦虑、胆怯等情绪问题,甚至与护理人员发生争执。因此,护理人员在不影响预检分诊工作进行期间,应通过自身专业的言谈举止以产生积极效应,如一句关爱的话语、一个安慰的微笑、轻拍其肩膀……对于患者或陪护人员所提出的问题,也应秉承简洁、易懂、准确的答复原则,而分诊台旁应添设健康教育专栏,当中宣传资料包括慢性病饮食生活指导、医院新技术、设备介绍及常见流行病的防治知识。最后,也应注重预检分诊护理人员心理健康方面的素质培训,并实施弹性排班制度,使护理人员以轻松、平和、积极向上的心态进行工作,规避职业倦怠现象产生,这亦是持续护理质量改进的重要体现。

1.3 观察指标

①患者分诊时间、就诊等候时间;②护理总满意率[发放我院门诊自拟患者满意度问卷邀请其填写,该问卷满分 100 分,回收率为 100%,计算总满意率,即满意例数(总分 ≥ 75 分)+基本满意(总分 ≥ 60 分)例数/总例数 $\times 100\%$];③引入持续护理质量改进理念前后护理水平提升效果[围绕沟通能力、理论知识、应急处置能力及综合素养予以考核,每项满分 50 分,总分与护理水平呈正相关]。

1.4 统计学方法

数据经 SPSS22.0 分析, ($P < 0.05$) 为有统计学意义。

2 结果

2.1 患者分诊时间、就诊等候时间及护理总满意率

B 组患者分诊、就诊等候所需时间更短;护理总满意率高于 A 组患者($P < 0.05$),见表 1。

2.2 引入持续护理质量改进理念前后护理质量提升效果

引入持续护理质量改进理念后,整体护理质量有显著提升($P < 0.05$),见表 2。

表 1 2 组患者分诊、就诊等候所需时间及护理总满意率对比[(%), $\bar{x} \pm s$]

组别	分诊时间(min)	就诊等候时间(min)	护理满意率	护理基本满意率(%)	护理不满意率(%)	护理总满意率(%)
A 组(n=100)	2.71 ± 0.68	15.28 ± 6.05	38(38%)	42(42%)	20(20%)	80(80%)
B 组(n=100)	1.63 ± 0.42	10.63 ± 3.18	52(52%)	40(40%)	8(8%)	92(92%)
χ^2/t	13.513	6.803	3.959	0.083	5.981	5.981
P	0.001	0.001	0.047	0.774	0.014	0.014

表2 引入持续护理质量改进理念前后护理质量提升效果对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	沟通能力(分)	理论知识(分)	应急处置能力(分)	综合素养(分)
改进前(n=12)	27.63±3.01	27.05±2.89	30.93±2.97	31.92±4.08
改进后(n=12)	33.89±5.21	35.01±3.84	36.17±4.02	38.09±3.91
t	10.404	16.563	10.484	10.918
P	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

现如今,医院愈发重视门诊护理管理质量的提升,但尽管如此,像等候就诊过长所致患者满意度下降、护患沟通不当造成患者投诉、分诊错误延误患者就诊等问题时有发生,而这对医院整体发展极为不利,亦阻碍了良好医患关系的构建^[4]。

较常规护理相比,持续护理质量改进理念涵盖了定性改进与定量改进,前者是指对当前预检分诊护理流程进行客观定性分析,注重上述不良事件发生的因素研究^[5];后者则是于此基础上配合质量统计学或质控手段,如分析调查问卷结果、研究质量报表内容……以拟定规范性、系统性的改进计划,实现护理质量持续改进的目的,且更为关注护理期间质量的持续性改善,以及患者满意度等指标,以为后续护理工作的开展奠定有利指导,引导全员参与到护理管理当中,有助于巩固护理人员综合素养,保障护理工作的无缝隙性^[6]。在本次研究中,笔者尝试将持续护理质量改进理念融入到B组预检分诊护理中,经护理后发现,该组患者分诊时间、就诊等候时间显著缩短;而引入此类先进理念后,护理人员工作水平及患者满意度亦有所提升($P < 0.05$)。

综上所述,门诊预检分诊护理中强调持续护理质量改进理念有积极影响。

参考文献

- [1] 王晓华,方晓玲. FOCUS-PDCA 持续质量改进对门诊预检分诊质量、护理质量及患者满意度的影响[J]. 国际护理学杂志,2023,42(5):775-780.
- [2] 王海燕,田俊华,蔡晓玲. 人性化护理在门诊患儿预检分诊中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2020,26(10):48-50.
- [3] 严尧. 持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志,2019,4(48):179-180.
- [4] 周丽琼. 门诊预检分诊护理管理中引入 PDCA 管理模式对工作质量及患者就诊依从性的影响[J]. 临床护理研究,2023,32(24):175-177.
- [5] 汤晶,黄惠. 持续护理质量改进在特诊门诊预检分诊中的应用效果分析[J]. 中国医药科学,2023,13(18):112-115.
- [6] 王保侠,张雁. 持续护理质量改进模式在门诊预检分诊中的应用效果[J]. 临床医学研究与实践,2021,6(13): 186-188.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS