

## 护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用

王秀环

山东省烟台市烟台山医院 山东烟台

**【摘要】目的** 分析护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用。**方法** 本研究开展时间在 2020 年 1 月至 12 月，所有研究对象为上述时间段内门诊分时段预约挂号就诊的 482 例患者，所有研究对象以随机数字法分为常规组和观察组（每组 241 例），其中常规组患者采取常规门诊分时段预约挂号就诊，而观察组患者则开展护理分诊管理。统计对比两组患者候诊时长、投诉率及对护理服务的满意度评价。**结果** （1）常规组患者的候诊时长、投诉率均显著高于观察组（ $P < 0.05$ ）。（2）常规组患者对护理服务的满意度评价显著低于观察组（ $P < 0.05$ ）。**结论** 对门诊分时段预约挂号就诊患者开展护理分诊管理，可有效缩短候诊时长，降低投诉率，并以此取得较高的满意度评价。

**【关键字】** 门诊就诊；分时段预约挂号；护理分诊管理；护患纠纷

### Effect of nursing triage management on patients' satisfaction with outpatient appointment and registration at different times wangxiuhuan

*Xiuhuan Wang*

*Yantai Mountain hospital, Yantai, Shandong Province*

**【Abstract】Objective** to analyze the effect of nursing triage management on the satisfaction of patients with outpatient appointment and registration at different times. **Methods** This study was carried out from January to December 2020. All the subjects were 482 patients who made an appointment for registration at different times in the outpatient department during the above-mentioned period. All the subjects were randomly divided into the routine group and the observation group (241 cases in each group). The patients in the routine group took the routine outpatient appointment for registration at different times, while the patients in the observation group carried out nursing triage management. The waiting time, complaint rate and satisfaction with nursing service were compared between the two groups. **Results** (1) the waiting time and complaint rate of patients in the routine group were significantly higher than those in the observation group ( $P < 0.05$ ). (2) The evaluation of patients' satisfaction with nursing service in the routine group was significantly lower than that in the observation group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** carrying out nursing triage management for outpatient patients who make appointment and registration at different times can effectively shorten the waiting time, reduce the complaint rate, and obtain higher satisfaction evaluation.

**【Keyword】** outpatient service; Booking registration by time; Nursing triage management; Nurse patient disputes

门诊作为医院的主要对外窗口，其服务质量直接影响患者对医院服务形象的认知。但目前我国大部分医疗结构的门诊服务质量均普遍较低，广泛存在挂号难的问题，导致部分患者长期候诊，而候诊期间出于对疾病的症状反应和医院陌生环境的紧张情绪，大部分患者均难以忍受长时间的候诊<sup>[1-2]</sup>。而

随着现代科技的不断发展，现代化信息技术的不断发展，为各行各业均带来了巨大便利，而对于医疗机构而言，线上预约挂号成为划时代的医疗就诊模式改革。但此挂号模式仍可受患者病情、综合素质等多项因素影响造成门诊工作质量降低，进而影响患者候诊时的心理状态，持续降低患者对医院的服

务形象<sup>[3-4]</sup>。故而,在门诊分时段预约挂号就诊时,加强患者的候诊管理,在保障患者的分诊干预基础上,安抚患者情绪和开展综合病情监测,是避免患者病情加重和提升患者对门诊管理质量评价的关键<sup>[5]</sup>。基于此,本文就护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用展开研究,具体如下:

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

本研究开展时间在2020年1月至12月,所有研究对象为上述时间段内门诊分时段预约挂号就诊的482例患者,所有研究对象以随机数字法分为常规组和观察组(每组241例)。其中常规组患者中男女分别占比55.60%(134/241)、44.40%(107/241);年龄范围在18~80岁,平均(55.98±15.11)岁;疾病类型:呼吸内科疾病117例、创伤性疾病62例、心血管疾病34例、其他28例。观察组患者中男女分别占比56.02%(135/241)、43.98%(106/241);年龄范围在18~80岁,平均(56.03±14.98)岁;疾病类型:呼吸内科疾病117例、创伤性疾病62例、心血管疾病35例、其他28例。所选研究对象上述基础资料无统计学差异( $P>0.05$ ),使本研究具有可比性。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 常规组

此组患者采取常规门诊分时段预约挂号就诊,即自助机、手机等方式预约就诊时间段,并于就诊当天到达医院后签到成功在候诊椅候诊。

#### 1.2.2 观察组

此组患者在门诊分时段预约挂号基础上,开展护理分诊管理,具体护理措施为:①入院护理:护理人员应在患者入院后,详细核对患者的预约信息,并为患者提供个性化护理服务,询问患者既往病史、当前身体感受,对于疑似病情危重的患者(如疑似心脑血管疾病的患者),应开放绿色通道。且针对患者申请科室,帮助患者签到和查询前面排队情况,并帮助患者最大程度熟悉预约挂号的软件(例如如何退号、缴费、信息查询等),再积极引导患者到候诊椅候诊。②候诊护理:在患者坐到候诊椅后,护理人员应认真维持秩序,安排所有患者有序候诊,

并耐心安抚患者等待时的焦虑情绪,且认真落实“一医一患”的就诊制度的同时,随时巡查候诊患者,掌握候诊患者的精神和身体状态,积极预防突发事件发生。在患者候诊过程中常备压舌板、葡萄糖等抢救物品,且积极解决候诊患者的正常需求,如提供热水、轮椅等。③针对性管理:针对需转诊或特殊疾病患者,应主动帮助患者协调病房医师和其他医师就诊。而针对突发生命体征不平稳的患者,需在院内转运期间,强化转运管理,并携带好各种抢救设备、药物等做好交接班。

### 1.3 观察指标

统计对比两组患者候诊时长、投诉率及对护理服务的满意度评价【以本院自制分诊管理护理干预满意度评价量表在患者出院时进行问卷调查:①非常满意:患者高度认可我院门诊护理工作,愿意主动配合护理人员安排,护患之间建立起良好的沟通机制。②一般满意:患者认可护理人员工作,可在护理人员及家属的积极劝导后遵照护理人员相关安排完成门诊检查工作,护患双方仅有必要交流;③不满意:患者不认可护理人员的工作,抵触护理人员的管理,甚至出现护患纠纷;总满意率=【(非常满意+一般满意)/所有例数×100%】。

### 1.4 统计学分析

采用SPSS20.0软件对本研究所有相关数据进行处理,候诊时长以( $\bar{x} \pm s$ )表述开展t值检验,投诉率及对护理服务的满意度评价通过[n,(%)]表述开展 $\chi^2$ 检验, $P<0.05$ 即表明有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者候诊时长、投诉率分析

据统计,常规组患者的候诊时长、投诉率分别为:(1.01±0.24)h、4.15%(10/241);观察组患者的候诊时长、投诉率分别为:(0.36±0.07)h、0.83%(2/241);经对比,常规组患者的候诊时长、投诉率均显著高于观察组( $t=40.363$ 、 $P=0.000$ ;  $\chi^2=5.470$ 、 $P=0.019$ )。

### 2.2 两组患者对护理服务的满意度评价分析

常规组和观察组患者对护理服务的满意度评价分别为94.19%(227/241)、99.59%(240/241),常规组显著低于观察组( $P<0.05$ ),详情见表1:

表1 两组患者对护理服务的满意度评价对比( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	较好	一般	较差	总满意率
常规组	241	79 (32.78)	148 (61.41)	14 (5.81)	227 (94.19)
观察组	241	143 (59.34)	97 (40.25)	1 (0.41)	240 (99.59)
$\chi^2$	-	-	-	-	11.629
P	-	-	-	-	0.001

### 3 讨论

随着当前医疗科技不断增加、社会经济不断发展,人均寿命的延长使我国正式步入老龄化社会,而老年人受身体机能退化等因素影响,多存在各种基础性疾病,导致门诊收治的老年患者数量逐年增多,且病种类型复杂<sup>[6-7]</sup>。而当前大部分门诊医疗机构的卫生服务水平较差,其诊治手续多、医疗预防/保健等难以满足临床需求。

针对上述严峻的门诊护理工作背景,门诊分时段预约挂号就诊作为可有效提升门诊诊治工作效率的重要途径,可最大程度缩短患者的候诊、诊疗时间,但仍有部分患者因病情复杂,其门诊诊治耗时较长,且部分患者出于私人因素影响,肆意插队,导致大部分患者对于门诊管理工作的满意度持续降低<sup>[9-10]</sup>。因此,优化门诊分时段预约挂号就诊患者的候诊管理干预,满足此类患者的临床护理需求,积极安抚患者情绪和综合管理,为当前研究重点<sup>[11]</sup>。本研究结果也显示,对门诊分时段预约挂号就诊患者开展护理分诊管理的观察组患者其候诊时长、投诉率均显著低于仅采取常规门诊就诊管理的常规组( $P<0.05$ ),且观察组患者对护理服务的满意度评价显著高于常规组( $P<0.05$ )。分析原因,护理分诊管理模式在门诊分时段预约挂号就诊基础上,进一步明确了门诊护士的护理工作细节,例如通过落实“一医一患”的就诊制度,可最大程度避免插队现象,且保障患者的就医隐私,这对提升门诊就诊工作效率也具有积极意义<sup>[12]</sup>。此外,通过帮助患者掌握线上查询排队情况、缴费、检查结果、退号等相关能力可避免患者长时间在院内等待,缩短患者候诊时间。其次,护理分诊管理通过对疑似危重病患者开放绿色检查通道,可最大程度降低危重病患者的短期死亡率。最后,在患者候诊期间,通过对候诊患者开展生理、心理、精神状态的综合评估,以及积极满足候诊患者的正确要求,可最大程度预防突发事件的发生和降低突发事件的危害性,这对改善患者的候诊风险具有积极意义。在张冬梅<sup>[8]</sup>的研究中也表明,护理分诊管理在门诊分时段预约挂号就诊护理中的应用效果确切,可缩短就诊等候时间,减轻就诊等候过程患者不良情绪,减少护理纠纷,提高患者对护理服务满意度。由此可见,护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者具有积极作用。

综上所述,对门诊分时段预约挂号就诊患者开展护理分诊管理,可有效缩短候诊时长,降低投诉率,并以此取得较高的满意度评价。

### 参考文献

[1] 麦秀章,黄映嫦,黄小华,花秀英,石彩琼.护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用效果评价[J].黑龙江中

医药,2021,50(02):292-293.

- [2] 刘小芬,王芳,吴友连.护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用[J].中国实用医药,2019,14(24):176-177.
- [3] 王欢.护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(10):155-156.
- [4] 夏旭峰.护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(19):206+208.
- [5] 姚瑶,王桂玲.门诊护理管理中应用优质服务模式对患者焦虑、抑郁心理及满意度的影响分析[J].结直肠肛门外科,2021,27(S2):175-176.
- [6] 陆新华.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响分析[J].心理月刊,2020,15(21):158-159.
- [7] 鲜龚雪,苏延平,蔡丹妮.门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响分析[J].结直肠肛门外科,2020,26(S2):136-137.
- [8] 张冬梅.护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用分析[J].基层医学论坛,2019,23(6):852-854.
- [9] 麦秀章,黄映嫦,黄小华,等.护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用效果评价.黑龙江中医药,2021,50(2):292-293
- [10] 刘小芬,王芳,吴友连.护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用.中国实用医药,2019,14(24):176-177
- [11] 魏波,贺如霞,张园媛,等.门诊分时段预约挂号就诊在护理分诊管理中的应用.中国保健营养,2021,31(36):88-89
- [12] 张妮,邓跃碧,吕洁.预约签到在三甲儿童医院门诊分时段预约挂号中的应用.当代护士(下旬刊),2021,28(12):168-170

收稿日期:2022年6月24日

出刊日期:2022年8月2日

引用本文:王秀环.护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的作用[J].现代护理医学杂志,2022,1(3):136-138

DOI: 10.12208/j.jmnm.202200177

检索信息:RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明:©2022 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