

· 论著 ·

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分析

李爱玲* 李雪莲

佛山市第一人民医院门诊部 (广东 佛山 528000)

【摘要】目的 分析门诊预检分诊应用持续护理质量改进对患者满意度、分诊准确率产生的影响。方法 抽选2019年4月至2020年4月期间于本院门诊就诊的100例患者，回顾分析其资料，以“为患者采取的不同预检分诊方法”为分组依据，将其分入对照组和研究组，每组50例，二者分别采取一般门诊预检分诊、采取经过持续护理质量改进的门诊预检分诊，组间对比分诊准确率与误诊漏诊率、护理满意度以及问诊时间。结果 研究组的问诊时间较对照组短，护理满意度和分诊准确率较对照组高，误诊漏诊率较对照组短，差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论 门诊预检分诊应用持续护理质量改进可以提高患者的满意度与分诊准确率，缩短问诊时间，减少误诊漏诊情况的发生。

【关键词】门诊预检分诊；持续护理质量改进；准确率；满意度；影响

【中图分类号】R472

【文献标识码】A

DOI:10.3969/j.issn.1009-3257.2021.06.036

Analyze the Effect of Continuous Nursing Quality Improvement on the Accuracy and Satisfaction of Outpatient Pre-examination and Triage

LI Ai-ling*, LI Xue-lian.

Department of Outpatient, Foshan First People's Hospital, Foshan 528000, Guangdong Province, China

Abstract: *Objective* To analyze the effect of continuous nursing quality improvement on outpatient pre-examination and triage on patient satisfaction and accuracy of triage. *Methods* Select 100 patients who were treated in the outpatient department of our hospital from April 2019 to April 2020, which was reviewed and analyzed data, and divide them into groups based on "different pre-testing methods for patients" The control group and the research group, 50 cases in each group, were divided into general outpatient pre-examination and triage, and outpatient pre-examination and triage with continuous improvement of nursing quality. The accuracy rate, misdiagnosis rate, and the time for consultation were compared between the groups. *Results* The investigation time of the study group was shorter than that of the control group, the nursing satisfaction rate and the accuracy rate of triage were higher than that of the control group, and the rate of misdiagnosis and the missed diagnosis was shorter than that of the control group. The differences were statistically significant ($P<0.05$). *Conclusion* Applying continuous nursing quality improvement for outpatient pre-examination and triage can improve patient satisfaction and accuracy of triage, shorten the time of consultation, and reduce the occurrence of misdiagnosis and missed diagnosis.

Keywords: Outpatient Pre-examination and Triage; Continuous Care Quality Improvement; Accuracy; Satisfaction; Impact

门诊预检分诊是一种新型的医疗模式，其通过对患者病情的诊断进行分诊，来达到提高门诊工作效率的目的，护理人员在门诊预检分诊过程中需要了解患者的症状体征，判断患者病情的轻重缓急，随后为其分配专科、安排就诊，这一系列的过程中可能存在着缺陷和漏洞，会使患者在门诊预检分诊的过程中出现问题，进而影响到后续的治疗^[1]。本文抽选2019年4月至2020年4月期间于本院门诊就诊的100例患者，试分析门诊预检分诊应用持续护理质量改进对患者满意度、分诊准确率产生的影响。

1 资料与方法

1.1 患者资料 抽选2019年4月至2020年4月期间于本院门诊就诊的100例患者，回顾分析其资料，以“为患者采取的不同预检分诊方法”为分组依据，将其分入对照组和研究组，每组50例。研究组：男/女为28例/22例；年龄18岁~78岁，平均年龄(48.88±8.26)岁。对照组：男/女为29例/21例；年龄19岁~77岁，平均年龄(48.83±8.29)岁。比较平均年龄、性别比例等，差异无统计学意义($P>0.05$)，两组之间可采取统计学对比。

纳入标准：均为门诊患者；患者对研究内容有充分了解，知情同意书已签署，且本研究符合医学伦理原则^[2]。排除标准：急诊患者；依从性差^[3]。

1.2 方法 对照组采取一般门诊预检分诊：由医护人员询问患者病史，观察患者症状表现，对其病情给予初步判断，随后根据其病情所属科室、病情的轻重分诊至不同专科，使患者及时接受相应的治疗。

研究组采取经过持续护理质量改进的门诊预检分诊，制定持续护理质量改进课题，设计相应的课程，包括问题、分析原因、改进方向、具体措施、评价方法、参与人员等，由门诊所有人员参与会议讨论，总结提高服务质量、优化工作流程及门诊制度的措施，针对门诊工作中最值得注意的问题，探讨其中的细节，随后组建持续护理质量改进任务小组，由护士长作为组长、门诊中工作表现最佳的护理人员作为组员，调查问题、开展持续护理质量改进工作并进行评估。具体的持续护理质量改进措施包括：(1)部分病情严重或心情焦虑的患者，若不了解预检分诊工作，会因为误解而不配合工作，对于这种患者，应积极给予健康教育与心理护理，缓解其负性情绪，尽快给予

【第一作者】李爱玲，女，主管护师，主要研究方向：门诊咨询护理。E-mail: shangyuhduang@163.com

【通讯作者】李爱玲

其常规对症治疗,减轻其疼痛,提高其配合度,避免护患发生纠纷。(2)部分护理人员简化预检工作流程,又与患者缺乏足够的沟通,若患者不信任预检分诊,便会削弱预检分诊的作用^[4]。对于这种情况,除了需要规范预检分诊流程,禁止护理人员擅自简化流程,还应该确保护患之间有充分地沟通,以确保患者对护理人员建立信任,从而积极配合预检分诊工作。(3)对于有行动障碍、听力障碍、视觉障碍、语言障碍的患者,应安排专门人员进行协助和引导,以免患者产生恐惧情绪,出现不良诊疗体验。若是患者主诉不清,专科医生与分诊护士不得互相推诿,而是应该为其采取各项检查,明确其病情,确保分诊准确。(4)在门诊中设立醒目的标志,优化分诊流程,在候诊区域,可放置宣传画、墙画等,以便进行健康宣教^[5]。在人流高峰期,需适当增加导诊人员数量。此外,需定期培训导诊人员的礼仪与知识,使其能够礼貌对待患者。(5)建立监督反馈机制与问题改进汇报机制,在遇到特殊问题时及时讨论措施并予以实践,观察执行结果并不断进行质量改进。

1.3 观察指标 组间对比分诊准确率与误诊漏诊率、护理满意度以及问诊时间。护理满意度以自拟的满意度问卷进行调查,患者离开门诊前填写问卷,对门诊分诊护理工作给出满意度评价,满意度可分为十分满意、满意以及不满意,总满意率=十分满意率+满意率^[6]。

1.4 统计学方法 在17.0版本的SPSS统计学软件中对比临床数据,计量数据及计数资料分别以($\bar{x} \pm s$)、[n(%)]形式表示,检验方式则为t和 χ^2 值,若统计学计算结果为 $P < 0.05$,则组间差异有统计学意义。

2 结果

2.1 分诊准确率、误诊漏诊率、问诊时间 研究组的问诊时间较对照组短,其分诊准确率较对照组高,误诊漏诊率较对照组短,差异存在统计学意义($P < 0.05$),见表1。

表1 分诊准确率、误诊漏诊率、问诊时间的组间对比

组别	问诊时间(min)	分诊准确率[n(%)]	误诊漏诊率[n(%)]
研究组(n=50)	3.30±1.85	48(96.00)	2(4.00)
对照组(n=50)	17.89±8.56	38(76.00)	12(24.00)
t/ χ^2	11.780	8.306	8.306
P	0.000	0.004	0.004

2.2 满意率 研究组总满意率为96%,比对照组(80%)高,差异存在统计学意义($P < 0.05$),见表2。

表2 满意度的组间对比[n(%)]

组别	十分满意	满意	不满意	总满意率
研究组(n=50)	41(82.00)	7(14.00)	2(4.00)	48(96.00)
对照组(n=50)	36(72.00)	6(12.00)	10(20.00)	40(80.00)
χ^2				6.061
P				0.014

3 讨论

预检分诊的作用在于及时根据患者症状体征、主诉及初步检查结果快速判断患者病情,进而按照不同的优先级尽快为患者开展治疗,其可以实现候诊患者的分类与分流,使患者在尽可能短的时间内得到最适合的治疗,可以说,预检分诊工作能否做好,直接关系到患者的诊疗是否安全有效^[7]。既往门诊虽然也有开展预检分诊工作,但问诊的流程较为复杂,且过程不够统一,导诊人员在知识方面也掌握不够深入、全面,部分导诊还有工作态度消极等问题,再加上高峰期门诊大量接收患者,会使得门诊预检分诊工作发生问诊时间长、误诊漏诊率高等问题,这无疑会影响患者的诊疗体验,降低其满意度,严重情况下甚至可能引发护患纠纷。分析导致以上问题的原因,主要是既往门诊预检分诊的服务理念过于落后,大量问题积累,无法从根本上改变,使得医院的整体服务质量都受到了影响。而持续护理质量改进则可以为医院的服务、患者的诊疗工程带来积极的影响,其以患者为中心,从根本上转变既往消极被动的服务态度为积极主动的服务态度,调动了护理人员的积极性,推动了监督、反馈等各种机制的完善。其以门诊预检分诊工作中存在的问题作为要点,以有效解决问题的改进措施作为工作内容,以改进门诊预检分诊工作质量为常态目标,针对各种各样的问题采取了相应的处理措施,优化了门诊分诊环境与流程,消除了门诊预检分诊过程中存在的不良因素,因此可以最大程度地确保分诊的准确,减少误诊漏诊的发生,提高患者的满意度^[8-10]。本研究结果显示,研究组的问诊时间较对照组短,护理满意度和分诊准确率较对照组高,误诊漏诊率较对照组短($P < 0.05$),体现了持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度产生的积极影响。

综上,持续护理质量改进可以提高门诊预检分诊的准确率与患者满意度,门诊应积极推行,以提高整体服务质量。

参考文献

- [1] 谢青.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].数理医药学杂志,2019,32(11):1724-1725.
- [2] Dermatology C S O.Consensus of Chinese experts on pre-examination and triage in outpatient departments of dermatology at the stage of prevention and control of 2019 novel coronavirus infection[J].Chin J Dermatol,2020,53(3):165-167.
- [3] 冯新萍,余志娟.综合医院门诊运用PDCA提高预检分诊质量的研究[J].湖北科技学院学报(医学版),2019,33(4):340-343.
- [4] 王晓波.柔性管理对新护士门诊预检分诊服务质量的影响[J].检验医学与临床,2019,16(8):1116-1118.
- [5] 胡玉洁,李平,叶苓,等.预检分诊在门诊质量管理中的应用现状及对策分析[J].中国医药导报,2018,15(14):153-156.
- [6] 张丹丹.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].河南医学研究,2018,27(4):734-735.
- [7] 马米兰.持续性护理质量改进在提高急诊预检分诊护理质量中的应用价值[J].当代医药论丛,2018,16(6):231-232.
- [8] 董敏娟.持续质量改进在急诊预检分诊中的实施[J].中医药管理杂志,2017,25(12):142-144.
- [9] 何媛.持续质量改进对门诊预检分诊工作效率及满意度的影响[J].临床合理用药杂志,2017,10(18):97-98.
- [10] Harding K E,Leggat S G,Watts J J,et al.A model of access combining triage with initial management reduced waiting time for community outpatient services:a stepped wedge cluster randomised controlled trial[J].BMC Medicine,2018,16(1):1-10.

(收稿日期:2020-09-04)