

门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果

赵梅芳

曲靖市第一人民医院 云南曲靖

【摘要】目的 该研究以对照形式展开，重点验证、分析、探讨门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果，旨在为临床研究提供理论与实践参照，更好的推进其发展进程的迈进，保障患者生命健康。**方法** 设立 2023 年 2 月至 2024 年 2 月为本项研究的开展期限，纳入上述时段院内收治的门诊预约挂号患者为分析对象，纳入例数为 90 例，迎合本项研究要求，遵循“奇偶分组”原则，采用数字编号法对其进行组间划分，将 1-90 数字随机排列，奇数患者划入 A 组（n=45）：采用常规预约挂号方式，偶数患者划入 B 组（n=45）：采用门诊分时段预约挂号方式。而后对两组临床资料、相关数据展开收集整理、统计归纳，对挂号时间、候诊时间、不良事件发生率、护理满意度作出评价对比，说明阐述。**结果** 统计学分析后发现，B 组实施方案更具科学性、有效性，各项指标数值体现均显优 A 组， $P<0.05$ ，以切实数据充分将试验价值体现，值得探讨。**结论** 在本项研究中，有针对性的评价门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用价值展开分析探讨，旨在通过对比形式，为广大患者寻求一种优质、完善的护理管理方案，最大限度提升患者就医体验。结果所得明确，该项操作形式，不仅能有效提高患者就诊效率、减少不良事件发生率，同时还可极大增进护患关系和谐，提高患者对护理工作的满意程度，其应用优势显著，值得采纳。

【关键词】 门诊分时段；预约挂号；护理分诊管理；应用效果

【收稿日期】 2025 年 5 月 15 日

【出刊日期】 2025 年 6 月 16 日

【DOI】 10.12208/j.jnmn.20250326

The application effect of outpatient appointment registration in different time periods in nursing triage management

Meifang Zhao

Qujing First People's Hospital, Qujing, Yunnan

【Abstract】 Objective This study is conducted in a comparative form, focusing on verifying, analyzing, and exploring the application effect of outpatient appointment booking in nursing triage management. The aim is to provide theoretical and practical references for clinical research, better promote its development process, and ensure the life and health of patients. **Methods** The study will be conducted from February 2023 to February 2024, and 90 outpatient appointment registration patients admitted to the hospital during the above period will be included as the analysis objects. To meet the requirements of this study, the "odd even grouping" principle will be followed, and the number numbering method will be used to divide them into groups. The numbers from 1 to 90 will be randomly arranged, with odd numbered patients assigned to Group A (n=45) and even numbered patients assigned to Group B (n=45). The outpatient appointment registration method will be used for different time periods. Then, the two sets of clinical data and related information were collected, organized, statistically summarized, and compared to evaluate and explain the registration time, waiting time, incidence of adverse events, and nursing satisfaction. **Results** After statistical analysis, it was found that the implementation plan of Group B was more scientific and effective, and the values of various indicators were significantly better than those of Group A, $P<0.05$. It is worth exploring how to fully demonstrate the value of the experiment through practical data. **Conclusion** In this study, a targeted evaluation was conducted to analyze and explore the application value of outpatient appointment booking in nursing triage management. The aim is to seek a high-quality and comprehensive nursing

management plan for patients through comparative analysis, and to maximize the patient's medical experience. The results show that this operational form can not only effectively improve the efficiency of patient visits and reduce the incidence of adverse events, but also greatly enhance the harmony of nurse patient relationships and improve patient satisfaction with nursing work. Its application advantages are significant and worthy of adoption.

【Keywords】 Outpatient divided into time periods; Appointment registration; Nursing triage management; Application effect

进入 21 世纪后,我国经济发展水平稳步提升,国民生活节奏不断加快,在持续进步和发展的社会背景下,在物质条件、饮食条件极为丰盈和多样的环境下,人们生活质量得到了显著提高,也开始逐渐追求更高的健康服务质量,这些现象均极大增加了门诊就医人数,同时也对医院医疗工作服务质量提出了更高要求^[1-2]。门诊是医院一个重要的窗口,门诊服务质量会给患者留下最深刻、直观的印象,可直接体现、反映医院的综合能力、形象。门诊服务质量的好坏,对医疗服务质量会产生直接影响,也关系到患者能否得到有效、及时的治疗^[3]。因此,加强对门诊护理工作质量的优化,对门诊工作效率的提高,便成为了当下亟待解决的关键性问题^[4]。这也是本文开展对比研究的主要目的,研讨主题为《门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果》,分析对象为门诊预约挂号的就诊患者,下文将研究成果作详细汇报。

1 资料与方法

1.1 一般资料

设立 2023 年 2 月至 2024 年 2 月为本项研究的开展期限,纳入上述时段院内收治的门诊预约挂号患者为分析样本,纳入例数 90 例,迎合本项研究要求,遵循“奇偶分组”原则,采用数字编号法对其进行组间划分,A、B 两组分别划入($n=45$),期间对样本资料的分类与归纳均引用相关软件予以处理,未见差异性($P>0.05$)。样本信息细化:A 组:包含男性患者 25 例,女性患者 20 例;年龄范围从 25 延伸至 76 岁,中间年龄处于(49.31 ± 2.52)岁;文化程度:初中及以下=18 例,高中学历=15 例,本科及以上学历=12 例。B 组:包含男性患者 24 例,女性患者 21 例;年龄范围从 26 延伸至 77 岁,中间年龄处于(48.54 ± 2.19)岁;文化程度:初中及以下=19 例,高中学历=15 例,本科及以上学历=11 例。

纳入标准:入组患者均具备完整病历资料,对本项研究知情同意,且自愿签署知情同意书;无严重精神障碍,可进行良好沟通,具备基本听读写能力。

排除标准:对试验开展项目、流程配合度不高;不

具备完整病历资料;中途退出者均排除。

1.2 方法

1.2.1 常规挂号方式开展于 A 组,具体内容如下:

(1) 患者入院后,以饱满的热情接待患者,指导患者到收费窗口挂相应科室,并到科室所在诊区进行签到。

(2) 等候期间,为患者提供疑惑解答,对秩序进行维护。

1.2.2 分时段就诊挂号预约挂号开展于 B 组,具体内容如下:

(1) 线上预约:充分利用网络信息资源,开通医院官方公众号、公布联系电话,指导患者通过电话咨询的方式选定挂号门诊,并进行就诊时间预约。操作完成后,院方会以微信、链接等方式告知患者预约成功,患者可提前 1-3 天预约门诊号源,并精准选择就诊时段,时段精准到半小时^[5-6]。

(2) 自助机挂号预约:在医院门诊大厅处安置自助挂号机,供患者查询所挂科室信息,并自行完成预约挂号、门诊缴费等事宜。必要时,护理人员可对患者进行引导,以防止等候时间过长,影响患者就诊效率。同时细心的为其介绍各科医生出诊时间,耐心解答患者存在疑惑,以促进患者作出高效的正确的选择^[7]。

(3) 优化服务内容:①门诊护理人员要态度温和、情绪平稳、解答耐心,充分给予患者安全感,协助其顺利、高效的完成挂号。②在此期间护理人员要采用通俗易懂的语言积极与患者交流,对患者病情进行初步判断,提供科学宣教和正确建议,对于无法解答问题,可引导患者选择正确的科室寻求医生解答^[8-9]。③对于在线上预约挂号成功的患者,可直接到分诊台签到后安排就诊,开展后续治疗。

1.3 观察指标

分析观察两组在挂号时间、候诊时间、不良事件发生率、护理满意度方面的差异表现。

1.4 统计学方法

本文中涉及到的计量数据资料使用 $n\%$ 表示,通过 χ^2 值来进行检验,标准差使用($\bar{x} \pm s$),通过 t 进行检

验，全部数据都进行 SPSS17.0 软件数据包来计算，显示 P 值小于 0.05，可以进行统计学对比。

2 结果

借助图表数据呈现，两组采用不同方案策略后，收获效果出现差异，B 组所得效果更加理想，各项指标均显优 A 组， $P<0.05$ ，见下表。

表 1 两组试验成果比较 ($\bar{x}\pm s$ 、n、%)

组别	就诊情况		护理满意度			总满意度
	挂号时间	候诊时间	非常满意	满意	不满意	
A 组 (n=45)	24.52±3.48	52.86±5.98	20 (44.4)	18 (40.0)	7 (15.6)	38 (84.4)
B 组 (n=45)	8.48±1.89	22.85±4.32	25 (55.6)	19 (42.2)	1 (2.22)	44 (97.8)
t 值	9.769	10.368				5.987
p 值	0.000	0.000				0.000

表 2 两组不良事件发生率比较 (n、%)

组别	就诊秩序紊乱	手续办理失误	医患沟通纠纷	患者突然发病	总发生率
A 组 (n=45)	3 (6.66)	3 (6.66)	2 (4.44)	2 (4.44)	10 (22.22)
B 组 (n=45)	1 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.22)
χ^2 值	-	-	-	-	7.126
p 值	-	-	-	-	0.000

3 讨论

门诊属于医疗服务的前沿阵地，是多数患者进入医院的首要环节，是患者与医院接触的第一站，也是为患者提供初步的医疗评估和诊断，决定后续治疗方向的重要场所。门诊还是医疗资源的调配纽带，可结合患者病情轻重缓急，将其合理分流至合适的科室，使医疗资源得到合理利用，提高整体医疗效率。而开展上述内容的前提是能够准确、高效的完成挂号^[10]。本组试验中，将 90 例到门诊就医的患者均分两组，分别对其实施差异性干预策略，结果呈现，B 组各项指标均显优 A 组， $P<0.05$ 。究其原因：分时段预约挂号可促使患者分散就诊，减少插队、拥堵等混乱现象，为患者就医创造优质环境，同时也极大保障了医生诊疗质量^[11]。分时段预约挂号还可切实减轻护理人员工作压力，无需频繁应对患者插队、询问等突发事件，使护理工作更加有序和平稳，极大降低了应激水平，减少职业倦怠，提高护理工作质量^[12]。分时段预约挂号还可显著提高分诊质量，护理人员可提前知晓患者预约信息，提前做好分诊准备，根据患者病情特点、专科特点，为其安排合理的就诊顺序，保证就诊流程顺畅。分时段预约挂号还可切实缩短患者候诊时间，营造有序的就医环境、提高分诊准确率，改善患者就医体验，增进护患间友谊，提升患者对医疗服务的满意程度^[13]。分诊预约挂号还可均衡工作量，护理人员能够通过预约时段预判患者流量，

提前准备分诊所需的设备和资料，避免高峰时段的超负荷工作。分时段预约挂号还可优化医疗资源配置，对就诊时段的精准安排，通过改善候诊秩序，减轻医疗工作者压力，推进门诊服务朝着更加精准、高效、人性化的方向发展，保障医疗服务的高效供给，为患者生命健康保驾护航^[14-15]。相比常规挂号，更具科学性、灵活性，故此，建议大力推广。

概而言之，门诊分时段预约挂号可极大提高护理分诊管理工作效率，优化就医流程，通过重塑就诊秩序，不仅缓解了护理分诊压力，还可推动医院从“被动服务”向“主动管理”的转型，进而有效提升门诊服务质量，收获患者满意度提升。

参考文献

[1] 于萨. 门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果[J]. 医学食疗与健康,2019(4):240.

[2] 徐燕. 门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果[J]. 家庭医药.就医选药,2020(12):312.

[3] 胡菁. 门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果[J]. 中外医学研究杂志,2023,2(1):22-24.

[4] 姜英. 门诊分时段预约挂号应用于护理分诊管理中的效果分析[J]. 饮食保健,2019,6(19):137-138.

[5] 丁丽娟. 门诊分时段预约挂号就诊在护理分诊管理中

- 的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志,2023,8(18):119-122.
- [6] 李璐. 护理分诊管理中门诊分时段预约挂号就诊的应用效果研究[J]. 全科口腔医学电子杂志,2021,8(35):53-55,49.
- [7] 任雅娇. 门诊分时段预约挂号就诊在护理分诊管理中的应用效果分析[J]. 幸福生活指南,2019(16):0183.
- [8] 袁丽. 护理分诊管理对门诊分时段预约挂号就诊患者满意度的应用[J]. 养生大世界,2021(12):264-265.
- [9] 刘彩云,孙立翠,刘欢. 分时段现场预约配合走动式管理在提高门诊就诊服务质量中的应用[J]. 国际护理学杂志,2024,43(3):539-542. 221370-20230328-00130.
- [10] 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. 1672-1721.2019.06.077.
- [11] 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[J]. 黑龙江中医药,2021,50(2):292-293.
- [12] 白雁荣. 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]. 健康之友,2021(5):172.
- [13] 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.
- [14] 高艳姣. 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]. 健康必读,2020(22):264.
- [15] 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. 11-5547/r.2019.24.100.
- 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**