门诊预检分诊中持续提升护理质量的实施效果

董 娜

解放军第九六〇医院 山东泰安

【摘要】**目的** 探究门诊预检分诊中持续提升护理质量的效果。**方法** 选择我院在 2024 年 1 月份至 2024 年 12 月份于我院门诊就诊的 200 例患者进行研究，随机分成对照组和实验组，每组 100 例患者，对照组常规护理，实验组持续护理质量提升的管理模式，对比两组预检分诊耗时、结果 对比护理满意度评分。**结果** 实验组患者预检分诊耗时更短，分诊结果优于对照组，P<0.05，评估患者的护理满意度评分，实验组优于对照组，p<0.05。**结论** 在门诊预检分诊中提供持续提升护理质量的管理模式，可以缩短其分诊耗时，提升分诊结果，提高护理满意度评分，使得患者的分诊准确率更高，值得提倡。

【关键词】门诊预诊分诊；持续提升；护理质量

【收稿日期】2025 年 3 月 17 日 【出刊日期】2025 年 4 月 23 日 【DOI】10.12208/j.ijnr.20250181

The implementation effect of continuously improving the quality of nursing in outpatient pre-examination and triage

Na Dong

The 960 Hospital of the People's Liberation Army, Tai'an, Shandong

【**Abstract**】**Objective** To investigate the effect of continuously improving the quality of nursing in outpatient-examination and triage. **Methods** A total of 200 patients who visited the outpatient department of our hospital from January to December 2024 selected for the study and randomly divided into a control group and an experimental group, with 100 patients in each group. The control group received routine nursing, the experimental group received a management model of continuous improvement of nursing quality. The time and results of pre-examination and triage were compared between the two groups; the satisfaction score was also compared. **Results** The patients in the experimental group had a shorter pre-examination and triage time and better triage results than those in the group (P < 0.05). The nursing satisfaction score of the experimental group was higher than that of the control group (P < 0.05). **Conclusion** Providing a management model of continuous improvement of nursing quality in outpatient pre-examination and triage can shorten the triage time, improve the triage results and increase the nursing satisfaction score, making the patients' triage accuracy rate higher, which is worth advocating.

【**Keywords**】Outpatient pre-examination and triage Continuous improvement; Nursing quality

门诊作为医疗服务窗口的重要组成，其工作效率以及服务质量与医院整体工作质量密切相关。预检分诊是让患者依据不同的方式完成诊疗的预约，继而提升就诊效率的重要方式，在门诊护理期间，完善预检分诊护理，可以保证预检分诊工作的顺利开展，保证患者在有序的就诊工作当中，提升就诊效率，缩短就诊等待时间[1]。但门诊就诊患者数量偏大，而且疾病具有较高的复杂性，增加了门诊护理人员的工作量，持续质量改进作为护理的重要组成，通过收集实践数据，以基准绩效、跟踪并验证结果为指标，对流程以及管理当中的问题进行分析，对整个系统进行改进，有效的识别和解决无效过程，促进整体管理质量的提升。为有效提升门诊就诊效率，提升护理质量，提升工作效率，将护理质量管理应用于门诊预检分诊中，以实现整体质量提升，现报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2024 年 1 月份至 2024 年 12 月份于我院就诊

的 200 例患者进行研究，随机分成对照组和实验组，每组 100 例患者，对照组患者年龄 18-72 岁，平均年龄 43.14±2.16 岁，男性 51 例，女性 49 例，实验组患者年龄分布在 18-73 岁之间,平均年龄为 44.27±2.18 岁，男性 50 例，女性 50 例。对比所有患者的基础信息，P＞0.05，可开展本研究。

纳入标准：认知、意识清晰、可以完整表达自身感受；依从性良好；临床资料齐全；

排除标准：严重的认知或者精神障碍；无法沟通；依从性差。

1.2 方法

对照组患者提供常规护理，患者就诊时为其提供路线引导，协助患者完成检查，掌握患者对疾病的了解情况，心理状态，给予有效的指导。

实验组提供持续质量改进管理，具体包括：

（1）组建小组，科室内组建护理管理小组，筛选优秀的护理人员，完善护理任务统一管理，统一完成调度，依据相关规定完善护理计划管理。

（2）确定护理目标，依据传统管理中的不足，结合院内的具体情况，门诊部的工作情况，对以往存在的问题进行分析，对问题进行归纳、总结，确定科学且合理的改进方案[2]。

（3）确定改进措施：①依据门诊预检分诊中的工作经验，全面分析当前存在的问题，对这些问题进行总结、归纳、确定科学的改善方案，当前未建立岗位责任制，而且分工不明确，护理人员的专业知识高低存在差异，护理工作效率偏低，护理质量需要提高[3]。依据当前不足，确定方案：②建立岗位责任制，对门诊护理人员进行分工，明确个人职责，对考核内容进行优化，实现责任到人，每周开展培训，使得护理人员对相关知识和技能掌握度提升，提高其专业能力，在分诊期间，明确患者疾病类型，减少挂号分诊用时，提升患者满意度[4]。③当前门诊人员的耐心存在不足，进行护理期间，未积极、主动与患者沟通，对预检工作进行简化，导致分诊工作效率下降。④解决方案，定期组织门诊护理人员学习相关礼仪知识，保证护理人员衣着得体，形象端庄大方。提高护理人员的沟通能力，强化表达能力，强调建立良好护患关系的重要性，使得患者拥有良好的就诊氛围，提高分诊以及送诊的效率[5-6]。⑤在门诊工作当中，未开展分层管理，未有序管理患者，继而分诊工作效率下降，质量下降，患者服务体检差。⑥解决方案，护理人员在为重症患者分诊期间应依据患者既往病史、患者表现完成初步评估，为患者提供下一步急诊就诊流程引导，引导患者进入到正确的科室就诊。若无法分辨时，及时与相关医生沟通，提升分诊准确性[7]。⑦控制分诊时间，护理人员应控制分诊时间在 0.5-3 分钟之间，同时结合患者病情程度，确定是否需要其他辅助医疗用具，在缩短患者就诊时间的同时，保证就诊的合理化。⑧因其他因素未及时就诊的患者会导致医疗资源浪费，护理人员应及时调整挂号方式，并对挂号人员进行管理，若预约挂号未到时，及时由现场挂号人员完成替补，避免发生资源浪费[8]。⑨总结当前存在问题，并定期开会讨论，确定解决措施，实现护理质量持续提升。

1.3 观察指标

1.3.1 分析患者的分诊评估时间、分诊结果。

1.3.2 分析患者的护理满意度评分。

1.4 统计学方法

本文中涉及到的计量数据使用（$\bar{x}\pm s$）表示行 t 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

2.1 实验组分诊评估时间、分诊结果优于对照组，p<0.05

2.2 实验组患者护理满意度评分更高，p<0.05

3 讨论

门诊作为医院的重要部门，属于院内服务科室，门诊护理质量管理与患者治疗关系密切，故完善护理质量规范化管理十分重要。

表 1 对比两组预检分诊耗时和结果（$\bar{x}\pm s$）

组别	分诊评估时间（s）	分诊挂号时间（s）	预检分诊结果	
			正确	错误
对照组	128.32±20.41	215.66±22.14	72（72.00%）	28（28.00%）
实验组	72.36±13.62	132.62±15.47	93（93.00%）	7（7.00%）
t/χ^2	10.452	5.628	5.719	6.225
p	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 比较两组患者护理满意度评分（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	候诊环境	预检服务	等候时间	就诊次序	信息沟通
对照组（n=100）	2.56±1.23	2.89±1.82	2.59±1.29	1.72±0.69	2.26±0.41
实验组（n=100）	3.52±1.08	3.36±1.33	3.36±1.27	3.36±0.71	3.58±0.31
t 值	12.264	6.509	7.522	5.671	8.341
P 值	0.026	0.012	0.004	0.007	0.25

在门诊患者数量大，疾病种类多，而且患者受到疾病的影响会出现明显的焦虑等负性情绪，对护理人员的配合度较低，增加医患矛盾的产生，引发各类不良事件，继而导致分诊准确性下降，影响患者就医体验，亦会影响医院声誉。

本文通过分析当前管理中的不足，确定管理方案，当前管理分工不明确、门诊分诊人员的耐心存在不足之处，而且当前未进行分层管理，未充分依据患者的具体情况进行管理，影响分诊质量。通过护理质量分诊管理，可以提高其护理质量管理，通过本次研究可以看出，在预检分诊耗时以及分诊结果上，实验组的分诊耗时更短，$p<0.05$，评估其正确率，实验组优于对照组，$P<0.05$，分析原因，通过开展持续质量管理的分诊模式，充分的掌握当前管理中的不足，对门诊护理人员进培训，提高其对疾病相关知识掌握度，明确沟通技巧，若出现重症患者时，尽可能地缩短患者等待时间，继而缩短患者就诊分诊时间，使得患者在较短的时间内完成分诊，就诊等待时间更短，患者在短时间内完成治疗。对比护理满意度评分，实验组优于对照组，$p<0.05$，分析原因，门诊通过组织护理人员培训，组建小组，提升小组人员的个人能力，使得负责分诊的护理人员的整体工作水平得到提升。尽可能控制分诊时间，患者的等待时间缩短，继而患者护理满意度呈现上升的趋势。

综上所述，在门诊预检分诊中，开展持续提升的质量护理管理模式，提升了护理质量，缩短不同分诊环节时间，提高了患者对分诊工作的满意度，同时患者分诊结果的准确率也更高，值得提倡。

参考文献

[1] 郑娜.基于持续质量改进的流程化护理在急诊预检分诊中的应用效果观察[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(12):140-143.

[2] 王晶晶,孟霞辉.观察持续性护理质量改进对提高急诊预检分诊护理质量的应用效果[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(2):0160-0163.

[3] 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.

[4] 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.

[5] 张莺.预检分诊管理在提高外科门诊分诊质量中的作用评价[J].中文科技期刊数据库（引文版）医药卫生,2024(3):0068-0071.

[6] 余秀梅,潘雯滢.持续护理质量改进提高门诊预检分诊准确率和满意度效果观察[J].中国科技期刊数据库 医药,2023(7):129-132.

[7] 曲士翠.不间断提升护理水平对门诊预检分诊准确率与满意度的干预效果[J].中国医药指南,2022,20(23):21-24.

[8] 赵薇,朱新竹 优质护理对门诊导医服务质量和患者满意度的影响分析 . 长寿, 2023 (11) :3383-3384

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