

联合门诊导医新型预约模式在缩短胃肠镜预约等候时间中的应用

袁 路, 白 玲, 马军霞

石嘴山市第一人民医院 宁夏石嘴山

【摘要】目的 对胃肠镜检查预约中施以联合门诊导医新型预约模式的价值进行明确。**方法** 以 2022 年 1-8 月期间节假日胃肠镜常规预约检查者 182 例、医务人员 10 例（对照组）、2022 年 9 月--2023 年 12 月期间节假日行联合门诊导医新型预约模式检查者 215 例、医务人员 10 例（观察组）作为试验观察对象，分析比较其结果。**结果** 观察组患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约的时间更短及满意度更高、医务人员满意度更高 ($P<0.05$)。**结论** 内镜中心联合门诊导医人员开展节假日期间预约工作，可缩短患者从就诊至预约等候的时长，降低门诊就诊胃肠镜预约往返率，进一步改善了患者的就医体验，同时提高医护人员满意度。

【关键词】 胃肠镜检查；预约；联合门诊导医新型预约模式

【收稿日期】 2025 年 5 月 12 日

【出刊日期】 2025 年 6 月 11 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250297

Application of the new appointment model of joint outpatient guidance in shortening the waiting time for gastrointestinal endoscopy appointments

Lu Yuan, Ling Bai, Junxia Ma

Shizuishan First People's Hospital, Shizuishan, Ningxia

【Abstract】Objective To clarify the value of the new appointment model of joint outpatient guidance in the appointment of gastrointestinal endoscopy. **Methods** 182 patients and 10 medical staff (control group) who underwent routine appointment examinations for gastrointestinal endoscopy during holidays from January to August 2022, 215 patients and 10 medical staff (observation group) who underwent the new appointment mode of joint outpatient guidance during holidays from September 2022 to December 2023 were selected as the experimental observation objects, and the results were analyzed and compared. **Results** The observation group had a shorter time from opening a gastroscopy application form to completing the examination appointment, higher satisfaction, and higher satisfaction with medical staff ($P<0.05$). **Conclusion** The joint appointment work of endoscopy center and outpatient guidance personnel during holidays can shorten the waiting time for patients from visit to appointment, reduce the round-trip rate of gastrointestinal endoscopy appointments for outpatient visits, further improve the patient's medical experience, and increase the satisfaction of medical staff.

【Keywords】 Gastrointestinal endoscopy examination; Appointment; New appointment model for joint outpatient guidance

从临床实际情况来看，胃肠镜检查人数逐年增加，人们对胃肠镜检查需求量扩大，导致患者在实际检查中需要等待较长时间才能接受检查，整体胃肠镜检查效率较低，不能满足患者检查需求。尤其是大部分内镜中心仅在工作日开展检查工作，被检查人员需要对工作进行调整，增加检查繁琐程度，更易引起患者不满与焦虑。因此，需要重视胃肠镜预约研究，提高预约效率^[1]。文中对开展节假日连续预约工作，并应用联合门诊导医新型预约模式对缩短胃肠镜预约等候时间的影响

价值进行了分析，如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以 2022 年 1-8 月期间节假日胃肠镜常规预约检查者 182 例、医务人员 10 例（对照组）、2022 年 9 月--2023 年 12 月期间节假日行联合门诊导医新型预约模式检查者 215 例、医务人员 10 例（观察组）作为试验观察对象。对照组中患者 92 例为女、90 例为男，年龄最小 26 岁、最大 81 岁，均值（51.01±0.15）岁；医务

人员均为女性,年龄最小 20 岁、最大 26 岁,均值(23.09 ± 0.07)岁。观察组中患者 110 例为女、105 例为男,年龄最小 27 岁、最大 80 岁,均值(50.03 ± 0.14)岁;医务人员均为女性,年龄最小 21 岁、最大 27 岁,均值(23.10 ± 0.06)岁。两组基础资料信息统计学结果显示无统计学含义($P > 0.05$),具有可比性。选择条件:患者均达到无痛胃肠镜检查标准;临床资料齐全。剔除条件:中途退出。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采取常规手段开展预约检查工作:对于胃肠镜检查预约工作只能在内镜中心周一至周五工作日完成,周末及节假日开具胃肠镜申请单的门诊患者通过缴费后,只可在周一至周五工作日期间二次到内镜中心完成预约,再到预约好的时间第三次来到内镜中心才可

以完成胃肠镜检查。此方法一方面患者需要两次进入医院才可以完成预约,一方面预约等候的时间延长。

1.2.2 观察组

采取联合门诊导医新型预约模式开展预约检查工作:联合门诊导医台开放周末胃肠镜预约的时间。将周末及节假日的内镜诊疗预约工作由科室前移至门诊导诊台,周末及节假日期间正常 8 小时均可以进行预约胃肠镜。

门诊导医工作人员根据内镜中心预留的名额及指定的时间表完成胃肠镜的预约,将时间备注在温馨卡片并贴于导诊单上,在预约安排表(如表 1)内完成记录(钉钉预约群)。患者在预约的时间点直接到内镜检查中心进行检查。通过此预约方法,周末及节假日来医院开具胃肠镜申请单的患者杜绝了两次进入医院才可以完成预约工作。预约等候时长缩短明显。

表 1 内镜检查预约安排表

内镜检查预约安排表				
序号	姓名	电话	检查类别(胃镜/肠镜/胃肠联合)	预约时间
1				
2				
3				
4				
5				

1.3 判断标准

(1)统计患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约时间,评估患者满意度(满意度调查量表,总量表的 Cronbach's α 系数为 0.917,评估项目包括等待时间、预约便利性、工作人员态度、检查安排合理性,各 0-10 分,分值越高则表示满意度越高)。

(2)医务人员满意度影响分析:满意度调查量表,总量表的 Cronbach's α 系数为 0.905,评估项目包括预约系统效率、资源分配合理性、信息支持、团队协作,每项 0-20 分,分值越高则表示医务人员满意度越高。

1.4 统计学方法

本次研究的所有数据均纳入 SPSS23.0 软件中进行

比较分析,对于计数资料和计量资料的检验,分别用 χ^2 和 t 进行,分别用百分占比(%)和(平均数 $\pm$ 标准差)表示,若($P < 0.05$)差异有统计学意义。

2 结果

2.1 患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约时间及满意度分析

表 2:相较于对照组,观察组患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约的时间更短及满意度更高、医务人员满意度更高($P < 0.05$)。

2.2 医务人员满意度分析

表 3:相较于对照组,观察组医务人员满意度更高($P < 0.05$)。

表 2 患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约时间及满意度分析($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约时间(min)	满意度(分)			
			等待时间	预约便利性	工作人员态度	检查安排合理性
观察组	215	21.02 ± 0.78	8.14 ± 1.03	8.26 ± 1.10	8.15 ± 0.07	8.19 ± 0.13
对照组	182	75.63 ± 3.36	7.09 ± 0.36	7.02 ± 0.24	7.16 ± 0.18	7.21 ± 0.22
t		231.120	13.090	14.907	74.295	54.963
P		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表 3 医务人员满意度分析 ($\bar{x} \pm s$) 分

组别	例数	预约系统效率	资源分配合理性	信息支持	团队协作
观察组	10	18.12±1.14	18.46±1.21	18.26±1.51	18.33±1.19
对照组	10	17.63±0.03	17.05±0.10	17.11±0.26	17.13±0.24
χ^2		5.795	15.672	10.146	13.373
<i>P</i>		0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

常规内镜中心预约模式存在明显不足。如, 仅在工作日(周一至周五)进行预约和检查, 导致患者无法在周末或节假日进行必要的检查, 增加了等待时间, 可能导致病情延误; 要求患者在完成缴费后, 再两次前往内镜中心才能完成预约和检查, 增加了交通和时间成本易引起不便; 内镜中心在周末和节假日的资源闲置, 医疗资源利用率降低。

与常规预约方法相比, 文中联合门诊导医新型预约模式的应用优势包括以下方面: 将预约工作前移至门诊导诊台, 并允许周末及节假日进行预约, 缩短患者的等待时间, 提高预约效率; 在周末及节假日进行预约, 并可以在正常 8 小时内完成, 这为患者提供了更大的灵活性, 可以根据自己的工作和生活安排自由选择检查时间; 通过温馨卡片和导诊单上的时间备注, 让患者清楚地了解检查时间, 减少了因记错时间而导致的迟到或错过检查的情况; 新型预约模式将预约工作前移至门诊导诊台, 并建立了钉钉预约群进行记录和管理, 简化了管理流程, 减少了因信息传递不畅或重复劳动而导致的工作失误, 有助于提高整体工作效率。

结合文中研究结果, 观察组患者从开立胃肠镜申请单到完成检查预约的时间更短及满意度更高、医务人员满意度更高 ($P<0.05$)。分析原因可能为, 患者在门诊导诊阶段就能完成预约, 避免了传统模式下需要到专科门诊或内镜中心进行预约的繁琐步骤, 大大缩短了预约等待时间。门诊导医工作人员在预约时, 会明确告知患者胃肠镜的预约时间、检查地点等信息, 使患者能够清晰地了解整个检查流程; 周末及节假日期间正常 8 小时均可以进行预约胃肠镜, 这打破了传统工作时间的限制, 使得更多患者能够在方便的时间进行预约和检查, 有效提高患者满意度。新型预约模式减轻了专科门诊和内镜中心的工作压力, 使得医务人员能够将更多精力投入到诊疗工作中, 提高了工作效率和医疗服务质量; 通过信息化手段实现预约信息的实时更新和共享, 增强了门诊导医工作人员与专科医生、内镜中心工作人员之间的沟通和协作, 提高了团队的

整体效能, 有助于提高医务人员满意度。

综上所述, 内镜中心联合门诊导医人员开展节假日期间预约工作, 可缩短患者从就诊至预约等候的时长, 降低门诊就诊胃肠镜预约往返率, 进一步改善了患者的就医体验, 同时提高医护人员满意度。

参考文献

[1] 王盈盈,夏梦雪,宋丹丹,等. 胃肠镜检查零预约下失约原因分析及对策[J]. 中华胃肠内镜电子杂志,2019,6(2): 73-76.

[2] 蒋伟. PDCA 模式在胃肠镜检查中风险控制的效果[J]. 世界最新医学信息文摘 (连续型电子期刊),2021, 21(16):103-104.

[3] 郭姣寅,钱文丽,潘勤勤. 不同时段对无痛胃肠镜检查影响的研究[J]. 浙江临床医学,2020,22(2):242-243.

[4] 姚俊. 胃肠镜检查护理中应用 PDCA 模式的研究[J]. 中国继续医学教育,2019,11(18):155-157.

[5] 苏淑云,冯裕董,吴惠团,等. 流程化护理在无痛胃肠镜检查术中的应用效果[J]. 中国现代医生,2020,6(36):157-160.

[6] 刘洋. 流程化护理对胃肠镜检查术中患者心理的影响[J]. 中国医药指南,2021,19(2):199-200.

[7] 董洋洋. 优质护理服务在无痛胃肠镜检查中的实施[J]. 中外医疗,2021,40(24):144-147.

[8] 朱玉萍. 无痛胃肠镜检查患者的护理安全管理探究[J]. 中外女性健康研究,2021,10(4):149-150.

[9] 倪春红. 护理干预在胃肠镜检查中的临床应用观察[J]. 中国保健营养,2020,30(35):242.

[10] 张姗姗. 舒适护理在常规胃肠镜检查中应用效果[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(14):139.

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