

男性科门诊“快速分诊护理流程”应用初探

张丽, 陆瑛

(上海交通大学医学院附属仁济医院男科, 上海 200001)

摘要:目的 运用“快速分诊护理流程”以减少男性科门诊患者的就诊时间,提高患者就诊满意度。方法 随机抽取 2017 年 2 月~9 月来我院就诊的 700 例患者作为研究对象,其中 2017 年 2 月~5 月抽取 350 例患者作为对照组,采用常规分诊护理;2017 年 6 月~9 月的抽取 350 例患者作为研究组,采用快速分诊护理流程,比较两组患者护理满意率、护理质量及门诊量。结果 研究组患者满意率明显上升,分诊护士工作效率也明显提高,相应的护理和医疗质量也随之提高。男性科门诊量也逐步上升,同比增长了 41.72%。结论 男性科门诊快速分诊护理流程适应当代门诊护理发展的需要,为患者节约了宝贵的候诊时间,加快了门诊医师就诊速度,满足患者及家属的需求,构建了和谐的护患关系。

关键词:分诊护理;男性科门诊;快速流程;满意率

中图分类号:R473

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2019.05.059

文章编号:1006-1959(2019)05-0178-04

Preliminary Study on the Application of "Quick Triage Nursing Process" in Male Clinic

ZHANG Li, LU Ying

(Department of Male, Renji Hospital Affiliated to Shanghai Jiaotong University School of Medicine, Shanghai 200001, China)

Abstract: Objective To use the "rapid triage care process" to reduce the time of visits for male outpatients and improve patient satisfaction. Methods A total of 700 patients who came to our hospital from February to September 2017 were randomly selected. Among them, 350 patients were selected as control group from February to May 2017, using routine triage care; From June to September 2017, 350 patients were selected as the study group. The rapid triage nursing process was used to compare the nursing satisfaction rate, quality of care and outpatient volume of the two groups. Results The satisfaction rate of patients in the study group increased significantly, and the work efficiency of the triage nurses also improved significantly, and the corresponding quality of care and medical care also increased. The number of male outpatient clinics also increased gradually, with a year-on-year increase of 41.72%. Conclusion The rapid follow-up nursing process of male outpatients adapts to the needs of contemporary outpatient care development, saves valuable waiting time for patients, speeds up the outpatient visits, meets the needs of patients and their families, and builds a harmonious relationship between nurses and patients.

Key words: Triage nursing; Male clinic; Rapid flow; Satisfaction rate

门诊服务质量与护理效果直接影响医院的社会形象和经济效益。其中,分诊是门诊护理的重要组成部分,指导着患者在医院就诊的全部过程^[1]。分诊护士在工作中直接面对患者和家属,向其提供正确引导和帮助。由于我院男科就诊患者较多,就诊环境相对拥挤;门诊医师不固定,分诊护士需了解每位医师的专长;当日回诊患者较多,针对同一批患者,护士需要反复多次进行分诊;就诊存在高峰时段,且初次来院就诊患者对门诊环境不熟悉等因素,无形中加大分诊护士的工作量及工作难度,常常处于医患纠纷的第一线,直面患者及家属的指责和抱怨。如何减少患者不必要的等待时间,充分利用有限资源,缓解拥挤现象,是迫切需要考虑的问题。针对我院男性科门诊的特殊情况,分诊护理小组与门诊医师协商制定了快速分诊流程,自 2017 年 6 月起尝试运用,取得了一定效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料 随机抽取 2017 年 2 月~2017 年 9 月来上海交通大学医学院附属仁济医院男科就诊的 700 例患者作为研究对象。在经本院伦理委员会批

准,患者本人同意,签署知情同意书。将 2017 年 2 月~5 月的患者随机抽取 350 例患者设为对照组,平均年龄 27.37 岁,2017 年 6 月~9 月的患者随机抽取 350 例患者作为研究组,平均年龄 27.37 岁,采用快速分诊护理,两组患者的年龄比较,差异无统计学意义($P>0.05$)、有可比性。

1.2 方法 对照组采用常规门诊分诊护理,即医护人员根据患者的挂号单与门诊病历对患者进行排队候诊。研究组采用快速分诊护理流程,具体如下。

1.2.1 诊前宣教,了解就诊目的 在诊区树立告示牌,提示患者(尤其是初诊患者)候诊前先到护士台进行分诊,有时需逐一询问患者。对候诊排队的患者,通过逐一询问和告示牌的方式,了解他们此次就诊的目的;对于初诊患者,大部分是进行生育力检测,即要求进行精液分析。按流程组织类似患者一批(5~8 人)同时进入,由门诊医师简单询问后统一开好精液检查项目,让他们先去进行精液分析;对于复诊患者,如确定要进行精液检测复查的,告知他们后续检测流程;对于拿到检查报告的回诊患者,给予重新进行叫号系统的编号,间隔按排在初诊患者后面,避免混乱情况,见图 1。

1.2.2 电脑叫号,实时显示就诊序号 “分诊候诊叫号系统”包括了分诊管理、显示系统、叫号系统、语言系

作者简介:张丽(1980.7-)女,上海人,专科,护师,主要从事男科疾病的心理护理工作

通讯作者:陆瑛(1972.3-)女,上海人,本科,主管护师,护士长,主要从事护理管理工作

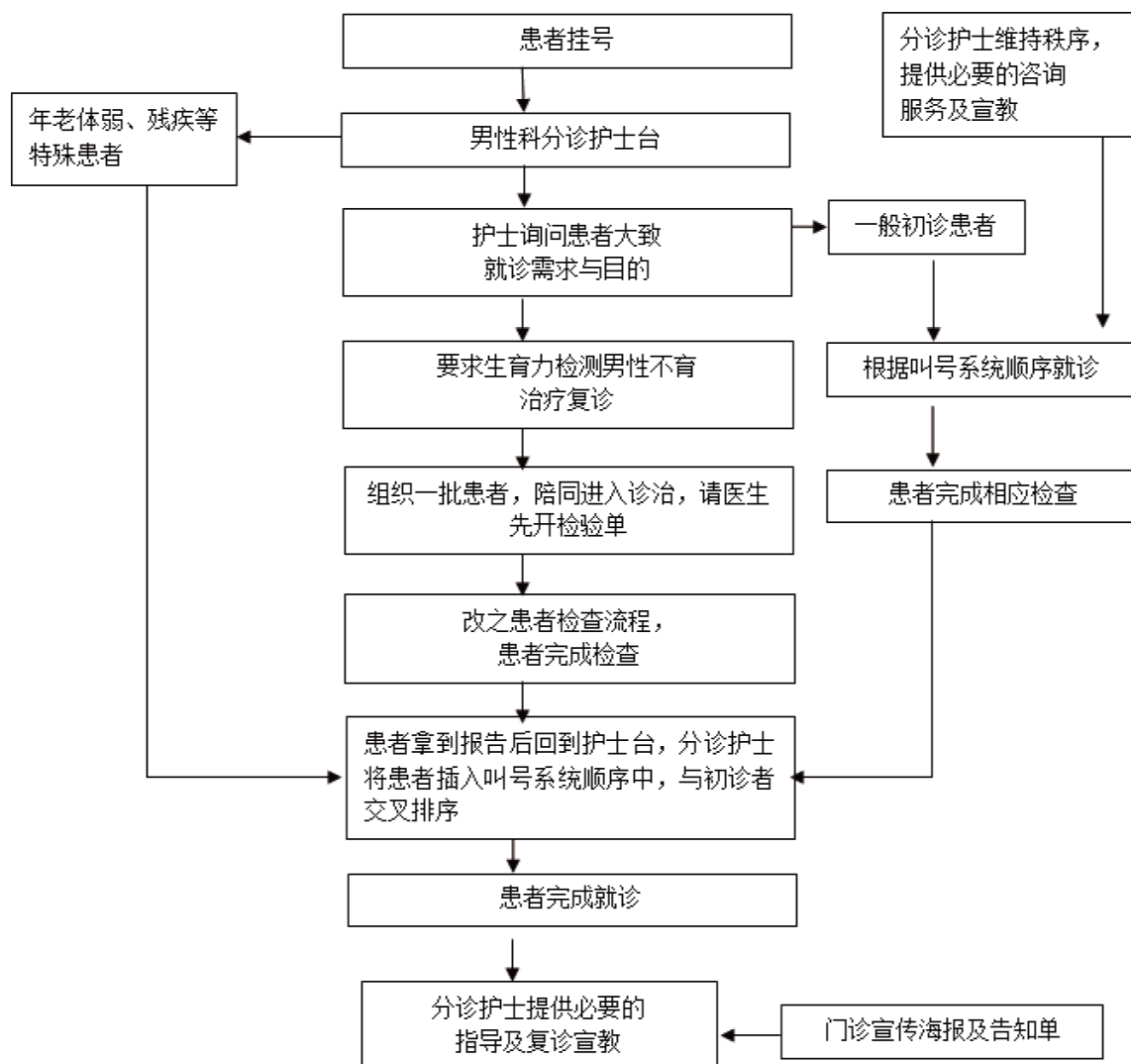


图 1 快速分诊流程图

统 4 个部分,均由计算机直接控制运行。通过分诊护士对叫号系统的操作,显示系统可以在候诊区显示屏上显示诊区患者候诊情况,患者可以了解到自己的当前排名及。语音叫号系统由门诊医师操作,患者根据语音提示进入诊室。这一举措减轻护士人工叫号的问题,使就诊秩序的维持更为便捷。

1.2.3 回诊患者的安排 患者完成精液检查再次候诊,即为回诊。根据“快速分诊流程”,这部分患者先到护士处报道,护士将这部分患者的信息在叫号系统中重新插入,这样门诊医师点“下一位”就诊患者时,就能叫到回诊患者。回诊与初诊患者交叉进行候诊。对外地患者,如果出示回程车票,可予以人性化安排,适当将初诊或回诊时次序提前,对残疾患者也予以适当提前照顾。

1.2.4 男科疾病宣教工作 全面落实宣教工作: ①在诊区张贴分诊流程、检查流程等,方便患者了解就诊和精液检查程序; ②张贴科普知识和健康教育信息,

使患者在候诊时能先学习一些必要的知识; ③将重要的科普信息及专科特色印制成小卡片,发放给患者; ④在精液检查等候区,维持秩序,对初次前来检查的患者予以问题解答,加快“精液检查标本收取窗口”的工作速度,间接提高门诊诊疗速度。

1.3 观察指标 比较两组患者对护理的满意率,采取问卷调查方式,自行设计患者门诊流程满意度调查表分别让研究组和对照组进行无记名的满意度调查表填写,共 6 道问题,选项为“满意”“一般”“不满意”。患者填写后投入门诊设置的反馈信箱中。将调查表收集后统一录入 Excel 数据表中。满意度=满意人数/所有人数 $\times 100\%$ 。并对护士工作效率及质量、门诊量进行分析。

1.4 统计学分析 使用 SPSS 16.0 软件进行数据分析和统计。计数资料以(%)表示,数据间比较使用非参数 K-S 检验, $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

表 1 快速分诊流程开展前后患者满意率比较(%)

序号	问题	对照组	研究组
1	门诊环境是否整齐、清洁	88.97	98.12
2	您对门诊候诊秩序是否满意	78.31	94.67
3	您对门诊就诊流程是否满意	79.33	95.36
4	您对门诊就诊所花费时间是否满意	86.12	98.08
5	您对精液检测流程的看法	79.87	92.87
6	护士能否及时、耐心解答您提出的有关就诊方面的问题	89.00	98.34

2 结果

2.1 两组患者护理满意度比较 研究组和对照组满意度调查表统计结果显示,研究组 6 个问题的满意度均高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 1。

2.2 分诊护士的工作效率提高 研究组的患者使用叫号系统后,维持秩序的工作由 2 名护士减为 1 名,另 1 名护士有更多的时间对患者进行就诊前的咨询,包括安排精液检查、解释就诊流程、回答患者的咨询问题。研究组得到更多的护士指导并加快了就诊速度。

2.3 护理和医疗质量提升 根据快速分诊流程,结合叫号系统和分诊护士的监督,做到诊室内只有一例患者,诊室外一例患者候诊。既不影响患者就诊,也不因患者交替造成时间耗费。同时,护士在患者就诊前根据患者的就诊目的进行相应的就诊前准备,满足了患者及门诊医师的需求,从而进一步提高了门诊护理质量。

2.4 男性科门诊量上升 实施男性科快速分诊护理流程后,2017 年 6 月~9 月,门诊量 6766 人次,同比 2017 年 2 月~5 月的 4774 人次,增长了 41.72%。

3 讨论

3.1 门诊分诊护理的重要性 分诊护理工作看起来可能微不足道,却是门诊医生不可缺少的助手,患者不可缺少的卫士^[2]。而门诊分诊质量的好坏直接关系到医院的形象和声誉,因此分诊护士必须更新护理的服务理念,变被动服务为主动服务,以病人为中心,以人文护理为宗旨^[3]。根据患者病情的轻重缓急,在维持候诊秩序的同时也要做到人性化的优先就诊,适当照顾年老体弱、行走不便者。在分诊工作中采用“以患者为中心”的优质护理模式,全程向患者提供优质的护理服务,可显著提高护理工作的质量,降低医疗风险事故的发生率,缓解护患关系。

3.2 我院门诊分诊护理现状及对策 三甲医院门诊患者多,流动性大,我院男性科门诊量逐年上升,这就对门诊分诊护士的护理工作提出了较高要求,而门诊区的分诊工作尤为重要。男性科疾病涉及患者隐私,如果诊室内有众多患者围观,导致就诊环境噪

杂,将直接影响医师的问诊,部分患者由于害羞,无法如实向医师诉说病情,这是导致医师工作效率下降的直接原因。患者进入门诊看到护士温柔的微笑、热情关切的询问,可以明显消除其紧张、焦虑的心理,有助于增加检查治疗信心。

本研究在完善的服务措施基础上,通过门诊分诊护士快捷、人性化的服务,可以使医院门诊医疗服务质量显著提高,有利于提高患者满意率。根据分诊护士的反馈,使用快速分诊护理流程后,工作更便捷、岗位更明确,有利于减少了护患矛盾,也着实提高了工作效率,不仅节省了人力资源,也改善了护士因工作压力导致的不良情绪心理。

3.3 护士业务素质提高 只有具备踏实而丰富的业务素质才能适应和做好门诊分诊工作^[4]。因此,护理质量更高、更加新颖、更加人性化的护理模式亟待推出。当前的医学模式已由生物医学向生物-心理-社会医学模式转变。书本上学习的知识远远不能适应医学科学的发展,这就要求护士必须及时更新知识,在学习好本护理专业知识外,还必须门诊相应学科的知识以及其他边缘学科的知识,如心理学、行为医学、社会医学等^[5]。密切观察患者的行为表现,及时向患者做好解释,以达到门诊病人的行为符合医院的医疗制度,用医院的合理的制度规范患者的行为。不良的心理因素、社会环境和病原微生物一样也可以致病,心身疾病也逐渐得到重视。由此可见,要求门诊分诊护士掌握边缘学科的知识并非多余,而是势在必行。

本研究根据男性科门诊的特点,与医师商讨共同制定相应的快速分诊护理流程,也是业务能力提高的一种表现。通过对近年来男性科门诊快速分诊护理流程的实施,结果显示患者满意度明显提高,护士的护理工作也更为轻松。

由此可见,男性科门诊快速分诊护理流程的实施使分诊护理质量得到了提升。而持续质量改进是不间断的活动过程,只有不断进取,创新才能满足患者的需要。护理工作应从患者利益出发,以解决患者实际困难为目标,从而全面提升医院服务质量^[6]。

(下转第 183 页)

(上接第 180 页)

4 结论

男性科门诊快速分诊流程适应当代门诊护理发展的需要,优化护理流程,深化“以患者为中心”理念,为患者节约了宝贵的候诊时间,同时也加快了医生就诊速度。使护患关系更为融洽,切实做到“患者满意、医生满意、护士满意”。

参考文献:

- [1]方艳.门诊分诊护理中优质护理服务的作用分析[J].医药前沿,2015(30):228.
[2]郑云娇.优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影

响分析[J].医药卫生(引文版),2016(8):145.

[3]董素萍.护理流程优化对门诊分诊护理质量的提升效果分析研究[J].实用临床医药杂志,2017(10):149-151.

[4]郭书慧.以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用[J].医疗装备,2015(5):127.

[5]张芳芳.优质护理服务在门诊提高门诊护理质量中的应用[J].医药卫生(引文版),2016(4):108.

[6]孟文.优质护理服务在门诊分诊护理工作中的应用[J].医药前沿,2015(22):303.

收稿日期:2018-7-29;修回日期:2018-9-4

编辑/宋伟