

门诊分时段预约就诊在优化门诊流程中的应用

罗洪琳

(自贡市第四人民医院, 四川 自贡 643000)

【摘要】目的: 讨论门诊分时段预约就诊在优化门诊流程中的应用效果。方法: 选取本院在 2018 年 1 月~2019 年 6 月, 其中第二季度门诊挂号就诊的患者。根据挂号流程的不同将所有患者分为两组, 常规组通过传统挂号方式进行就诊; 观察组患者通过门诊分时段预约进行就诊。观察两组临床指标。结果: 观察组患者的就诊等待时间、顺利就诊率、患者满意度测评、医生满意度测评指标明显优于常规组, 两组数据相比有统计学差异, $P < 0.05$ 。结论: 门诊分时段预约就诊在优化门诊流程中的应用效果显著, 值得我院进行广泛普及。

【关键词】门诊分时段预约; 优化门诊流程; 时间; 满意度

随着我国人口数量的不断增加, 就诊患者的数量也与日俱增, 致使医护人员工作任务量增大, 导致医疗资源配置不均衡, 以至于“看病难”已成为一种社会热词, 现阶段医院的挂号工作主要存在挂号排队时间长, 挂号人员不遵循排队秩序以及候诊等待时间长, 医疗资源利用率低下等问题^[1]。对此, 本文对实施传统挂号方式与实施门诊分时段预约就诊后的效果资料进行了搜集与分析, 详细内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院在 2018 年 1 月~2019 年 6 月期间第二季度门诊挂号就诊的患者。采用随机法选取其中的 100 例患者, 所选患者中男女例数分别为 37 例、63 例, 预约以及现场窗口挂号的患者分别有 54 人、46 人。根据挂号形式将所选患者分成常规组以及观察组, 对两组患者年龄等资料展开比较, 组间差异并不显著, 不存在统计分析意义 ($P > 0.05$), 符合对比要求。

1.2 方法

常规组予以传统挂号方式, 包括就诊当日在导诊台填写信息登记表, 而后到缴费窗口缴费, 并收到就诊号码次序, 按顺序就诊等。

观察组予以门诊分时段预约就诊, 分诊、导诊护士通过在候诊区及门诊大厅以健康宣教的方式向患者及家属宣教分时段预约诊疗。宣教内容如下: ①向患者及家属宣教各种预约诊疗的使用方法, 引导病人及家属尽量使用预约方式来院就诊。②各种预约诊疗的使用方法。电话预约, 医院设立专线预约电话,

由专职人员负责接听, 预约者需提供病人基本资料, 根据预约挂号员提示选择专家和就诊序号及时段, 患者于就诊当天按时到院就诊; 微信预约, 患者及家属可以扫描医院官方二维码进行关注, 预约成功后患者及家属持手机挂号到相应楼层方可就诊; 现场预约, 病人及家属在门诊各挂号窗口直接挂 30 d 内专科专病门诊号或 1~3 d 内普通门诊号, 挂号单据自行保管, 就诊当天根据挂号单提示时段按时来院候诊; 诊间预约, 当次就诊后, 直接在门诊医生诊断室预约下次复诊号, 患者于就诊当天按预约时段到院就诊; 住院医生工作站, 病人办理出院时, 由主管医生通过住院医师工作站直接为病人预约门诊复诊预约号, 患者于就诊当天按预约时段到院就诊; 中长期预约, 专门针对需要长期、定期在门诊复诊的慢病患者制定, 有需求者可自行到门诊一楼大厅导医服务台登记, 导医台护士会根据患者提供的信息为您定期办理复诊预约并提前 1 d 电话联系患者确认, 患者直接于就诊当天持有效证件到预约挂号处取号就诊; 门诊特殊检查, 如胃肠镜、CT、核磁共振等及小的手术项目预约流程, 预约挂号→就诊当天医生处开具申请单→收费窗口缴费→相应科室预约检查及手术时间→按时前来进行检查或手术。

1.3 统计学分析

数据 SPSS22.0 检验与分析, 计数资料的表示方式为 %, χ^2 检验, $P < 0.05$, 说明数据分析具有统计学意义。

2 结果

2.1 各项指标比较

研究组患者的各项指标明显优于常规组, $P < 0.05$, 见表 1。

表 1 各项指标比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数 (n)	医院环境	挂号和候诊	诊疗过程	辅助检查	总平均分
常规组	46	75.11 ± 10.75	81.67 ± 4.85	70.79 ± 4.29	70.11 ± 10.75	85.41 ± 2.48
观察组	54	85.24 ± 2.78	90.78 ± 5.85	89.85 ± 4.96	85.24 ± 2.78	90.58 ± 2.85
t	—	6.6729	8.3867	20.3662	9.9666	9.5915
P	—	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

现今, 很多患者对就诊等候时间过长一问题存在很大的意见。有关患者表示, 若就诊等候时间过长, 将极大影响该医院的医疗体验满意度, 表示下次将不愿意来该院就诊^[2]。门诊分时段预约挂号就诊可以在充分尊重患者时间分配的原则下, 让其选择方便就诊的时间段, 变医院候诊区候诊为居家候诊, 这将极大缩短患者的候诊时间, 提高患者的就诊时间利用率^[3]。在门诊采用了分时段预约就诊的方法后, 患者在挂号到就诊这段时间大大减少等候时间, 可在自己所选择的时段来院就诊, 有效避免人数过多而错过就医现象的发生, 这种门诊挂号方式也使得患者的情绪得到进一步的稳定, 可以通过让患者衡量自己的时间来确定其就诊的时间段, 合理使传统的挂号弊端得以

隐藏, 起到了高效率就诊的目的。

据本次研究显示, 观察组患者的就诊等待时间、顺利就诊率、患者满意度评分、医生满意度评分指标明显优于常规组, $P < 0.05$ 。

综上所述, 门诊分时段预约就诊在优化门诊流程中的应用效果显著, 其可有效缩短患者就诊等待时间, 提高患者与医护人员的满意度, 值得我院进行普及。

参考文献:

- [1] 陈劲. 门诊分时段预约挂号在护理分诊管理中的应用效果 [J]. 中国当代医药, 2017, 24(29): 155-157.
- [2] 高清, 刘群, 李圣美. 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, 2017, 2(13): 157-160.
- [3] 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]. 饮食健康, 2019, 6(19): 137-138.