

Application Evaluation of Continuous Quality Improvement in Outpatient Pre-examination and Triage

Qiaomei Liu

Baotou Cancer Hospital, Baotou, Inner Mongolia, 014030, China

Abstract

Objective: To evaluate the application value of continuous quality improvement in the pre-examination and triage work of outpatients. **Methods:** In order to improve the quality of outpatient pre examination and triage work, our hospital carried out the implementation of continuous quality improvement measures in July 2019. In order to evaluate the application value of the measures, 120 cases of outpatients treated in our hospital before and after the implementation of continuous quality improvement measures were selected for clinical comparative study. Among them, 60 patients from July 2018 to June 2019 in the outpatient department of our hospital were set as the control group, and the 60 patients in the outpatient department of our hospital from July 2019 to June 2020 were set as the observation group. The average registration time, waiting time, triage accuracy and satisfaction of the two groups were compared. **Results:** There were significant differences in the average registration time, waiting time, triage accuracy rate and satisfaction between the observation group and the control group ($P < 0.05$). The data differences between the two groups showed that the registration time and waiting time of the observation group were shorter, and the triage accuracy and satisfaction were higher. **Conclusion:** The implementation of continuous quality improvement in outpatient pre screening and triage work can significantly improve the effect of outpatient pre screening triage work, help to shorten the registration time and waiting time of patients, and the application of this measure can also avoid the occurrence of triage errors, which is of great significance for the improvement of patients' satisfaction and has high clinical application value.

Keywords

continuous quality improvement; outpatient service; pre-examination and triage; application value

持续质量改进在门诊预检分诊工作中的应用评价

刘巧梅

包头市肿瘤医院, 中国·内蒙古 包头 014030

摘要

目的: 评析持续质量改进在门诊预检分诊工作中的应用价值。**方法:** 为提升门诊预检分诊工作质量, 我院于2019年7月在门诊预检分诊工作中进行了持续质量改进措施的施行, 为评析该措施的应用价值, 抽取持续质量改进措施施行前后两年间我院门诊收治的120例患者进行临床对比研究。其中, 2018年7月-2019年6月间于我院门诊部就诊的60例患者被设为对照组, 2019年7月-2020年6月间于我院门诊部就诊的60例患者则被设为观察组, 对比两组患者的平均挂号时间、等候时间、分诊准确率和满意度差异。**结果:** 观察组和对照组患者的平均挂号时间、等候时间、分诊准确率和满意度差异较大($P < 0.05$), 对比组间数据差异发现, 观察组的挂号时间和等候时间更短、分诊准确率和满意度更高。**结论:** 在门诊预检分诊工作中实行持续质量改进, 能显著提升门诊预检分诊工作效果, 有助于患者挂号时间和等候时间的缩短, 且该措施的应用还能避免分诊错误情况的出现, 对于患者满意度的提升有着重要意义, 临床应用价值较高。

关键词

持续质量改进; 门诊; 预检分诊; 应用价值

1 引言

近几年, 随着中国经济的不断发展, 人们生活水平也在不断提升, 人们更加注重身体健康的保障, 且因饮食结构的改变和环境污染问题的逐渐加重, 各类慢性疾病发病率也在不断提升, 在中国巨大的人口基数下, 医院工作压力也在不断提升。在各级医疗机构中, 门诊都是重要的医疗部门,

其作为接诊病情表征较轻的患者, 工作压力极大, 因此需要进行预检分诊, 做好患者的初步诊断和分诊工作。该工作对于门诊部分正常工作秩序的保障有着重要意义, 但是因上述大背景的影响, 门诊工作繁重, 常规的预检分诊措施难以有序地进行, 易发生错误分诊等情况, 不仅影响工作效果, 还会对门诊部门的正常工作秩序造成影响。为此, 我院门诊部于2019年7月起进行了持续质量改进措施的施行, 结果发

现我院门诊部分预检分诊工作质量和工作效率均得到了有效提升，现报道如下。

2 资料与方法

2.1 一般资料

为提升门诊预检分诊工作质量，我院于2019年7月在门诊预检分诊工作中进行了持续质量改进措施的施行，为评析该措施的应用价值，抽取持续质量改进措施施行前后两年间我院门诊收治的120例患者进行临床对比研究，其中2018年7月-2019年6月间于我院门诊部就诊的60例患者被设为对照组，2019年7月-2020年6月间于我院门诊部就诊的60例患者则被设为观察组。对比组中，性别比例为27:33，最高年龄者65岁，最低年龄者22岁，年龄中位数(38.61±5.78)岁。观察组中，性别比例为31:29，最高年龄者67岁，最低年龄者21岁，年龄中位数(39.24±5.74)岁。经统计学软件验证观察组和对照组患者的性别和年龄等一般资料数据差异后发现P>0.05，可以进行比较。

2.2 方法

2.2.1 对门诊部分所有医护人员进行分批次培训

培训内容包含护理礼仪、护患沟通技巧、门诊常见疾病特点、护理服务意识和医德医风等，通过上述培训方式整体提升医护人员的专业能力、护患沟通能力和服务能力，以便于临床预检分诊工作的进行，达到提升工作质量的目的。

2.2.2 培训完成后应对所有受训人员进行统一的考核

考核结果纳入绩效，并根据医护人员的考核成绩进行若干个工作小组的建立，通过小组成员互相帮助的方式进行医护人员整体能力的提升。

2.2.3 进行流动服务站的建立

预检分诊工作人员不应该只是机械的回答患者的疑问，还应当主动向存在问题的患者进行问题询问，帮助其进行问题解决^[1]。

2.2.4 应健全问题持续监督和改进机制

在临床工作中出现问题后，应及时进行问题的上报，并在例会上对新出现的问题进行讨论解决，制定相应的解决措施并刊印成册，号召门诊部门所有医护人员进行学习，循环往复之下不断发现问题和解决问题，达成提升门诊预检分诊工作质量的目的^[1]。

2.3 评定标准

记录对比组和观察组的挂号所需时间和等候所需时间，并进行组间差异比较。

分诊准确度：正确、错误和漏诊。

满意度：十分满意、满意、不满意。[满意度=(十分满意+满意)/n*100%]。

2.4 统计学方法

应用SPSS 20.0软件比较组间各项观察指标差异，计数指标采用n(%)进行表示，并应用X²进行检验，计量指标则应用(x±s)进行表示，采用t检验，检验后若P值小于0.05则表示组间差异有意义。

3 结果

3.1 挂号时间和等候时间

对比组和观察组的挂号所需时间和等候所需时间差异经统计学软件验证后发现P<0.05，对比组间数据发现观察组的挂号时间和等候时间均较短，见表1。

表1 挂号时间和等候时间(x±s)

组别	n	挂号时间(min)	等候时间(min)
观察组	60	3.64±1.15	9.84±2.56
对比组	60	5.87±1.31	13.29±3.16
t	-	9.9093	6.5711
p	-	0.0000	0.0000

3.2 分诊准确度

对比组和观察组的分诊准确度差异较大(P<0.05)，且观察组的分诊错误率和漏诊率也要低于对比组，组间差异存在统计学意义，P<0.05，见表2。

表2 分诊准确度[n(%)]

组别	n	正确	错误	漏诊	准确度
观察组	60	57(95.00)	3(5.00)	0(0.00)	57(95.00)
对比组	60	46(76.67)	10(16.67)	4(8.70)	46(76.67)
X ²	-	8.2924	4.2272	4.1379	8.2924
p	-	0.0040	0.0398	0.0419	0.0040

3.3 满意度

对比组的满意度要低于观察组，组间差异存在统计学意义，P<0.05，见表3。

表3 对比组和观察组满意度差异[n(%)]

组别	n	十分满意	满意	不满意	满意度
观察组	60	27(67.50)	9(10.00)	4(10.00)	36(90.00)
对比组	60	18(45.00)	11(27.50)	11(27.50)	29(72.50)
X ²	-	-	-	-	4.0205
p	-	-	-	-	0.0450

4 讨论

在门诊部分工作过程中,因接受患者数量繁多、疾病种类繁多,门诊工作人员工作压力极大。且随着社会的发展,人们工作和生活压力的增加导致了负面情绪的淤积,在病痛的引导下门诊患者极易出现负面情绪的爆发,从而引发护患纠纷等不良事件的出现,影响门诊工作质量。因此,通过预检分诊降低门诊工作压力,对于预防护患纠纷等不良事件的出现十分必要^[3]。

在本研究中,我院为提升门诊预检分诊工作质量,避免不良事件的出现,于2019年7月起进行了质量持续改进措施的施行,结果发现效果显著。本研究结果明确表明,质量持续改进措施施行后观察组患者的挂号时间和等候时间显著低于施行前($P < 0.05$)。这一研究结果证明了质量持续改进措施在提升门诊预检分诊工作效率方面的优质效果,该措施能通过对门诊医护人员分配次的培训有效提升其工作能力、护患沟通能力和服务意识,且流动服务站的建立还能针对有

需要的患者进行主动帮助,从而有助于预检分诊效率的提升。

本研究表明,观察组的分诊准确率也要优于对比组($P < 0.05$)。这一研究结果证明了质量持续改进措施的施行还能避免错误分诊和漏诊情况的出现,问题持续监督和改进机制的健全能对新出现的问题进行及时解决,有助于门诊预检分诊工作质量的提升。本研究还指出,观察组的满意度也要高于对比组($P < 0.05$)。这一研究结果直接证明了质量持续改进措施的优质效果,患者满意度的提升有助于医院行业竞争力的改善,对于医院更高的发展有着重要意义。

参考文献

- [1] 刘娅. 护理质量持续改进对提高门诊预检分诊准确率的影响[J]. 中国保健营养, 2019(18):153+299.
- [2] 朱红. 持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度的影响[J]. 健康必读, 2018(33):135-136.
- [3] 李少萍, 邝玉霞, 尹清, 等. 持续质量改进在预检分诊工作中的应用[J]. 母婴世界, 2017(01):241-242.