

门诊医疗服务精细化管理模式与路径研究

余航 蒋琳

川北医学院附属医院 四川南充 637000

【摘要】目的 研究精细化管理被应用于门诊医疗服务中的应用方法和实践效果。**方法** 2022 年 11 月-2023 年 12 月开展研究, 选取 100 例门诊患者依据诊疗时间分为 M 组(精细化管理模式)与 N 组(普通常规管理), 对比服务质量。**结果** M 组门诊就医全流程通畅程度高于 N 组, ($P < 0.05$); 较 N 组相比, M 组门诊就医医患纠纷发生率更低, 就医满意度越高, ($P < 0.05$)。**结论** 通过门诊事实医疗服务精细化管理模式, 发现门诊医疗服务精细化管理模式的实施, 可改善门诊就医流程通畅程度, 降低医患纠纷, 提升就医满意度, 值得推广。

【关键词】 门诊医疗服务; 精细化管理模式; 管理路径

【中图分类号】 R197

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2023) 06-003-02

【基金项目】 南充市社科联课题, 编号 NC23B169

【Abstract】Objective To study the application method and practice effect of fine management in outpatient medical service. **Methods** In the study from November 2022 to December 2023, 100 outpatients were selected and divided into Group M (fine management mode) and Group N (general routine management) according to the diagnosis and treatment time to compare the service quality. **Results** The patency of the outpatient process in Group M was higher than that in N group, ($P < 0.05$); compared with N group, the incidence of doctor-patient disputes and higher satisfaction ($P < 0.05$). **Conclusion** Through the fine management mode of outpatient factual medical service, it is found that the implementation of the fine management mode of outpatient medical service can improve the smoothness of outpatient medical treatment process, reduce doctor-patient disputes, and improve the satisfaction of medical treatment, which is worthy of promoting.

【Key words】 Outpatient medical service; fine management mode; management path

医院门诊医疗管理中, 发现精细化管理在强化医院门诊就诊管理、就诊患者满意度、提高医院医护人员素养等方面有不可忽视的作用。可从门诊医疗服务全流程出发, 了解当前运用精细化管理在门诊医疗服务的重要性和实施方法。积极适应医改要求, 转变医疗服务意识, 开展精细化管理工作, 进一步改善门诊医疗服务质量、提高门诊管理水平、提升病患就医满意度。

1 资料和方法

1.1 一般资料

本项目抽取某三甲医院门诊患者为研究对象, 选取 2022 年 11 月—2023 年 8 月的 100 例在医院进行治疗的门诊患者。依照诊疗时间平均分为两组, 其中 50 例给予精细化管理为 M 组, 50 例给予普通常规管理为 N 组。两组抽取对比人群平均年龄均在 22 岁—77 岁, 所有研究对象基本资料并无太大不同, 有可对比性。

1.2 方法

本次研究中, 将 M 组给予精细化管理进行医疗服务;

N 组给予普通常规管理进行医疗服务: 1) 沟通落实新兴的医疗服务理念, 通过发放有关资料、问卷调查、讲座等方式教育门诊医护人员, 让其意识到精细化管理的意义与作用, 在基于病患为中心, 树立以病患身心全面健康为主的优质服务理念。2) 构建精细化管理门诊医疗服务的规章机制和流程, 结合门诊的问题展开分析, 构建出有效的具体管理方法, 常规管理下主要以服务群体为中心, 在其基础上, 加入精细化管理, 进一步细化医疗服务内容。3) 加强精细化管理规章机制, 科学细化安排门诊工作人员, 强化工作岗位职责。如果发现门诊病患就医过程中出现任何问题, 制定可行性解决方案, 能及时得到解决。4) 完善管理监督考核机制, 积极调动门诊工作人员主动性, 部门通过定期考核、不定期抽查、自查等方式, 建立奖罚制度。

1.3 观察指标

(1) 对比 M 组与 N 组门诊就医全流程通畅情况, 比较挂号时间、缴费时间、取药时间及总用时, 用时越短则表明门诊就医全流程通畅程度越高; (2) 对比 M 组与 N 组门诊就医医患纠纷发生状况, 门诊就医医患纠纷发生率越低则; (3) 对比 M 组与 N 组患者门诊就医满意度, 问卷设计通过循证管理的方法编制, 专职门诊工作人员全流程跟踪调查, 选项包括非常满意、基本满意和不满意, 就医满意度为非常满意率与基本满意率之和, 交卷后马上进行检查, 审核问卷回答的内容准确性, 必要时采用回访验证数据的真实性, 数据录入均采用双人录入减少数据误差。

1.4 统计学方法

SPSS24.0 版本分析数据, 软件运行结束后导出 P 值, P 低于 0.05 认为存在统计学意义。

2 结果

2.1 门诊就医全流程通畅情况

表 1, M 组门诊就医全流程通畅情况更好, ($P < 0.05$)。

表 1: 门诊就医全流程通畅情况 [(n)%] ($\bar{x} \pm s$)

组别	挂号时间 (min)	缴费时间 (min)	取药时间 (min)	总时间 (min)
M 组(n=50)	12.3±8.2	11.24±10.26	20.2±9.5	50.2±11.3
N 组(n=50)	18.7±9.5	16.3±10.3	28.1±8.6	65.3±10.2
T 值	9.0753	9.1971	9.2653	9.4028
P 值	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 门诊就医医患纠纷发生率

表 2, M 组门诊就医医患纠纷发生率更低, ($P < 0.05$)。

2.3 门诊就医满意度

表 2, M 组门诊就医满意度更高, ($P < 0.05$)。

表2: 门诊就医医患纠纷发生率 [(n)%]

组别	例数	门诊就医医患纠纷发生率
M组 (n=50)	1	2.00 (1/50)
N组 (n=50)	5	10.00 (5/50)
χ^2 值	-	8.5361
P 值	-	< 0.05

表3: 门诊就医满意度 ($\bar{x} \pm s$)

组别	非常满意	基本满意	不满意	门诊就医满意度
M组 (n=50)	27	22	1	98.00 (49/50)
N组 (n=50)	14	29	5	86.00 (43/50)
χ^2 值	-	-	-	9.7903
P 值	-	-	-	< 0.05

3 讨论

本项目研究将精细化管理引入到门诊医疗管理中, 建立完善的优质管理体系, 形成鲜明的管理特色, 深化门诊管理改革。在研究精细化管理对医疗服务中的重要性和合理运用方法时, 研究方向紧跟政府宏观政策导向, 深刻践行医改政策, 树立以“全民健康”为指导的门诊医疗服务。通过再造医院门诊管理制定, 持续向社会提供以人为本的门诊优质医疗服务。本文中, 通过研究发现, 采用精细化管理模式, 例如注重服务的细节, 关注患者的心理活动、医疗需求, 及时给予患者帮助和指导, 可有效减少门诊患者挂号时间、缴费时间及取药时间^[1]。当前, 现代医疗卫生健康工作的方向已经从“以治病为中心”转移至“以人民健康为中心”, 医院不仅要重视疾病的治疗, 更要努力为就医群众提供全方位全周期的保障。这对医疗服务, 尤其是门诊医疗服务提出了新的更高的要求^[2]。门诊就诊人数多, 存在患者个体差异大的具体事实, 医

(上接第1页)

桃仁、厚朴及番泻叶; 其中, 莱菔子为消食药, 拥有降气化痰及消食除胀的效果; 杏仁为健康食品, 微温, 性苦, 含有糖、脂肪及蛋白质等, 能降胆固醇、止咳平喘及减肥; 大黄为根及根茎用药, 气清香, 微涩, 味苦, 有清热泻火、泻下攻积及凉血解毒的效果; 木香为根茎入药, 无毒, 性温, 味辛苦, 有调中导滞、行气止痛及健脾消食的效果; 大腹皮为槟榔果外皮, 性微温, 味辛, 有行水消肿及行气宽中的效果; 桃仁为植物成熟种子, 甘、苦、平, 有润肠通便、活血祛瘀及止咳平喘的效果; 厚朴味苦、辛, 有行气消积、燥湿消痰及降逆平喘的效果; 番泻叶味苦、甘、寒, 有通便、泻热行滞及利尿的效果; 上述药物组成的排气宽肠汤拥有理气宽肠及通络活血的效果, 有利于胃肠功能的恢复^[4]。本文通过对比常规治疗与排气宽肠汤治疗术后胃肠功能障碍的临床效果, 结果为: 偶数组排气时间、肠鸣时间、排便时间及住院时间短于奇数组; 偶数组总有效率93.10%高于奇数组75.86%; 与陈浩然^[5]等研究结果保持一致, 这表明排气宽肠汤的使用, 患者胃肠功能恢复更快更好, 运用价值极高。

(上接第2页)

手工镜检, 我们必需强调在临床工作中复检的重要性。不同地理环境、不同检测人群间, 存在个体及群体差异, 所以每个血常规室应根据自己实验室的具体情况制订相应的血细胞分析仪复检原则。

参考文献

人员总体素质需进一步提高, 对个体病患进行评估时缺乏经验和耐心, 与患者沟通不到位, 其医疗服务工作中常常忽视服务细节, 影响整体服务质量, 患者常感觉不到被关心^[3]。门诊为医院给患者提供医疗的场所, 是医院形象与管理水平的主要展现, 为此, 可以把精细化管理引入到门诊医疗管理中, 通过培训教育, 来提高工作人员的专业素养, 来给患者提供便利条件^[4]。精细化是门诊医疗服务管理工作中不容忽视的重要组成部分, 它秉持以患者为中心原则, 充分重视患者需求, 力求为患者提供最优质、最快捷、最细致的医疗服务。新形势下, 医疗市场将彻底从“卖方市场”向“买方市场”转变。医院的规模、技术、质量、服务以及费用等已成为吸引病人、保证经济来源的重要因素^[5]。故而, 医院实现战略发展目标需要高度重视该种精细化管理模式。

综上所述, 精细化管理为一种新兴的管理机制, 门诊医疗管理中可将该种管理模式作为优化管理质量的有效手段, 建议推广。

参考文献

- [1] 茹顺霞, 赵燕. 门诊护理管理中优质服务的应用——评《现代医院门诊管理》[J]. 中国国境卫生检疫杂志, 2022, 45(03):254.
- [2] 唐超. 门诊管理创新模式全解析[J]. 中国医院院长, 2021, 17(24):86.
- [3] 汪必会. 护理门诊管理对糖尿病患者生活质量及生化指标的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2014, 09(19):35-36, 37.
- [4] 吴小静. 门诊护理质量管理中实施精细化管理的意义评析[J]. 名医, 2019, (08):298.
- [5] 李扬. 医院精细化管理的现实意义和实践应用[J]. 哈尔滨医药, 2011, 31(06):435+437.

综上所述, 排气宽肠汤治疗术后胃肠功能障碍的临床效果显著, 能促进患者身体康复, 缩短胃肠功能恢复时间, 提升疗效, 在选用方案时, 值得优先选用。

参考文献

- [1] 黄晓璇, 周春姣, 林丽君, 等. 大黄附子细辛汤灌肠治疗腹腔镜肝癌术后胃肠功能障碍的临床疗效[J]. 中国中西医结合外科杂志, 2022, 28(4): 456-459.
- [2] 张永顺, 管莉文, 刘新荣. 窦氏八穴子午捣臼刺法治疗腹部术后胃肠功能障碍的临床研究[J]. 广州中医药大学学报, 2020, 37(1):90-94.
- [3] 陆俊, 黄美琴. 香砂平胃汤辅助治疗缺血性脑卒中后胃肠功能障碍临床研究[J]. 国际中医中药杂志, 2020, 42(12):1102-1106.
- [4] 彭志军, 崔学教, 谢建兴, 等. 崔氏术后饮治疗经皮肾镜碎石取石术后胃肠功能障碍临床疗效观察[J]. 广州中医药大学学报, 2021, 38(4):686-690.
- [5] 陈浩然, 方霜霜, 林新锋. 足三里穴位注射治疗术后胃肠功能障碍疗效与安全性的Meta分析[J]. 广州中医药大学学报, 2022, 39(10):2450-2458.

- [1] 张冬蕊, 张志琴, 严国栋, 等. 血涂片分析在血常规检验中的重要性[J]. 中国社区医师, 2022, 14(8): 266-267.
- [2] 石红梅. 影响血常规检验标准化操作的因素[J]. 中国社区医师, 2022, 14(32): 212-213.
- [3] 李艳珍. 血涂片显微镜检查在血常规检验中的必要性分析[J]. 中国药物与临床, 2023, 13(5): 807-808