

目标化管理模式的应用对门诊预约诊疗服务质量及患者诊疗效率的影响

曹慧梅 蒋雁 帕提麦·马秉成 唐青

新疆维吾尔自治区人民医院 新疆乌鲁木齐 830001

摘要: **目的:** 探讨门诊预约诊疗服务应用目标化管理模式对服务质量及患者诊疗效率的影响。**方法:** 选取2020年3月-2023年3月于本院接受门诊预约诊疗服务的100例患者作为研究对象,按随机数字表分为两组,给予对照组(n=50例)患者常规门诊预约诊疗服务,给予观察组(n=50例)患者目标化管理门诊预约诊疗服务,观察两组患者就诊相关时间,挂号情况,就诊依从性,诊疗服务质量,护理满意度及投诉情况等指标水平变化情况。**结果:** 观察组就诊相关时间均明显低于对照组,预约挂号情况和就诊依从率均比对照组更高($P < 0.05$);就诊环境、工作态度、就诊秩序、人文关怀及诊疗效率等指标水平均显著高于对照组($P < 0.05$);护理满意度及投诉情况等指标水平改善效果均优于对照组($P < 0.05$)。**结论:** 门诊预约诊疗服务应用目标化管理模式可有效缩短患者的时间成本,提高线上线下预约挂号率及患者就诊依从性,提高服务质量、服务水平及护理满意度,降低医患纠纷及投诉情况。

关键词: 目标化管理模式; 门诊预约; 服务质量; 诊疗效率; 护理满意度

门诊预约诊疗服务是以病人为中心开展的医疗服务,对于方便群众就医,提高医疗服务水平具有重大意义^[1]。患者通过现场、电话及线上网络等渠道进行就医咨询、安排就医计划及提前预定就诊时间,在一定程度上减少号源少、流程复杂及候诊时间长等就医困扰问题^[2]。传统的门诊预约存在系统标准化、管理制度化及流程简便化等方面不足,较难满足患者日益增加的医疗需求^[3]。目标化管理模式根据医院外部环境和内部环境的综合评估,确立预期可达到的成果,强调全员共同参与,制定出可细化分解到各科室医护人员的管理目标,让个人目标和医院整体目标同时得以实现,促进规范化管理,提高服务质量和诊疗效率^[4]。本研究就门诊预约诊疗服务应用目标化管理模式对服务质量及患者诊疗效率的影响进行探讨和研究,现作如下报告。

一、资料与方法

1. 一般资料

选取2020年3月-2023年3月于本院接受门诊预约诊疗服务的100例患者作为研究对象,按随机数字表分为两组。对照组患者(n=50例),男27例,女23例;年

龄:25~62岁,平均(45.48 ± 3.35)岁;文化程度:大专及以上学历12例,高中24例,初中及以下14例。观察组患者(n=50例)男23例,女27例;年龄:27~65岁,平均(46.62 ± 3.75)岁;文化程度:大专及以上学历13例,高中25例,初中及以下12例。两组患者基础资料比较,无明显性统计学差异($P > 0.05$)。

2. 纳入及排除标准

纳入标准:①均为门诊初诊者;②均通过线上线下预约挂号者;③无认知功能障碍且能良好沟通者。

排除标准:①急诊患者;②转诊患者;③有神经肌肉严重疾病及四肢活动障碍者;④妊娠及哺乳期妇女。

3. 方法

(1) 对照组采用常规门诊预约诊疗服务

具体内容:①为患者提供多渠道预约方式。包括:现场预约,自助窗口预约,电话预约,微信公众号预约。②完善就诊基础档案。普及诊疗卡的微信号绑定、预约挂号、缴费及检查结果查询等操作,简化就诊流程,节省预约及就诊等候时间,方便主治医师通过就诊卡调阅患者基础就医资料。③无故爽约挂号作废。线上预约患者,于当日未到预约科室就诊,预约挂号作废,转给现场挂号患者使用。④医患诚信。若患者确实突遇紧急事故,不能于预约当日就诊,需提前一天电话通知预约平台,以方便及时安排其他患者补位就诊。若患者预约医师于出诊日遇到特殊情况不能出诊,护理人员需提前一

作者简介: 曹慧梅(1977.4-)女,籍贯:河南,单位:新疆维吾尔自治区人民医院,学历:本科,研究方向:门诊分诊、预约服务、诊间管理、门诊护理服务、门诊采血等,职称:副主任护师。

天电话告知患者，征得患者同意安排下一次预约或安排同科室同级别医师接诊。

(2) 观察组采用目标化管理门诊预约诊疗服务

具体内容：①制定合理化管理目标。由全员参与，根据医院外部形势需要和现有门诊预约诊疗服务存在的医患沟通不足，诊疗服务不够优化，线上预约流程复杂，号源少及分配不均，推广力度不够，体系化不够完善等内部问题，结合医院总体发展和现有管理体系，共同制定可有效改善现存问题且预期可实现的管理目标。②强化培训。为实现护理人员个人目标，组织门诊护理人员就管理目标的理论知识、干预方法、护理技能及干预目的等进行系统全面的培训学习，由护士长监督且跟进培训人员学习进度，确保全员对培训内容的高度掌握。③管理目标明确化。该管理模式应具备系统、明确且全面的管理体系，可由各层级逐步将目标明确分解细化至各各科室及个体护理人员。确保实施过程中，个人目标明确且具体，充分给予个体护理人员自主权，调动积极性，激发内在潜能，提高工作效率，顺利完成个体目标。④目标具体实施。针对号源问题：以近年门诊总预约数据，调整线上线下药源比例，增加线上预约号源比例至80%；同步开放85%以上专家专科号源，分时段预约就诊时间精准至min。优化预约诊疗服务：确保门诊大厅醒目摆放预约就诊流程指示牌，工作窗口及地面张贴清晰、完整的指引标识；调整分诊台值班班次及人数，确保现场及自助窗口均有工作人员协助患者完成预约挂号；改进网上预约挂号流程，省略预约验证码及短信提示，为直接显示及短信通知。设计线上复诊预约流程，进行资源整合，提升患者体验感。加强医患沟通：加强导诊人员情绪化管理，以亲切温和、热情礼貌且极具耐心的服务态度与患者进行交流沟通，切合患者实际需要协助其预约就诊。协调患者错峰就诊，分流候诊区患者，避免长时间等待引起患者焦躁等情绪。门诊科室护理人员主动关心患者就诊情况，在患者需要时，及时提供帮助，建立良好护患关系。对一定时期的患者投诉，作详细记录并及时反馈给上级管理部门，组织总结会议，就投诉问题进行原因分析并作出改进方案，不断优化门诊预约诊疗服务。加大宣传力度：加强线上预约流程的普及和推广，于患者就诊结束后发放宣传单并讲解线上预约的优势，鼓励患者线上预约复诊。⑤目标成果考核。将目标化管理实施后的门诊预约服务成效、个人工作目标完成度及服务质量等列入考核项目，由护士长定期进行综合考核并对考核结果作具体评价。制定奖惩机制，以调动护理

人员工作积极性和责任感。对考核未达标者予以小惩罚但不打击，多鼓励，全员帮助其总结问题并找出有效解决办法。对未达标人员再次进行培训学习，以改进不足，提升自我服务能力，顺利通过考核。

(3) 观察指标

①就诊相关时间、预约挂号情况及就诊依从性评估。记录和比较两组患者挂号时间、候诊时间、检查等候时间、电话预约、微信公众号预约、自助挂号机、人工窗口及爽约等指标变化情况。总挂号率=(线下预约挂号数+线上预约挂号数)/总例数×100%。采用自制依从性调查量表评估两组患者就诊依从性，完全依从：预约挂号期间患者无负面情绪，能耐心等待且有序完成就诊；部分依从：全程有部分焦躁等负面情绪，候诊期间产生不耐，需导诊人员或科室护理人员语言安抚等才能有序完成就诊；完全不依从：有严重抵触情绪，极不耐烦，经医护人员沟通、安抚等仍无法完成有序就诊。依从率=(完全依从+部分依从)/总例数×100%。

②目标管理实施前后服务质量评估。于患者完成就诊离院后1d，以电话联系方式就患者对服务质量评价进行随访，根据门诊服务质量和评估细则自制服务质量评估量表，量表包括就诊环境、工作态度、就诊秩序、人文关怀及诊疗效率5个维度，每个维度总分20分，分值越高表示服务质量越好。

③护理满意度及投诉情况评估。采用问卷填写调查方式，统计患者对门诊预约诊疗服务的满意程度，满分100分，评分<70为不满意，70~79为一般满意，80~89为比较满意，≥90为非常满意。满意率=一般满意率+比较满意率+非常满意率。记录和比较两组医患纠纷、科室投诉及医院投诉情况，总发生率=(医患纠纷+科室投诉+医院投诉)/总例数×100%。

(4) 统计学方法

通过SPSS 22.0软件完成数据统计学分析，对比差异有统计学意义以 $P < 0.05$ 表示。计数与计量数据依次给予百分率、标准差“ $\bar{x} \pm s$ ”表示，比较分别行 χ^2 、t检验。

二、结果

1. 两组就诊相关时间、预约挂号情况及就诊依从性比较

实施目标化管理后，观察组就诊相关时间均明显低于对照组，预约挂号情况和就诊依从率均比对照组更高($P < 0.05$)，见表1。

2. 两组目标管理实施前后服务质量比较

实施目标化管理前，两组就诊环境、工作态度、就

表1 两组就诊相关时间、预约挂号情况及就诊依从性比较[n (%)]

组别	n	就诊相关时间 (min)			预约挂号情况						就诊依从性			
		预约挂号时间	候诊时间	检查等候时间	电话预约	微信公众	自助挂号机	人工窗口	爽约	总挂号率	完全依从	部分依从	完全不依从	依从率
对照组	50	7.82 ± 2.45	46.36 ± 8.87	47.24 ± 8.91	15 (30.00)	12 (24.00)	9 (18.00)	6 (12.00)	8 (16.00)	42 (84.00)	22 (44.00)	20 (40.00)	8 (16.00)	42 (84.00)
观察组	50	4.47 ± 1.28	28.85 ± 6.71	30.22 ± 5.51	17 (34.00)	13 (26.00)	10 (20.00)	8 (16.00)	2 (4.00)	48 (96.00)	31 (62.00)	18 (36.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
χ ² 值	-	8.569	11.132	11.488						4.000				4.395
P值	-	0.000	0.000	0.000						0.045				0.036

表2 两组目标管理实施前后服务质量比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	时间	就诊环境	工作态度	就诊秩序	人文关怀	诊疗效率
对照组	实施前 (n=50)	12.37 ± 1.78	12.75 ± 1.25	11.51 ± 1.52	13.53 ± 1.19	12.63 ± 1.34
观察组	实施前 (n=50)	12.46 ± 1.81	12.77 ± 1.27	11.63 ± 1.58	13.56 ± 1.23	12.67 ± 1.52
检验值	t	0.250	0.079	0.387	0.123	0.139
	P	0.802	0.936	0.699	0.901	0.889
对照组	实施后 (n=50)	13.61 ± 2.49*	14.23 ± 2.58*	12.69 ± 1.97*	15.12 ± 2.16*	14.07 ± 1.19*
观察组	实施后 (n=50)	16.58 ± 1.36*	18.18 ± 1.05*	16.34 ± 2.02*	18.32 ± 1.33*	18.21 ± 1.18*
检验值	t	7.402	10.027	9.147	8.920	17.468
	P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

注: *表示本组内与实施前比较, P < 0.05。

表3 护理满意度及投诉情况比较[n (%)]

组别	n	护理满意度					投诉情况			
		十分满意	比较满意	一般满意	不满意	总满意率	服务类	业务类	其他	总发生率
对照组	50	20 (40.00)	11 (22.00)	10 (20.00)	9 (18.00)	41 (82.00)	3 (6.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	8 (16.00)
观察组	50	28 (56.00)	15 (30.00)	6 (12.00)	1 (2.00)	49 (98.00)	0 (0.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	1 (2.00)
t/χ ² 值	-					7.111				4.395
P值	-					0.007				0.036

诊秩序、人文关怀及诊疗效率等指标水平变化均无明显差异性差异 (P > 0.05); 实施目标化管理后, 观察组以上指标水平均显著高于对照组 (P < 0.05), 见表2。

3. 两组护理满意度及投诉情况比较

实施目标化管理后, 两组护理满意度均明显高于对照组; 服务类投诉、业务类投诉及其他投诉等发生率均显著低于对照组 (P < 0.05), 见表3。

三、讨论

门诊作为患者就诊第一接触部门, 导诊人员及相关医护人员的优质服务意识及高质量护理服务水平是满足患者就诊需求, 提高患者护理满意度, 减少医患纠纷, 降低投诉率的关键^[5]。门诊预约诊疗服务是一项医患双方互惠的服务模式, 目前, 在我国各大医院获得广泛推广, 可有效缓解患者挂号困难, 候诊时间长及就诊流程复杂等一系列问题, 但该服务模式管理体系尚不够完善, 欠缺分级细化的明确目标, 导诊人员及护理人员面对患者的服务意

识及服务水平仅凭个人量化, 有待加强。工作内容不够明确, 限制个人价值, 进而影响部门整体服务效率^[6-7]。

目标化管理模式应用于门诊预约诊疗服务, 通过具体目标管理, 最大化体现医护人员个人价值, 调动其积极性, 以提升工作效率。高度重视护理服务质量并以此为准则, 提高护理人员的服务意识、责任感及使命感, 优化护理细节, 提高护理服务水平, 保证以患者为中心, 为其提供高质量护理服务, 以达到提高其护理满意度, 减少医患问题, 降低投诉率及提高医院总体诊疗效率的目的^[8-9]。就本研究结果显示, 观察组就诊相关时间、预约挂号情况及就诊依从性等指标水平的改善效果均比对照组更佳, 说明目标化管理模式应用于门诊预约诊疗服务, 可有效缩短患者预约挂号时间、候诊时间及检查等候时间, 降低患者爽约行为发生, 提高线上线下总预约挂号率及就诊依从性^[10]。分析原因可能是: 目标化管理的实施, 优化了预约诊疗服务, 合理调整线上线下号源

比例,同步全面开发专家号源,有效缓解号源不均及不足问题;分时段诊疗服务精准至min,有效缩短预约挂号时间,候诊时间及相关检查等候时间;门诊部门全员经以管理目标为核心的强化培训,总体提高服务意识及服务质量,优化诊疗服务细节;调整门诊护理人员班次,增加门诊大厅导诊人员,以及时帮助现场患者预约挂号、就诊流程不清楚及无法选择就诊科室等诊疗相关问题;改进及优化线上预约流程,增加线上复诊预约功能,提升患者的体验感,总体改善患者的就诊意愿,达到线上线下预约挂号率的总体提升。门诊预约诊疗服务质量的提高,现场就诊秩序的改善,人性化及多元化的预约方式实现号源共享共用,护患及医患关系的良好建立等,有效改善患者负性情绪,增加其信任度,进而提高患者预约诊疗的依从性^[11]。观察组在实施目标化管理后服务质量明显高于对照组,说明门诊预约诊疗服务实施目标化管理,可有效改善患者就诊环境及门诊护理人员的工作态度,更好地维护现场就诊秩序,充分予以患者人文关怀,提高诊疗效率^[12]。分析原因可能是:管理目标的制定以患者为中心,切合患者挂号难,就诊流程复杂,等候时间长等实际问题,改进并优化预约诊疗管理方法;以服务质量为护理人员工作目标标准,强化护理人员的专业素养及服务意识,以个体明确化目标,充分体现护理人员的个人价值,进而提高其责任感及使命感,改善其工作态度,调动其积极性,提高工作效率;与患者交流过程中,给予其尊重、关心、理解、包容及帮助,建立良好的护患信任关系,促进患者健康态度和行为,充分体现人文关怀护理的意义。护理人员工作效率的提升,服务质量及水平的提高,就诊环境及就诊秩序的改善等促进患者就诊意愿,进而提高医院诊疗效率^[13-14]。观察组护理满意度及投诉情况均得到显著改善,说明患者感受到护理人员的优质服务,其预约诊疗的相关需求得以满足,获得良好的就医体验,从而提高护理满意度,降低爽约行为及投诉情况的发生率^[15]。

综上所述,门诊预约诊疗服务应用目标化管理模式可有效缩短患者的时间成本,提高线上线下预约挂号率及患者就诊依从性,提高服务质量、服务水平及护理满意度,降低医患纠纷及投诉情况。

参考文献

[1]高娟,晋丹,王欣欣.目标化管理在提高门诊预约诊疗服务质量及患者满意度中的应用[J].保健医学研究与实践,2022,19(9):157-161.

[2]徐道亮,居益君,陈虹.实行全预约诊疗服务模式改善医疗服务质量[J].中国卫生质量管理,2019,26(1):70-73.

[3]张莹.门诊预存诊疗服务新模式的建立与成效[J].中医药管理杂志,2020,28(20):37-38.

[4]郑红芳.等级评审对优化医院门诊管理的思考[J].医院管理论坛,2019,36(6):28-29.

[5]Babayoff O,Weiss-Meilik A,Sprecher E.Improving Hospital Outpatient Clinics Appointment Schedules by Prediction Models[J].J Med Syst.2022,47(1):5.

[6]樊霞.目标化管理理念在医院护理管理中的应用效果及护理研究[J].实用临床医药杂志,2017,21(6):214-216.

[7]郑秋莹,汪晨,申书郝.门诊患者“互联网+”就诊体验现状及其相关因素研究[J].中国数字医学,2021,16(7):93-99.

[8]刘青,耿立红,吴克瑾.多举措规范门诊线上预约缓解“看病难”现象实践[J].中国医院,2022,26(3):63-64.

[9]Benzaid M,Lahrichi N,Rousseau LM.Chemotherapy appointment scheduling and daily outpatient-nurse assignment[J].Health Care Manag Sci.2020,23(1):34-50.

[10]刘盈,牛宇,郝徐杰.某三甲医院持续提升门诊医疗服务质量和水平的方法与实践[J].中国医院,2022,26(5):77-79.

[11]杨涛,孟雪晖,冷志伟.浙江省4所中医医院门诊患者满意度现状及影响因素调查研究[J].中国医院,2021,25(7):41-44.

[12]牟雁东,杜光会,王钧慷.四川省人民医院门诊部高质量发展实践与成效[J].中国医院,2022,26(9):82-84.

[13]胡晓兰,贾丹,周鹏.医院自助医疗系统在提高门诊服务质量与就诊体验中的效果评价[J].中国医学装备,2020,17(10):139-142.

[14]Bagheri F,Behnam F,Ahmadian L.The use of various appointment systems among patients visiting academic outpatient centers in Kerman and the evaluation of patients'perspective and satisfaction[J].BMC Health Serv Res.2022,22(1):1344.

[15]张川,陶蓓,田玮.基于改善医疗服务推进门诊服务模式优化创新的医院高质量发展研究[J].中国医院,2021,25(11):79-81.