

# 基于思维导图工具在提高门诊预检分诊准确率中的应用

王 刚

(贵州医科大学附属医院, 贵州 贵阳 550001)

**【摘要】**目的: 探讨医院门诊预检分诊工作中, 采取基于思维导图工具的工作模式对提高分诊准确率的价值。方法: 选取 140 例门诊患者为研究对象, 按照随机数字表法分成观察组与对照组, 每组各 70 例, 对照组应用常规预检分诊模式, 观察组应用基于思维导图工具的预检分诊模式, 比较两组应用效果。结果: 观察组患者满意度、预检分诊准确率分别为 98.57%、97.14%, 对照组分别为 90.00%、85.71%, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论: 医院门诊工作中, 应用思维导图工具制订并实施门诊预检分诊流程, 可以显著提高分诊准确率及患者满意度, 值得推广。

**【关键词】**思维导图工具; 门诊; 预检分诊; 准确率; 满意度

## Application of Mind Mapping Tools in Improving the Accuracy of Outpatient Triage

Wang Gang

(Guizhou Medical University Affiliated Hospital, Guiyang, Guizhou 550001, China)

**Abstract:** Objective: To explore the value of adopting a mind mapping tool-based working model in the triage work of hospital outpatient departments to improve the accuracy of triage. Methods: A total of 140 outpatients were selected as the research subjects and were randomly divided into the observation group and the control group, with 70 cases in each group. The control group applied the conventional triage model, while the observation group applied the triage model based on the mind mapping tool. The application effects of the two groups were compared. Results: The patient satisfaction and triage accuracy rates in the observation group were 98.57% and 97.14%, respectively, while in the control group they were 90.00% and 85.71%, respectively. The differences were statistically significant ( $P < 0.05$ ). Conclusion: In the work of hospital outpatient departments, the use of mind mapping tools to formulate and implement the outpatient triage process can significantly improve the accuracy of triage and patient satisfaction, and is worth promoting.

**Keywords:** Mind Mapping Tools; Outpatient; Triage; Accuracy; Satisfaction

门诊预检分诊是医院重要的工作流程, 该方式主要是用科学方式对患者分类, 这样方便迅速识别危重症患者, 让存在生命健康威胁者获得及时救治, 尽可能减少患者死亡率与残疾率。安排患者就诊的先后顺序, 充分利用门诊医疗资源, 提高门诊工作效率, 缩短患者就诊时间, 使得患者及家属满意度提高<sup>[1]</sup>。现阶段, 多数医院在门诊预检分诊工作中仍旧采取常规工作模式, 无法根据患者实际指标、数据及体征进行疾病初步诊断及判定, 这样就经常出现分工错乱以及分诊错误等情况, 势必影响到患者后续的治疗<sup>[2]</sup>。思维导图是表达发射性思维的图形思维工具, 利用文字与图片让烦琐的步骤变得清晰且透明化, 为患者及医

护人员提供帮助, 显著提高工作效率。本次研究中, 探讨了将思维导图工具用于门诊预检分诊工作中的应用价值, 详细报告如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选取 2021 年 1 月 ~6 月收治的 140 例门诊患者为研究对象。按照随机数字表法分成以下两组: 观察组 70 例, 男性 37 例, 女性 33 例; 年龄 30 ~ 79 岁, 平均 ( $51.02 \pm 2.13$ ) 岁。对照组 70 例, 男 36 例, 女 34 例; 年龄 31 ~ 80 岁, 平均 ( $50.98 \pm 2.15$ ) 岁。两组患者在性别及年龄资料上比较, 差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

## 1.2 方法

对照组应用常规预检分诊工作模式，具体如下：护士根据自己的工作经验和患者病情选择合适的科室，患者就诊完毕评价预检分诊效果。

观察组则是实施基于思维导图工具的预检分诊流程，具体如下：

(1) 小组组建。安排2名门诊高年资护士、4名专科门诊医师，一同组成思维导图制作小组，小组成员均参与思维导图设计培训，并且具有超过10年的医疗行业从业经历。

(2) 预检分诊问题分析。让患者顺利接诊直接关系到患者症状能否尽快缓解以及可否顺利渡过安全期，同时还为后续治疗及康复奠定坚实基础。所以思维导图制作小组就需要通过病情回顾、查阅相关资料、对相关人员访谈等确定门诊患者预检分诊过程存在的问题，总结问题包括以下几个方面：存在护士专业知识缺乏或临床经验不足，不能快速准确分诊的问题；存在护患沟通不畅，导致分诊错误的问题；存在分诊护士未经过专科培训，分诊效率不高的问题。

(3) 绘制思维导图。本次设计的思维导图主题是“进一步规范我院门诊护士在预检分诊方面的培训体系，使预检分诊准确率得到有效提高”。项目设计方案：第一，查阅相关文献并结合门诊工作经验及《诊断学》等书籍，从各科门诊收集患者常见症状，将思维导图分为头颈胸、腹部、其他三个部分，组织小组人员对各部分内容进行分解设计、讨论；第二，根据内容，将分诊时的思维过程用色彩鲜明的图形、线条、关键词通过软件绘制出来，形成初始版本；第三，组织专家审阅，根据专家意见修改后发放到分诊台试用，收集反馈意见，最终定稿后打印塑封，放于导诊台使用；第四，护士在使用过程中反馈，询问病情时条理更清晰、更专业、更自信，患者对护士的专业能力更加信任，护患沟通更顺畅，患者满意度进一步提高，没有因分诊错误发生相关投诉。

(4) 理论与实践培训。对分诊护士进行思维导图理论与实践相关知识的培训指导，主要是由思维导图制作小组的成员负责机体授课，每周授课两次，每次30min，内容包括思维导图的作用、有效实施以及分诊策略等，对各模块分支内容及注意事项详细

讲解。实践培训上主要是应用案例教学法，需要分诊护士采取情景模拟方式进行预检分诊，思维导图制作小组成员全程参与，对实践过程中护理人员出现的问题及时地予以纠正及指导，确保接受培训的护士能够充分掌握。

(5) 思维导图的应用。在培训接受后将思维导图打印塑封，张贴到各分诊台桌面并且发放给每一名护士，要求护士按照思维导图执行。本研究制作的思维导图具体见图1。

## 1.3 观察指标

(1) 预检分诊准确率。预检分诊准确标准：患者被分诊到正确专科诊治，未发生转诊。

(2) 满意度。应用自制的满意度问卷调查两组患者对门诊预检分诊工作的满意度情况，问卷总分为100分，分成非常满意(90~100分)、满意(70~89分)与不满意(70分以下)三个等级。满意度 = (非常满意 + 满意) / 总数 × 100%。本研究共计发放140份问卷，回收140份，回收率为100%。

## 1.4 统计学方法

使用SPSS21.0软件做统计学结果分析，计量资料用( $\bar{x} \pm s$ )表示，使用t检验，计数资料用(%)表示，使用 $\chi^2$ 检验，以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 预检分诊准确率

观察组预检分诊准确率与患者满意度均高于对照组( $P < 0.05$ )，见表1。

### 2.2 满意度

观察组患者满意度高于对照组( $P < 0.05$ )，详见表2。



图1 门诊预检分诊思维导图

表 3 两组患者的治疗有效率比较 (n, %)

组别	n	预检分诊准确率
观察组	70	68 (97.14)
对照组	70	60 (85.71)
$\chi^2$	-	5.833
P	-	0.016

表 2 两组患者满意度情况比较 [n (%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	70	57 (81.43)	11 (15.71)	2 (2.86)	68 (97.14)
对照组	70	38 (54.28)	22 (31.43)	10 (14.29)	60 (85.71)
$\chi^2$					5.833
P					0.016

### 3 讨论

门诊是体现医院救治水平的关键,在门诊工作中,预检分诊是一项重要、复杂且细致的工作,可为后期诊疗奠定坚实基础<sup>[3]</sup>。对门诊患者预检分诊,主要便于医护人员及时了解患者病情并且重点检查患者生命体征,依据患者病情确定就诊专科及治疗的先后顺序,方便合理调用医疗资源,使得患者得到及时有效的救治,最大限度挽救患者的生命。

而现阶段各医院应用的预检分诊工作流程,常常是常规干预策略,具体是相关医护人员按自身经验选择相应的科室,这种工作模式在具体实施上容易出现各种各样的问题,缺少规范的流程,会降低分诊的准确性,继而延误患者病情,因此医院也致力于探讨更为合理的工作模式<sup>[4]</sup>。思维导图工具是一种指导工具,其中思维导图主要是表达发散性思维的有效图形思维工具,主要通过图片与文字将一系列的枯燥信息转为高度组织性的图形,将各级主题的关系应用相互隶属以及相应层级图表示,结合记忆、阅读、思维规律等,

实现科学与艺术、逻辑与想象之间的平衡,继而开启人类大脑的无限潜能,将基于思维导图工具应用到门诊预检分诊工作中,对患者病情进行合理分析,安排相应专科就诊以及诊治先后顺序,如此可明显提高预检分诊水平<sup>[5]</sup>。本次研究中,应用了分组对照方法,分析基于思维导图工具的门诊预检分诊的应用价值。结果显示,在预检分诊准确率上观察组明显高于对照组;在患者的满意度上高于对照组,表明基于思维导图能够明显提高门诊预检分诊准确率,为患者的临床救治提供有效帮助,提高患者满意度。

综上所述,在门诊预检分诊工作中,采取基于思维导图工具的预检分诊工作模式,可以显著提高预检分诊的准确率,使患者病情得到及时有效处理,最大限度保障患者的生命健康,提高患者满意度,因此值得在临床中推广应用。

### 参考文献:

- [1] 彭珊, 蒋伟, 朱聚. 应用思维导图在急诊预检分诊岗位培训的应用和临床观察 [J]. 中国地方病防治杂志, 2018, 33(6): 663-664.
- [2] 张晓琳, 李春娥, 沈云霞, 等. 基于思维导图的快速预检分诊培训在新型冠状病毒肺炎疫情防控中的应用 [J]. 中西医结合护理 (中英文), 2020, 6(3): 117-120.
- [3] 葛春璐, 曲晓童, 卢晓玲, 等. 门诊预检分诊思维导图的设计与制作 [J]. 中国实用护理杂志, 2020, 36(16): 1270-1274.
- [4] Feng X P, Zhi-Juan Y U, Outpatient Department Office, et al. Application of Plan-Do-Check-Adjust (PDCA) Cycle to Improve the Quality of Pre-examination and Triage Service among Outpatients in General Hospitals [J]. Journal of Hubei University of Science and Technology (Medical Sciences), 2019, 4(12): 112.
- [5] 孙雪莲, 高文慧, 陈婷, 等. 思维导图在规范急腹症急诊预检分诊流程中的应用 [J]. 护士进修杂志, 2019, 34(24): 2244-2247.



Copyright: © 2023 by the authors.  
This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.