

# 医院门诊服务流程优化研究 – 基于患者体验的视角

罗丹 阙铁生 谢叶玲 陈莹 蒋艳 阎金玲

广西医科大学第二附属医院门诊部 广西南宁 530021

**摘要:** 医院门诊作为医疗服务的前线, 服务流程的优化直接影响患者的就医体验和满意度。本文立足我院门诊管理实际, 通过对门诊近几年门诊工作进行深入分析, 识别了门诊服务流程中存在的问题, 并基于患者体验的视角, 提出了优化策略。通过研究改进措施的有效性, 例如, 从流程、布局、信息、人员、环境等方面系统施策、精准发力, 坚持以患者为中心, 持续改进, 为患者提供更加便捷、高效、优质的医疗服务策略, 为医院门诊管理提供参考和借鉴。同时, 对于提升患者就医体验, 推动医院高质量发展具有重要意义。

**关键词:** 门诊服务; 流程优化; 患者体验; 精益管理

随着医疗卫生事业的快速发展和人民生活水平的不断提高, 人们对医疗服务的需求日益增长, 对医疗服务质量的要求也越来越高。作为医院服务的重要窗口和患者就医的第一站, 门诊在整个医疗服务体系中占据着至关重要的地位。门诊服务流程的优劣直接影响着患者就医体验和满意度, 关系到医院的社会形象和可持续发展。

当前国内医院门诊普遍存在着预约就诊率低、患者等候时间长、就诊流程复杂、信息化程度不高、老年患者就医体验欠佳等问题, 严重影响患者获得感和就医满意度。这些问题的存在, 一方面反映出医院内部管理机制和服务流程有待完善, 另一方面也凸显了以患者为中心, 提升患者就医体验的重要性和紧迫性。

本研究以提升患者就医体验为导向, 立足医院门诊管理实际, 探讨新形势下医院门诊服务流程优化的思路和举措。研究结果可为本院及其他医院门诊服务改进提供理论指导和实践参考, 提升患者满意度提供有益借鉴, 具有理论意义和实践价值。

## 1 医院门诊服务流程存在的问题分析

### 1.1 等候时间长

门诊患者就诊等候时间过长, 是目前影响患者就医体验的突出问题。虽然近年来我院门诊预约患者平均等待时间有所缩短, 但与患者期望仍有一定差距。

造成患者等候时间长的原因是多方面的。一是医疗资源供需矛盾突出。面对日益增长的就诊需求, 目前的医疗资源配置还不能完全适应。医师数量、诊室数量等难以满足实

际需要, 供给能力不足导致患者排队候诊时间延长。二是医师出诊不够规范。部分医师不能严格按照预约时段坐诊, 出现临时停诊等现象, 影响了诊疗计划的执行。三是诊疗流程有待优化。门诊各就诊环节衔接不够紧密, 存在信息传递不畅、流程冗余重复等问题, 延长了患者在医院的总体停留时间。四是患者就诊习惯有待引导。部分患者约而不到、迟到就诊, 占用了其他患者的号源和诊疗时间。等候时间长不仅降低了患者就医获得感, 也浪费了宝贵的医疗资源。

### 1.2 就诊流程复杂

目前, 患者在门诊就医往往需要经历挂号、候诊、诊断、检查、治疗、医保审批、缴费、取药等多个环节。就诊流程相对复杂, 给患者带来诸多不便。一是就医环节多, 往返奔波劳顿。患者在不同科室、诊区之间多次流转, 体力消耗大, 就医体验差。二是重复排队多, 就诊效率不高。在挂号、缴费、检查、取药等环节, 往往需要反复排队等候, 占用了大量时间。三是诊疗信息传递不畅, 流程衔接不够紧密。各环节之间的信息沟通存在滞后和阻塞, 影响了诊疗活动的连贯性和协同性。

导致就诊流程复杂的原因, 既有医院管理和资源配置方面的问题, 也有信息化建设滞后等技术性制约。一是功能分区不合理, 布局不够集约。各科室分散设置, 患者就诊动线不够顺畅, 人员流转繁杂。二是诊疗协作机制不健全, 流程整合不够。医技、药剂等部门与临床科室衔接不紧密, 业务协同有待加强。三是信息系统支撑不足, 智能化水平不高。门诊环节的数字化改造有待深化, 对患者全流程、无缝隙的

闭环式服务能力不强。

优化门诊就诊流程,事关患者就医体验的改善和医院运行效率的提升<sup>[1]</sup>。通过合理整合诊疗资源,精简就诊环节,加强信息化支撑,提供一站式服务,方便患者”一站式”办理就医手续,最大限度减少患者在院内多点流转奔波,是今后流程再造的重点方向。同时,还要注重流程的人性化设计,加强人文关怀,提供个性化、柔性化服务,切实提高患者就医满意度。

### 1.3 老年患者就医体验欠佳

老年患者是医院门诊的重要服务对象。然而,受年龄、身体机能等因素影响,老年患者在就医过程中往往存在较多不便,就医体验有待改善。一是就医流程不够便捷。老年人行动不便,对就医环境适应能力差,在挂号、候诊、缴费等环节遇到的困难较多。二是诊疗沟通存在障碍。老年患者接受新事物能力较弱,对医疗信息的理解和记忆力下降,医患沟通存在代沟。三是候诊环境舒适度不够。候诊区域缺乏适老化设施,如老年专座、无障碍通道等,满足不了老年人的特殊需求。

老年患者就医体验不佳的背后,是医院在软硬件服务方面的适老化改造还不到位。一方面,在就医流程和服务方式上,缺乏针对老年人的优先和简化安排,为老年患者提供”一站式”服务的意识不强。另一方面,在诊疗环境设施方面,适老化、人性化设计不足,无障碍设施建设有待加强。同时,医务人员的老年友善服务意识和沟通技巧也有待提升。

## 2 基于患者体验的门诊服务流程优化建议

### 2.1 加强宣教引导

提高预约诊疗率,关键在于转变患者就医观念,养成预约就诊习惯。医院要加大对预约诊疗便利性的宣传力度,通过官网、微信公众号、院内自助机、宣传册等多种形式,向患者普及预约诊疗的优势和流程。同时,临床医师要在诊疗过程中主动向患者推荐预约服务,引导患者养成事先预约的就医习惯。对于首诊患者,导医人员要主动询问其是否预约,并指导其通过预约渠道就诊,强化患者预约意识。

#### 2.2.1 增加医疗资源配置

缩短患者等候时间,首要是优化医疗资源配置,缓解供需矛盾。一要增加诊疗服务供给。根据实际需求,增设诊室、增加诊疗床位,提高门诊服务能力。二要优化人力资源配置。

加大对门诊医护人员的投入,优化人员结构,提高人力资源利用效率。三要提升医技设备配置。增加门诊常用检验检查设备,提高检查效率,缩短患者等待时间。

#### 2.2.2 优化排班管理

合理的医师排班是缩短患者等候时间的关键。一要优化排班模式。在固定排班的基础上,探索灵活多样的排班模式,如错峰排班、弹性排班等,最大限度满足患者就诊需求。二要加强医师排班管理。建立医师排班信息系统,实现排班的信息化、规范化管理,提高排班效率。三要强化医师出诊考核。将医师出诊情况纳入绩效考核,提高医师出诊的约束力。

#### 2.2.3 实施分时段预约

分时段预约是缩短患者现场等候时间的有效举措。一要合理设置预约时段。根据各科室实际情况,结合就诊规律,设置合理的预约时段,每个时段内的预约人数要与医师诊疗能力相匹配。二要引导患者分时段预约。在预约平台设置预约时段选项,引导患者根据自身情况选择合适的预约时段,避免患者集中在某一时段就诊。三要加强预约时段管理。严格按照预约时段安排患者就诊,对迟到患者及时调整就诊顺序,避免影响其他患者就诊。四要完善预约提醒服务。通过短信、微信等方式,提醒患者按时就诊,减少患者爽约率。

### 2.3 简化就诊流程

#### 2.3.1 推行一站式服务

一站式服务是简化就诊流程的重要举措。一要优化诊区布局。按照患者就医流程,合理设置挂号、诊疗、缴费、取药等功能区,实现流程的紧凑衔接。二要医院整合门诊服务功能,将预约、挂号、化验报告查询、疾病证明书打印、门诊咨询、投诉、医保办理窗口环节集中办理,实现患者”一站式”就医服务,打造综合服务台。设立集预约、挂号、缴费等功能为一体的综合服务台,为患者提供一站式服务。三要推行检查检验申请单电子化。实现检查检验申请单的电子化流转,患者无需多次往返于诊室和检查检验科室之间。四要开展药品配送服务。探索门诊药房窗口配送、送药到家等多元化药品配送服务,方便患者取药。

#### 2.3.2 实施诊间预约

诊间预约是简化就诊流程的另一重要举措。诊间预约是指患者在就诊过程中,由首诊医师根据病情需要,直接为患者预约后续诊疗服务。一要完善诊间预约系统。在门诊信

息系统中嵌入诊间预约模块,实现不同科室间的信息共享和业务协同。二要拓展诊间预约范围。在同科室诊间预约的基础上,探索跨科室的诊间预约,为患者提供连续、协同的诊疗服务。

### 2.3.3 开展“简约式MDT”服务

多学科联合诊疗(MDT)是优化诊疗流程、提高诊疗效率的有效模式。<sup>[2]</sup>医院可在门诊开展“简约式MDT”服务,首诊医师在完成患者首诊处理后,认为患者需转其他科诊治,可直接将患者转诊至相应科室就诊,患者不需重新挂号且给予优先看诊,缩短患者就医等待时间,减少重新挂号环节。

## 2.4 改善老年患者就医体验

### 2.4.1 实施老年人优先服务

老年患者是医院的重点服务对象,医院要建立完善的老年人优先服务机制,切实改善老年患者就医体验。一要开设老年人就医绿色通道。在门诊设立老年人优先窗口,为老年人提供优先挂号、缴费、检查、取药等服务。二要简化老年人就医流程。为老年人提供“一站式”就医服务,减少老年人在不同科室之间往返奔波。三要提供老年人就医协助服务。安排志愿者为行动不便的老年人提供导医、取药、缴费等就医协助,提高老年人就医便利性。四要加强老年人就医宣教。通过口头告知、书面指引等形式,为老年人提供就医指导,帮助老年人准确理解医嘱,提高医从性。

### 2.4.2 提供全程陪诊服务

为进一步改善老年患者就医体验,医院可为老年患者提供全程陪诊服务。一要建立陪诊服务队伍。组建由导医、社工、志愿者等组成的陪诊服务队伍,为老年患者提供全程陪同服务。二要明确陪诊服务内容。陪诊人员全程陪同老年患者就医,协助老年患者进行挂号、缴费、候诊、检查等,并及时记录和反馈老年患者诉求。三要加强陪诊人员培训。定期对陪诊人员进行职业素养、沟通技巧、应急处理等方面的培训,不断提升陪诊服务质量。

### 2.4.3 优化老年人就医环境

舒适、安全、便利的就医环境是改善老年患者就医体验的重要保障。一要完善无障碍设施。在门诊设置坡道、扶手、防滑地面等无障碍设施,方便老年患者安全通行。二要增设老年人专用设施。在候诊区增设老年人专座,配备轮椅、平车等辅助设施,为老年人提供舒适的候诊环境。三要优化就

医指引系统。完善门诊区域的标识、指示牌,方便老年人独立就医。四要营造老年友善氛围。

## 2.5 建立患者反馈机制

患者反馈是评估医疗质量的重要依据,建立完善的患者反馈机制是加强医疗质量管理的重要内容。一要拓宽反馈渠道。通过满意度调查、意见箱、热线电话、网上留言等多种形式,广泛听取患者对医疗服务的意见建议。二要畅通反馈渠道。除传统的意见箱、投诉电话外,还要开通网上留言、在线交流等互联网渠道,方便患者随时反映问题、提出建议。三要建立反馈处理机制。对患者反馈的问题,要及时分析原因,制定整改措施,并将处理结果及时反馈给患者。对于重大、疑难问题,要举一反三,标本兼治,不断提升医疗服务品质。四要强化反馈结果运用。定期汇总分析患者反馈信息,作为评价医疗质量和考核医务人员的重要依据。同时,要将患者反馈转化为医院管理和服务的持续改进动力,不断优化流程,完善制度,提升患者就医体验。

建立患者反馈机制,是构建医患良性互动、实现医疗服务持续改进的重要举措。只有虚心听取患者意见,积极回应患者诉求,用实际行动解决患者“急难愁盼”,才能不断提升患者获得感和满意度,推动医疗服务高质量发展。在此过程中,医院管理者要高度重视,加强组织领导;医务人员要树立以患者为中心的理念,自觉接受患者监督;职能部门要各司其职,形成工作合力。通过上下联动、内外协同,切实将患者反馈机制落到实处,为患者提供更加优质、高效、满意的医疗服务。

## 3 结论

本文以提升患者就医体验为导向,立足医院门诊管理实际,系统分析了当前门诊服务流程存在的主要问题,并从缩短等候时间、简化就诊流程、改善老年患者就医体验等方面提出了优化对策。研究表明:

一是加强宣教引导,引导患者合理有序就医。二是增加医疗资源供给、优化排班管理、实施分时段预约,可有效缩短患者等候时间,提高门诊运行效率。三是推行一站式服务、实施诊间预约、开展“简约式MDT”,可大大简化就诊流程,提升诊疗协同水平。四是实施老年人优先服务、提供全程陪诊、优化就医环境,可切实改善老年患者就医体验,提供适老化医疗服务。五是建立患者反馈机制,持续改进医疗服务。

总之,优化门诊服务流程是一项系统工程,需要从流程、

资源、信息、人员、环境等方面系统施策、精准发力。医院要坚持以患者为中心,从患者就医体验出发,运用精益管理、流程再造等理念方法,持续优化门诊服务流程,为患者提供更加便捷、高效、优质的诊疗服务。同时,流程优化还要与信息化建设相结合,推动流程再造和业务创新,为患者提供智慧化、个性化的就医体验。只有不断改进服务,提升体验,才能增进患者获得感,提高患者满意度,推动医院高质量发展。

#### 参考文献:

- [1] 高亚东. 优化就诊流程提供高效医疗服务 [J]. 继续医学教育, 2023, 37(08): 165-168.
- [2] 陈烨, 沈颖洁, 俞惠丽, 等. 基于 TQM 理念的三甲专科医院门诊服务优化实践 [J]. 现代医院, 2021, 21(12): 1849-1852+1856.

#### 作者简介:

罗丹, (1970—), 女, 壮族, 广西壮族自治区南宁市人, 本科, 单位: 广西医科大学第二附属医院门诊办公室, 研究方向: 门诊管理