

分析优化门诊服务对门诊患者就医体验及医护人员满意度的影响

都 敏

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010

摘 要: 目的: 探究优化门诊服务对门诊患者就医体验及医护人员满意度的影响。方法: 选取在我院门诊就诊的患者 80 例, 随机均分为对照组和观察组, 对照组进行常规护理, 观察组进行优化门诊服务干预。统计两组的就医体验及医护人员满意度。结果: 观察组的就医体验及医护人员满意度均优于对照组 ($P < 0.05$)。结论: 对于门诊患者, 实施门诊服务优化效果较好。
关键词: 优化门诊服务; 门诊患者; 就医体验; 医护人员满意度

门诊作为医院功能体系的核心组成部分, 承担着初诊患者分流与轻症疾病处置的重要职责, 其服务流程, 包括疾病筛查、辅助诊断、初步治疗等, 通过规范化诊疗路径, 有效缓解患者症状, 为后续专科治疗奠定基础^[1]。随着经济发展与民众健康意识提升, 医疗机构门诊接诊量呈现持续增长态势, 传统服务模式的局限性日益凸显, 当前门诊服务在资源配置、流程设计、人文关怀等方面, 已难以满足患者多元化需求, 需通过服务创新实现效能跃升^[2]。自 2015 年国家卫生健康委启动“进一步改善医疗服务行动计划”以来, 全国各级医疗机构积极响应政策号召, 将服务优化作为提升医疗质量的重要抓手, 在此背景下, 系统分析门诊服务现存瓶颈, 构建科学化服务管理体系, 推动门诊服务质量标准化建设, 已成为现代医院管理的重要课题^[3]。本研究通过解构门诊服务全流程, 识别关键改进节点, 构建服务优化模型, 并建立多维度效果评估体系, 为医疗机构门诊服务转型升级提供理论支撑与实践参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2024 年 1 月 -2024 年 12 月在我院门诊就诊的患者 80 例, 分为对照组和观察组。观察组男女比例 22:18, 平均 (49.51 ± 2.66) 岁。对照组男女比例 21:19, 平均 (47.21 ± 3.54) 岁 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组

实施常规门诊护理。

1.2.2 观察组

(1) 优化门诊空间功能布局。基于各科室接诊量统计特征及患者行为模式分析, 实施门诊区域功能性重组: 针对眼科、妇产科等高流量科室, 通过扩大诊室物理空间、优化动线设计, 缓解候诊区人员密度, 构建兼具诊疗效率与隐私保护的就医环境, 设置独立母婴室, 为哺乳期女性提供人性化服务空间; 增设夜间专科门诊诊疗区, 通过延长服务时段提升医疗资源利用率, 构建全时段医疗服务体系^[4]。

(2) 完善门诊服务设施配置。在门诊垂直交通节点部署智能自助服务终端, 集成预约挂号、费用结算、报告打印等核心功能, 通过分流人工窗口业务量, 缩短患者排队等候时长; 完善便民服务设施体系, 在公共区域增设无障碍移动辅助设备、恒温饮水系统、医疗废弃物处置装置及智能充电接口, 同步配置自动售货终端, 构建覆盖基础生理需求、诊疗辅助需求及数字化服务需求的立体化服务网络^[5]。

(3) 强化门诊环境质量管理。建立医护 - 保洁协同作业机制, 实施高频接触表面双时段清洁制度 (每日诊疗前后各 1 次全面消杀), 配合动态空气循环系统, 维持诊室菌落总数符合院感控制标准; 实施环境视觉管理规范, 建立墙面涂鸦 / 广告清除响应机制 (发现后 30 分钟内处理), 保持诊疗空间视觉整洁度; 严格执行禁烟管理制度, 在重点区域设置烟雾报警装置, 通过环境管控降低第三手烟暴露风险, 保障特殊人群就医安全。

(4) 构建三级导视系统。针对门诊空间复杂性导致的寻路困难问题, 建立多维度导视体系: 一级导视系统采用高对比度地标投影技术, 在关键决策点 (如电梯厅、走廊交叉

口) 投射科室方向指引; 二级导视系统通过墙面灯箱与电子显示屏组合, 动态展示科室分布及实时候诊信息; 三级导视系统配置移动导诊终端, 为患者提供个性化路径规划服务。通过立体化导视系统建设, 使首次就诊患者寻路时间缩短 40% 以上, 同步降低因空间迷失产生的焦虑情绪^[6]。

(5) 实施全周期诊疗路径管理。在门诊公共区域设置可视化诊疗流程展示系统, 将传统碎片化服务环节整合为标准化服务链: 建立电子健康卡全流程应用机制, 配套智能提醒服务; 优化药事服务流程, 建立处方审核-药品调配-用药指导一体化服务窗口。

(6) 构建特需门诊专家号服务体系。针对疑难病症患者建立绿色通道, 通过优先预约、跨科会诊等机制, 缩短确诊周期, 降低因诊疗延误导致的病情恶化风险。

(7) 患者服务集成中心建设。以患者体验优化为核心目标, 构建主动式服务管理体系。组建跨学科服务团队, 通过服务流程再造与数字化技术融合, 实现分诊咨询、检查预约、报告解读等 12 项核心功能的集成化处理, 引入智能导诊系统, 根据患者症状特征自动匹配专科资源, 生成个性化诊疗路径规划, 使首次就诊患者的平均候诊时间, 缩短 35%^[7]。

(8) 实施分层递进式专业培训。针对门诊医护人员专业能力差异, 构建“基础理论-专科技能-服务规范”三级培训体系: 基础模块涵盖常见疾病诊疗指南、院感防控标准等应知应会内容; 专科模块根据科室特性设置特色课程; 服务模块重点强化医患沟通技巧与应急处理能力, 采用“培训-考核-认证-复训”的 PDCA 循环管理模式, 建立动态能力档案, 对未达标人员实施个性化补训方案, 确保全员通过岗位胜任力评估。

1.3 观察指标

统计两组的就医体验及医护人员满意度。

1.4 统计学方法

统计学结果由 SPSS26.0 统计学软件统计完成, 若 $P < 0.05$, 具有统计学意义。

2 结果

2.1 就医体验评分

表 1 就医体验评分 [$(\bar{x} \pm s)$ / 分]

组别	例数	护理技术	护理态度	护理及时性	健康教育
观察组	40	22.4 ± 1.3	23.1 ± 1.6	23.2 ± 1.3	22.7 ± 1.7

对照组	40	18.9 ± 2.4	19.4 ± 1.6	17.6 ± 1.7	15.4 ± 2.1
t	-	7.762	8.956	8.936	14.738
P	-	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 医护人员满意度

表 2 医护人员满意度 [n(%)]

组别	例数	满意	较满意	不满意	总满意数
对照组	40	23 (57.50)	10 (25.00)	7 (17.50)	33 (82.50)
观察组	40	26 (65.50)	13 (32.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
χ^2	-	-	-	-	5.000
P	-	-	-	-	<0.05

3 讨论

门诊作为医疗机构的核心功能单元, 其服务效能, 直接关系到患者诊疗结局与就医体验的优劣, 当前医疗管理者已深刻认识到, 在精进诊疗技术的同时, 系统优化门诊服务体系对于提升整体医疗质量具有战略意义。现代门诊管理应秉持患者中心主义理念, 构建涵盖预防、诊断、治疗、康复的全周期服务体系, 并借助智慧医疗技术实现服务流程的数字化转型, 本研究虽已针对现存服务缺陷提出系统性改进方案, 并通过流程再造提升服务效率, 但仍需持续深化以下研究方向: 探索人工智能在门诊分诊、医患沟通等场景的创新应用; 构建动态服务质量评估模型以实现持续改进; 研究多元化服务模式以满足不同患者群体的个性化需求。未来研究应致力于形成可复制、可推广的门诊服务优化范式, 为提升全民健康服务水平提供实践参考。

参考文献:

- [1] 刘萌萌. 以患者为中心的公立医院门诊服务流程优化——以兰州大学第二医院为例 [D]. 甘肃: 兰州大学, 2022.
- [2] 向莉, 蔡艳丽, 刘敏, 等. 优化门诊流程提升患者就医体验 [C]// 关爱生命大讲堂——生命关怀与智慧康养系列学术研讨会论文集. 2024:1-3.
- [3] 王敏, 别晓梅, 王玉玉, 等. 优化门诊护理对静脉采血患者晕针晕血的影响评估 [C]// 《解剖科学进展》杂志第一届临床医学研究选题、科研设计统计与报告撰写规范培训班 (三) 论文集. 2024:1-6.
- [4] 顾玲, 张夏芳, 何珠凤, 等. 优化流程管理对门诊一站式服务中心工作人员职业倦怠、工作积极性及工作质量的影响 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21(19):12-15.
- [5] 王梓楠, 符皓, 张雪. 基于 Pathfinder 的医院门诊楼疏散设计优化研究——以复兴医院门诊部为例 [J]. 中国建筑

装饰装修,2023(14):152-155.

[6] 徐熠,周颖.基于行人模拟技术的门诊大厅布局优化——以患者就诊流线短缩和单向行走为目标[C]/2022全国建筑院系建筑数字技术教学与研究学术研讨会论文集.

2022:71-76.

[7] 张玛璐,杨宁.门诊楼患者交通引导性的空间机制及优化对策研究基于对患者寻路行为的实测分析[J].室内设计与装修,2022(5):120-121.