

医疗服务企业运营管理中的患者体验优化策略

王韬

嘉兴老年医疗中心有限公司 浙江嘉兴 314000

【摘要】在当下医疗行业，民众健康意识提升、技术迭代、竞争加剧，患者对医疗服务的期望已不止于治病。从传统就医模式向以患者为中心转变的过程中，患者体验成为衡量医疗服务质量的关键。各类医疗服务企业意识到，卓越的患者体验是塑造品牌、积累口碑、获取竞争优势与实现可持续发展的关键。然而，当前医疗服务存在着许多弊端，严重影响患者就医感受。因此，本文聚焦于医疗服务企业运营管理中患者体验的优化策略。通过对患者体验概念及重要地位的阐述，深入剖析影响患者体验的各类因素，进而提出针对性的优化策略，并阐述实施这些策略的保障措施。旨在为医疗服务企业提升患者体验、增强市场竞争力提供理论支持与实践指导。

【关键词】医疗服务企业；患者体验；运营管理

Strategies for optimizing patient experience in operation and management of medical service enterprises

Wang Tao

Jiaxing Geriatric Medical Center Co., LTD. Jiaxing City, Zhejiang Province 314000

【Abstract】In today's healthcare industry, with the growing health awareness of the public, technological advancements, and intensified competition, patients' expectations for medical services extend beyond just treating illnesses. As the traditional model of healthcare shifts towards a patient-centered approach, patient experience has become a critical measure of service quality. Various healthcare service providers recognize that an excellent patient experience is key to building a brand, accumulating positive word-of-mouth, gaining competitive advantages, and achieving sustainable development. However, many issues in current healthcare services significantly impact patients' experiences. Therefore, this paper focuses on strategies for optimizing patient experience in the operational management of healthcare service enterprises. By elaborating on the concept and importance of patient experience, it thoroughly analyzes various factors that influence patient experience, proposes targeted optimization strategies, and outlines the measures to ensure the implementation of these strategies. The aim is to provide theoretical support and practical guidance for healthcare service enterprises to enhance patient experience and strengthen market competitiveness.

【Key words】medical service enterprises; patient experience; operation management

引言

在医疗行业竞争日益激烈的当下，患者体验已成为医疗服务企业生存与发展的关键因素。患者体验不仅关乎患者的满意度和忠诚度，更直接影响医疗服务企业的口碑和市场份额。良好的患者体验能够促进患者积极配合治疗，提高治疗效果，同时也有助于减少医疗纠纷，提升医疗服务企业的社会形象。因此，深入研究医疗服务企业运营管理中的患者体验优化策略具有重要的现实意义。医疗服务企业运营管理涉及多个环节，从患者预约挂号到诊疗结束后的随访，每个环节都对患者体验产生影响。如何通过优化运营管理流程，提升患者在就医过程中的整体体验，是医疗服务企业亟待解决的问题。

1 相关理论概述

1.1 患者体验概念

患者体验是患者在接受医疗服务过程中，对医疗服务各个环节的主观感受和评价。它涵盖了从患者初次接触医疗服

务企业，到最终完成治疗并康复的全过程。患者体验不仅包括对医疗技术水平的感知，还涉及到对医疗服务流程的便捷性、医护人员的服务态度、就医环境的舒适性以及信息沟通的及时性和准确性等多方面的体验。患者体验是一个综合性的概念，它反映了患者在就医过程中的生理、心理和社会需求的满足程度^[1]。不同患者由于个体差异，对医疗服务的期望和体验也存在差异。因此，医疗服务企业需要充分考虑这些差异，以提供个性化的医疗服务，满足患者多样化的需求，从而提升患者体验。

1.2 患者体验在医疗服务中的重要地位

良好的患者体验有助于提高患者的治疗依从性。当患者在就医过程中感受到舒适、尊重和关怀时，他们更愿意积极配合医生的治疗方案，按时服药、定期复诊等，从而提高治疗效果，促进疾病的康复。同时，患者体验直接影响患者的满意度和忠诚度。满意的患者不仅更有再次选择该医疗服务企业，还会通过口碑传播为企业带来新的患者。在当今信息传播迅速的时代，患者的口碑对医疗服务企业的形象和声誉有着巨大的影响。一个负面的患者体验通过网络等渠道迅速传播，对企业造成严重的负面影响。而良好的患者体验则能

够帮助企业树立良好的品牌形象,增强市场竞争力。

1.3 医疗服务企业运营

医疗服务企业运营属于系统工程,是多个部门和环节协同完成企业运营工作,服务的目标是患者,并通过医疗服务企业运营为企业带来经济效益和社会效益的实现。医疗服务企业运营由医疗服务提供、人力资源、财务、设施设备、市场营销等内容构成。医疗服务企业提供是企业合理优化安排门诊、住院、手术等工作流程,让患者得到及时有效的治疗。人力资源是对医疗人才的招、管、用、育,医护人员形成优秀、专业的医疗团队^[2]。

2 医疗服务企业患者影响因素分析

2.1 服务流程因素

服务流程直接影响患者的体验感,从繁杂的挂号、缴费、查体等服务流程中,耗费了大量的等待和时间,也导致患者跑上跑下、跑多个楼层,跑不同科室间进行检查,不但体力消耗很大,容易导致患者出现焦躁情绪,长时间的等待和繁复的流程安排也极大地影响患者看病就医的舒适感受。除此之外服务流程的不合理还表现在过程的衔接上,如检查结果反馈滞后,导致患者反复往返于多家医院就诊,拖延治疗时机等。

2.2 人员因素

医护工作人员的因素是患者体验关键性的因素之一。第一,医护人员的专业水平决定着患者的对医疗水平质量的了解。医术精湛的医护人员能够正确判断病症,并合理地治疗和用药,患者就会对该医生有信心,而医术欠缺的医护人员会导致医疗的失误,无论是误诊还是误治都会影响患者的健康以及对医生的信任。第二,医护人员的态度影响着患者的体验。服务态度能够给患者在就医过程中带来的体验,亲切、耐心、热情的服务态度会减轻患者的心里压力,而冷漠、粗暴的态度会让患者感到不受重视。

2.3 环境与设施因素

就医环境与设施对患者体验有着直观的影响。一方面,医院的物理环境,如候诊区的空间大小、通风情况、卫生状况等,会影响患者的舒适度。狭窄、拥挤、空气不流通且卫生条件差的候诊区,容易让患者感到烦躁和不适^[3]。另一方面,医院的设施设备是否完善和先进也很关键。先进的医疗设备能够提高诊断的准确性和治疗的效果,同时也能让患者感受到医疗服务的专业性。

2.4 信息因素

信息因素中,患者就诊时还需要及时、准确了解其自身的病情、治疗方案、治疗费用等信息。若医护人员没有为患者完整地介绍其病情及治疗方案,患者在治疗过程中迷惘、恐惧,从而导致患者治疗依从性差。医疗服务企业与患者的沟通渠道信息是否畅通也很重要。比如患者就诊后,若不能便捷沟通咨询其就诊医生,或者不能及时知晓其检查结果等,会使患者满意度降低。

3 医疗服务企业患者体验优化策略

3.1 简化服务流程

简化服务流程是提升患者感受的前提,首先,医疗服务企业应当利用信息化手段,把预约挂号、缴费、查询检查报告、自助挂号等工作流程线上化,患者可以通过医院官网、手机 APP 等在线平台,在线进行预约挂号,挑选合适的就诊时间,避免现场排队时间冗长。另外,线上缴费能够使患者在检查、治疗完成后无需前往收费窗口排队缴费,及时缴纳费用。其次,简化内部服务流程,去除冗余和浪费流程,使得服务呈现出一站式的特征,患者在一个区域就能完成相应的手续办理,缩短就医路程。再次,将检查结果快速反馈给医生、患者,通过信息平台将检查结果及时推送,让患者不要经过多次来回取药即可在信息化的帮助下获得相应信息。最后,合理布局各个科室的环境,缩小患者之间在不同科室之间的奔波距离,通过科学规划医院的空间布局,便于患者及时办理各种不同的检查治疗等^[4]。

3.2 加强员工培训

加强工作人员培训。对于医务人员而言,加强专业知识和技能。一方面,定期开展院内知识业务学习及学术交流、请行内专家进行讲座及培训,从而使医务人员能及时了解最新医学知识,掌握最新的诊疗技术,提高专业技术水平。另外,开展临床实践技能的培训工作,要求工作人员切实做到熟练准确为患者进行诊疗护理活动。对于工作人员而言,强化服务意识及沟通技能方面的培训。例如开展服务礼仪培训,要求工作人员熟悉服务基本规范及沟通技巧,学会用温和、耐心、热情的态度对待患者。再如开展沟通技巧类培训课程,要求工作人员了解与患者展开有效沟通的方法,即沟通中耐心倾听患者的诉求,并回答患者的疑问,帮助患者缓解其紧张焦虑的负面情绪。

3.3 改善就医环境

改善就医环境是改善患者体验的重要途径。第一,加大医院基础设施建设的投入。对医院候诊区、病房等进行改造和升级,加大空间面积,强化通风采光,提升医院环境的质量。医院加强环境卫生建设,定期进行卫生清理和消毒,从而为患者提供环境干净整洁、卫生优良的就医环境。第二,加大医院的设施设备建设。加强医院医疗设施、医疗设备的更新、维护,使医疗设施、医疗设备保持先进、运行稳定,准确进行疾病诊断、科学合理地进行疾病治疗;医院病房内配备床位,床铺上配备舒适的被褥,卫生间配套完善,基本具备正常生活设施,为患者住院治疗提供良好的环境。第三,加强医院标识建设。对医院的标识进行清晰、醒目的设计,为患者做好指示性路线的制定,让患者能够容易找到所需科室、服务区域等。

3.4 建立信息共享平台

在建设信息共享平台的情况下提升患者体验,其一是建立医院内部信息共享平台,实现院内科室之间的患者共享信息。比如医师可以通过医院的计算机共享系统,及时获取到其他科室的患者的检查结果和病例资料等信息,不用重复检

查,也可以提升医院诊疗的效率。医院各个科室也可以实现信息共享,为了方便患者也为了对患者进行连续性的照顾。其二是建立医患间信息共享平台,可以通过医院的官方网站、移动应用客户端等为患者提供在线咨询、挂号预约、查看检查报告等服务,及时获得医生针对患者病症的咨询和答疑解惑。其三是和其他的医院、相关部门建立信息共享平台,比如和医保部门建立共享信息平台,方便患者进行医保信息报销^[5]。总而言之,医院借助建立信息共享平台,实现信息沟通快和准的目的,满足患者的信息沟通需求,提升患者的体验感。

4 患者体验优化策略实施保障措施

4.1 成立患者体验优化委员会

成立患者体验优化委员会是保障患者体验优化策略有效实施的组织保障。该委员会应由医院高层管理人员、各科室负责人、医护人员代表以及患者代表等组成。首先,委员会负责制定患者体验优化的战略目标和具体计划。结合医院的实际情况和患者需求,明确在一定时期内要达到的患者体验提升指标,如患者满意度提升百分比、服务流程优化目标等,并制定详细的实施计划和时间表。其次,委员会要对患者体验优化策略的实施过程进行监督和评估。定期收集各部门的实施进展情况,通过问卷调查、患者访谈等方式了解患者体验的实际改善情况,及时发现问题并提出改进措施。最后,委员会要协调各部门之间的工作,解决实施过程中出现的矛盾和问题。确保各部门能够协同合作,共同推进患者体验优化工作的顺利开展。

4.2 建立健全患者反馈机制

患者反馈机制是保障优化患者体验策略持续改进的有效方式。一方面,建立多种患者的反馈渠道,在医院内部设立意见箱和投诉电话,供患者现场反馈问题。在医院官网上以及手机 APP 上设立患者反馈板块,让患者能够在线反馈就医体验。另一方面,建立患者反馈处理流程,患者反馈的问题要及时分类整理,明确责任科室和处理时限。责任科室深入查明存在问题原因,制定存在问题的改进方案,并反馈处理结果给患者。在定期对患者的反馈进行统计分析,通过对反馈数据的统计,找出患者体验存在的共性问题、集中问题,进一步改进患者体验的依据,通过对患者反馈机制的建

立,及时了解患者需求,改进医疗服务,提升患者体验。

4.3 合理配置医疗资源

合理配置医疗卫生资源是实施医疗服务质量管理策略的人力支撑,一方面根据患者就医需求及医院业务发展规划科学配置医护人员数量与科室,确保在患者就诊的高峰时段各临床科室的医护人员数量足够,可以及时为患者提供相应诊疗服务,避免因医护人员数量不足导致就医秩序混乱、服务质量下降;另一方面合理配置医疗设备设施,根据医院业务发展诊疗需求及技术发展趋势,有计划、有准备地进行医疗设备设施更新、补充。同时根据医院诊疗业务拓展及患者诊疗技术发展科学规划医院空间布局,做到医院各科室及各医疗服务区域面积与设备设施配备合理。此外,科学进行各类医疗资源调配。建立科学的医疗卫生资源配置与调配机制,根据医疗服务质量管理过程中患者医疗需求量及就医症候情况适时合理调整调配医护人员、设备、器材等资源,进而提高医疗卫生资源的使用效率,为患者就医体验优化策略的实施提供后勤保障^[6]。

4.4 营造良好的服务氛围

营造良好的服务氛围是保障患者体验优化策略实施的文化保障。一方面,加强医院文化建设,树立以患者为中心的服务理念。通过开展医院文化活动、培训等方式,让全体员工深刻理解并认同这一理念,将其融入到日常工作中。另一方面,建立激励机制,鼓励员工积极提升服务质量。对在患者体验优化工作中表现突出的员工进行表彰和奖励,激发员工的工作积极性和主动性。此外,加强员工之间的团队协作。通过团队建设活动等方式,促进各部门员工之间的沟通与协作,营造和谐、积极的工作氛围。

5 结论

患者体验优化对医疗服务企业运营管理极为关键。深入理解患者体验概念及重要地位,可知提升患者体验是企业可持续发展的必然。分析服务流程、人员、环境设施、信息等因素,为制定优化策略提供依据。简化流程、加强培训、改善环境、建立信息平台等策略,切实助力提升患者体验。成立优化委员会、健全反馈机制、合理配置资源、营造服务氛围等保障措施,确保优化策略有效实施与持续改进。

参考文献

- [1]鲁春桃,李超,潘松林,等.基于患者体验的门诊服务质量改进实践与探索[J].中国卫生标准管理,2024,15(23):81-85+89.
 - [2]王祎然.提升患者体验改善医疗服务行动再升级[J].中国卫生,2023,(12):17.
 - [3]刘小梅,黄少娟,杨维姬,等.优化医疗服务流程改善患者就医体验[J].智慧健康,2022,8(16):18-22.
 - [4]刘宏伟.将患者满意作为医院运营最高境界[J].中国医院院长,2021,17(20):84-86.
 - [5]周朝华.基于患者体验的医疗服务质量评价研究[J].中国社区医师,2021,37(23):191-192.
- 作者简介:王韬,出生年:1988.11,男,汉族,籍贯:浙江嘉善,职务:副院长,学历:本科,研究方向:运营管理、企业管理。