

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]。随着社会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]。本研究通过解剖门诊服务全流程, 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 [(x ± 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)
X 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 . 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.
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