

门诊患者满意度分析及精细化管理模式探讨 ——以浙江某三甲医院门诊患者满意度为例

秦雨佳

(浙江大学医学院附属邵逸夫医院 门诊部 浙江杭州 310016)

【摘要】目的：探讨浙江某三甲医院门诊患者开展精细化管理模式的价值。方法：选取2022年8月至12月浙江某三甲医院门诊就诊患者为研究对象，采用自编满意度调查问卷开展调查，总结门诊服务中存在的问题并针对性构建精细化管理模式。结果：三甲医院门诊患者满意度总体平均分为 (3.53 ± 0.70) 分，总体满意率为91.53%；其中，“隐私保护”的满意率最高，达到99.38%，其次满意度较高的是“服务态度”达92.69%，“预约挂号”达92.49%。而“服务质量”和“信息获取”的满意率较低，分别为87.98%和89.11%。患者较不满意/不满意率最高的项目为“抱怨和不满能否及时得到回应”（15.93%），其余较高的项目包括医生病情解说与诊治水平（12.65%）、B超室服务（12.34%）等。结论：浙江某三甲医院门诊服务在隐私保护方面成效显著，但服务质量、信息获取、医患沟通等环节仍存在短板；精细化管理模式可从学科建设、门诊环境、服务延伸等维度针对性解决门诊服务痛点，有效提升患者满意度，优化全流程就医体验。

【关键词】门诊患者；满意度；就医体验；门诊管理；服务质量

Analysis of Outpatient Satisfaction and Exploration of a Precision Management Model: A Case Study of an Outpatient Satisfaction Survey at a Tertiary Hospital in Zhejiang

Qin Yujia

(Department of Outpatient Services, Sir Run Run Shaw Hospital, Zhejiang University School of Medicine, Hangzhou, Zhejiang 310016)

[Abstract] Objective: To evaluate the value of implementing a precision management model for outpatient services at a tertiary hospital in Zhejiang. Methods: Patients visiting the outpatient department of a tertiary hospital in Zhejiang from August to December 2022 were surveyed using a self-designed satisfaction questionnaire. Issues identified in outpatient services were analyzed, and a targeted precision management model was developed. Results: The overall average patient satisfaction score was (3.53 ± 0.70) , with an overall satisfaction rate of 91.53%. "Privacy protection" received the highest satisfaction rating at 99.38%, followed by "service attitude" (92.69%) and "appointment registration" (92.49%). In contrast, "service quality" and "information accessibility" scored lower, at 87.98% and 89.11%, respectively. The most dissatisfied item was "whether complaints and grievances receive timely responses" (15.93%), while other high dissatisfaction rates included physicians' disease explanation and diagnostic/therapeutic skills (12.65%) and ultrasound room services (12.34%). Conclusion: The outpatient services of a tertiary hospital in Zhejiang have demonstrated significant achievements in privacy protection, yet shortcomings remain in service quality, information accessibility, and physician-patient communication. The refined management model can address the pain points of outpatient services through targeted improvements in disciplinary development, outpatient environment, and service extension, thereby effectively enhancing patient satisfaction and optimizing the entire healthcare experience.

[Key words] Outpatient patients; Satisfaction; Healthcare experience; Outpatient management; Service quality

前言

医院门诊是医院面向患者提供的一线服务窗口，是完成挂号、就诊、检查、缴费、取药等一系列基础医疗服务的地方，服务质量直接影响到患者的就医感受，也直接关系到医院的综合竞争力和品牌形象^[1]。伴随着医疗体制改革的不断深入以及患者健康需求的不断提高，传统的粗放式门诊管理模式已经不能满足多层次、多样化的医疗服务需求，患者对于服务效率、沟通质量、信息获取等方面的要求也越来越高。精细化管理是以患者为中心、以流程优化为重点、用科学工具支持的医院门诊管理方式，已经成为提高医院门诊管理水平的重要途径^[2]。为了准确地把握门诊服务中存在

的问题和不足，本文以浙江某三甲医院 2022 年 8 月至 12 月门诊患者为调查对象，对患者满意度进行全面的调查分析，从各个服务维度的满意度现状以及患者的不满主要因素等方面入手，进而构建出针对性的精细化管理模式，力求给三级医院门诊服务改善、患者满意度提升赋予可以被复制、推广的实践途径，促使门诊服务朝着规范化、精细化、个性化高质量方向前进。具体内容如下：

1 调查与方法

1.1 调查对象

对 2022 年 8 月至 12 月医院门诊就诊的患者进行满意度

问卷调查。纳入标准：年龄>18 岁，有过该院门诊就诊体验，对本研究知情同意且自愿参加的，具备基本的理解能力；排除标准：未取得患者同意或问卷信息不全。

1.2 问卷设计及调查

参考全国三级公立医院绩效考核标准^[9]，结合医院门诊实际情况设计问卷。问卷包含服务质量、服务态度、隐私保护、环境卫生、信息获取、预约挂号、服务效率、护士操作、文明服务、费用清晰、引导标识 11 个维度共 25 个问题。采用 Likert4 级度量表评价，每项按 1-4 份打分。非常满意 4 分，满意 3 分，一般 2 分，不满意 1 分。

1.3 精细化管理模式构建

结合前期预调查结果与既往门诊管理实践经验，初步搭建起以学科建设精细化、门诊环境精细化、服务质量精细化管理为三大核心模块的门诊精细化管理模式框架；并严格依照本次门诊患者满意度调查的详实结果，针对门诊服务中暴露的各类痛点、难点问题，对该管理模式进行系统性优化与完善。同时进一步明确各模块的具体实施细则、划定各环节的责任归属部门、制定科学量化的考核评价准则，最终构建形成一套流程完整、权责清晰、闭环运转的“问题识别—方案制订—落实执行—成效评判—持续改良”门诊管理体系，确保精细化管理举措落地见效、持续优化。

1.4 观察指标

(1) 门诊患者各维度满意度评分以及门诊患者各维度满意率的统计，满意率=（非常满意例数+满意例数）/总有效例数×100%；(3) 门诊患者各具体项目的较不满意/不满意率，较不满意/不满意率=（一般例数+不满意例数）/总有效例数×100%。

1.5 统计学方法

使用 SPSS27.0 统计软件对所有的调查数据进行了统计处理，计数资料用率（%），组间比较采用 χ^2 检验，计量资料用均数±标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）组间比较用 t 检验；P<0.05 说明两组之间的数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 门诊患者各维度满意度评分及满意率

三甲医院门诊患者满意度总体平均分为（3.53±0.70）分，总体满意率为 91.53%；其中，“隐私保护”的满意率最高，达到 99.38%，其次满意度较高的是“服务态度”达 92.69%，“预约挂号”达 92.49%。而“服务质量”和“信息获取”的满意率较低，分别为 87.98%和 89.11%。见表 1。

表 1 2022 年 8 月-12 月门诊患者满意度和满意率分析

（ $\bar{x} \pm s$ ）/[n(%)]		
分类	满意度（分）	满意率
服务质量	3.44 ± 0.78	87.98
服务态度	3.54 ± 0.67	92.69
隐私保护	3.98 ± 0.24	99.38
环境卫生	3.51 ± 0.70	91.72
信息获取	3.47 ± 0.74	89.11
预约挂号	3.54 ± 0.68	92.49
服务效率	3.49 ± 0.71	91.24
护士操作	3.50 ± 0.70	90.76
文明服务	3.45 ± 0.71	89.59
费用清晰	3.51 ± 0.67	92.25
引导标识	3.50 ± 0.68	92.40
总计	3.53 ± 0.70	91.53

2.2 门诊患者各项目较不满意/不满意率

门诊患者各具体项目中，较不满意/不满意率最高的为“看病期间，您的抱怨和不满能否及时得到回应”，达 15.93%；其余较不满意/不满意率较高的项目依次为“对医师病情解说、诊治水平感到不满意”（12.65%）、“对 B 超室感到不满意”（12.34%）、“对医务人员指导下一步做什么感到较不满意”（11.40%）；“对内窥镜室感到不满意”率为 0%，为所有项目中最低，“对隐私保护感到不满意”率仅为 0.62%。见图 1。

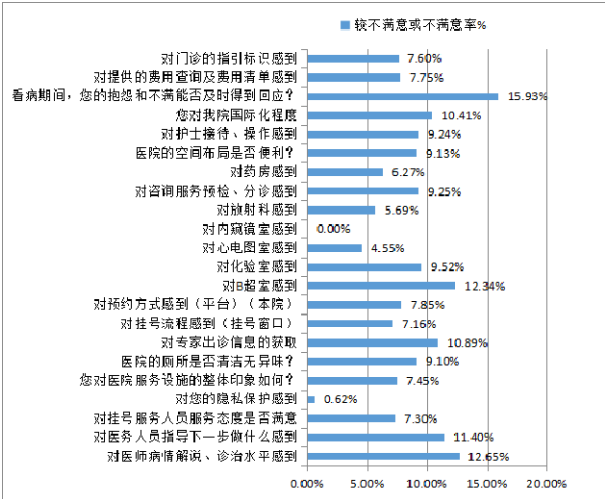


图 1 门诊患者对各项目的较不满意或不满意率

3 讨论

门诊患者是医院医疗服务的主要群体，其就医感受直接影响到医院服务质量，同时也是评价门诊服务质量的标尺；

在医疗资源日益紧张,患者需求不断提高的时候,提高门诊患者的满意度就成为医院实现高质量发展的关键之一^[4-5]。精细化管理模式是以精、准、细、严为内涵的一种管理思想,把以患者需求为中心的理念作为基础,从门诊服务的每一个环节入手,对门诊服务流程进行精准控制并不断改进,从而达到资源合理分配、服务标准化落实、顾客体验感改善的目的,是现代医院门诊管理发展的需要。

本研究中浙江省三甲医院门诊患者总体满意率91.53%,整体效果良好;其中隐私保护满意率达99.38%为最高,得益于三甲医院2022年8月新门诊楼的门诊区优化设计,通过增设双向诊疗室、分离医患通行通道、设置检查专用区域,加之医疗服务水平提升、精细化管理及门诊环境整体建设实现。但门诊服务仍存在明显不足:服务质量、信息获取维度满意率远低于总体,是影响患者满意度的核心因素;医患沟通问题突出,“抱怨和不满能否及时得到回应”的较不满意/不满意率居首,医生病情解说、医务人员就诊指导等沟通类项目不满率也较高;科室服务质量不均衡,新大楼的内窥镜室满意度100%,而旧大楼的B超室等科室不满率偏高,环境落差降低患者体验;服务效率与细节把控不足,患者在专家信息获取、检查流程指导、设施体验等方面仍有较多意见。

对于以上问题,精细化管理模式从学科建设、门诊环境、服务质量三个角度提出针对性的解决办法,形成了一份门诊管理优化方案。学科建设的精细化才是提升服务质量的根本,在加强临床和辅助科室医务人员能力培训的基础上,开展多学科疑难病会诊、组建满意度调查管理专员小组、使用QFD 创新品管圈等科学质量工具,准确找出影响患者体验

的关键问题,进而创建起质量改进-效果评价-持续改善的闭环管理,从专业的角度提高医疗服务质量,克服医生水平不足、病情解说不到位等主要问题^[6-7]。门诊环境精细化是提高医疗服务体验的基础,旧科室搬迁到新门诊大楼的速度、全流程医疗模式、加强引导标识巡检与优化等从硬件设施、细节体验两个方面缩小科室间服务差别、患者在诊室内等候的不舒适等服务质量问题得到改善^[8-9]。服务质量精细化成为弥补服务短板的良策,创建医患沟通办公室,搭建起微信公众号线上投诉平台,并开设24小时人工总机,从而促使患者诉求得到及时响应,克服了信息获取不畅,投诉反馈不及时困境,增设休息区和咨询台,推进“互联网+医疗健康”服务方式,推出智能导诊、AI 预问诊、电子病历共享等服务,改善全流程就医环境,让服务触角得以全面拓展^[10-11]。同时强化志愿者管理,每日巡查上岗情况、统计服务数据,定期评选优秀志愿者、组织团建,年中及年末开展表彰大会,增强志愿者的归属感^[12]。虽然浙江某三甲医院门诊患者满意度整体良好,但服务质量、信息获取、医患沟通及科室服务均衡性等方面仍有改进空间。精细化管理以患者为中心,从学科建设、门诊环境、服务质量精细化三方面切入,精准破解门诊服务短板,进而改善就医体验、提升满意度、降低投诉率;三甲医院应将精细化管理融入门诊管理全流程,建立满意度调查与问题整改常态化机制,持续优化服务细节、提升管理水平,推动门诊服务向更高品质、更高效能、更人性化发展,切实满足患者多层次、多样化的健康服务需求。

综上,门诊仍有诸多问题急需改进,需要不断加强患者门诊就医各个环节流程效率的提升,从源头上减少患者的不满意或者抱怨情绪,从而全面提升患者的就医体验。

参考文献:

- [1]孙晓芳,文政伟,陈杰珠.广东省某三甲医院门诊满意度测评结果分析[J].现代医院,2020,20(5):665-668.
- [2]彭定珊,张晓林,杨永珍.改良护患沟通技巧提高门诊患者满意度的价值分析[J].智慧健康,2022,8(34):231-235.
- [3]邹冬冬,张懿中,俞卓伟,等.2020年上海市公立医疗卫生机构门诊患者满意度调查[J].中国卫生资源,2022,25(2):160-162.
- [4]徐莹莹.人性化服务在门诊高危孕妇护理管理中的效果观察[J].中国卫生产业,2019,16(28):102-103.
- [5]孙晓芳,文政伟,陈杰珠.广东省某三甲医院门诊满意度测评结果分析[J].现代医院,2020,20(5):665-668.
- [6]李彩虹,王文标,江龙来,等.门诊患者满意度调查模式优化策略[J].中国卫生质量管理,2022,29(4):58-61.
- [7]孙志勇,史香芬,张瑞,等.基于质量功能展开创新型品管圈的门诊药学服务实践[J].中国医院药学杂志,2022,42(14):1483-1487.
- [8]周媛媛.基于患者心理需求的医院门诊就诊环境优化的探索与路径[J].山西青年,2021(8):55-56.
- [9]杜芳,赵经纶,吴秉伦,等.深圳市口腔科门诊患者满意度及其影响因素研究[J].中国卫生经济,2022,41(12):71-75.
- [10]吴丽英,梁冬红,魏燕旋,等.医院投诉接待处在提高门诊患者非技术服务满意度中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(2):45-48.
- [11]缪红梅.人性化管理在门诊护理管理中的应用价值及其满意度分析[J].婚育与健康,2022,28(20):79-81.
- [12]姚丑,王蜜蜜,吴楠,等.某医院门诊志愿者的队伍组建及管理模式探索[J].医学食疗与健康,2020,18(16):180-181.