

优化门诊服务流程提高患者满意度研究

卫佳丽

上海市中医医院 上海

【摘要】目的 研究分析优化门诊服务流程对于提升患者满意度的作用价值。**方法** 2020年我院门诊实施优化服务流程管理,以2020年门诊患者为观察组,2019年门诊患者为对照组,分析不同管理流程下患者的满意度。**结果** 两个时间段均抽取100明显患者为调查对象,观察组和对照组的满意度分别为98.0%及86.0%,数据差异具有统计学意义($P < 0.05$)观察组的门诊护理质量高于对照组($P < 0.05$);观察组患者的门诊候诊平均时间为(12.3 ± 0.1) min,明显短于对照组的(46.6 ± 2.9) min,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 优化门诊服务流程可以明显提升服务质量,提升患者的满意度。

【关键词】 门诊服务; 服务流程; 满意度; 门诊护理质量; 就诊等待

Study on optimizing outpatient service process and improving patient satisfaction

Jiali Wei

Shanghai Traditional Chinese Medicine Hospital Shanghai

【Abstract】 Objective: To study and analyze the value of optimizing outpatient service process in improving patient satisfaction. **Methods** The out-patient department of our hospital will implement the optimized service process management in 2020. The out-patient department in 2020 will be the observation group, and the out-patient department in 2019 will be the control group. The patient satisfaction under different management processes will be analyzed. **Results** 100 obvious patients were selected as the survey objects in the two time periods. The satisfaction of the observation group and the control group were 98.0% and 86.0%, respectively. The data difference was statistically significant ($P < 0.05$). The quality of outpatient care in the observation group was higher than that in the control group ($P < 0.05$); The average waiting time in the observation group was (12.3 ± 0.1) min, which was significantly shorter than that in the control group (46.6 ± 2.9) min ($P < 0.05$). **Conclusion** Optimizing the outpatient service process can significantly improve the service quality and patient satisfaction.

【Keywords】 Outpatient service; Service process; Satisfaction; Outpatient care quality; Visit waiting

门诊是医院重要治疗部门,每日接诊患者数量较多。门诊医疗服务水平会直接影响医院的医疗水平和管理水平。但是当前,门诊服务流程存在一定的缺陷,比如就诊环境杂乱、就诊程序繁琐以及患者等待时间较长等,该种情况容易引起医患纠纷^[1]。为了提升门诊服务质量和患者的满意度,需要对门诊服务流程进行优化,改善门诊服务状况。笔者在工作中发现,对传统的门诊服务流程进行优化后更利于门诊工作运行,具体情况见下文:

1 资料及方法

1.1 基础资料来源

2020年我院门诊实施优化服务流程管理,以2020

年为观察组,2019年为对照组,两个时间段均抽取100明显患者为调查对象,对照组100例中男54例,女性46例,年龄5~83岁,平均年龄(44.6 ± 2.7)岁;观察组100例中男59例,女性41例,年龄6~83岁,平均年龄(45.4 ± 2.9)岁,两组患者的基础资料经过对比分析后显示 $P > 0.05$,结果具有可比性。

1.2 方法

对照组为常规的门诊服务流程,主要流程为患者到门诊之后、排队、挂号、候诊、就诊、缴费、候检、再就诊、再缴费、治疗以及离院。

观察组采取优化门诊流程措施,具体包括:(1)优化门诊医疗环境。在门诊的大厅等醒目的位置安置

电子显示屏,采取叫号系统自动排队,避免插队等混乱情况发生。标识诊室、检查室具体位置以及路线,减少寻找时间。公开诊疗、药品价格信息,在大厅显示屏上滚动显示药品价格。建立无障碍通道,卫生间设置扶手,方便残疾人员。加强环境卫生管理,做好消毒以及地面防滑措施。(2)优化门诊就诊流程。采取网上预约挂号和现场挂号结合的模式,并可线上支付,减少排队时间。设置季节性疾病诊室,比如冬天是呼吸系统疾病高发期,做好相应鉴别。在门诊室门口放置健康手册,患者可以自行取阅。合理调配医院资源,比如科学合理安排门诊位置,尽量将相关检查科室集中在某一个区域,使得资源的资源环境放开、共享,实现统一高度的管理。在实际的工作中,需要根据门诊服务流程特征,对现有的服务流程进行分析,研究门诊服务流程是否合理,并不断改进,从而使其跟好服务医院发展,并满足患者需求。做好相应的挂号预检分诊工作,帮助患者快速正确选择所需科室,减少挂号就诊后发现诊室不对重新挂号等引发的延长就诊时间等不良情况。并且在预检分诊台中及时发现有感染病的患者,在实际工作中,将预检分诊与挂号合并成一个环节,从而缩短患者的排队等候时间。挂号时间可以提前到7点半,延长到下午5点半,在高峰期可以增加挂号和分诊窗,实施预约挂号以及分诊挂号和初复诊挂号等窗口。并为患者合理安排诊疗时间,减少重复挂号、排队等候时间,并减少流程环节,降低患者等待成本和医院在该环节上的医疗服务成本。(3)优化服务态度。门诊服务需要贯彻以人为本的理念,构建良好门诊护理形象。耐心为患者指路、做好解释工作,认真回答患者疑问。主动与患者开展沟通,安抚患者紧张情绪,与患者交流时使用文明用语,微笑服务。改变传统的护理模式,护理过程中坚持“以人为本”的护理原则,为了让患者具有良好的治疗体验,需要做好相关的管理。在护理过程中充分尊重患者,关爱患者,方便患者,服务患者的人文精神,努力做到以一流的质量使得患者放心,以一流的服务使得患者称心,以一流的环境使得患者放心,努力构建宾馆式、轻松有序的医疗就诊环境。共享医院大厅,在大厅放置一个超大屏幕连续播放出诊专家、医院重点学科新技术接受等。在各楼层的楼道内做好明确标识,保证卫生清洁。各楼层设置有宽敞明亮的候诊区域,并配置相应的椅子、电视、饮用水等。并且努力营造人文护理,建设隐蔽式的就诊环境,充分保护患者隐私。双休日开通相应的专家门诊,切实帮

助患者实现双休日就诊的愿望,解决看病难问题。实施弹性排班工作制,创造条件开展B超、CT等检查科室,使得患者可以快速获得相应诊疗报告,缩短其就诊等候时间。此外,还为患者提供多元化就诊模式,增加知名专家出诊时间,同时返聘退休知名专家,不断满足患者的就诊需求。(4)优化护理水平。门诊护理人员护理技能直接影响患者对于门诊服务的印象。需要成立门诊护理工作管理小组,定期对门诊各个护理单元进行质量观察分析,及时发现不足并改正,提升护理质量^[2]。定期开展护理培训,介绍新型护理理念,提升护理人员知识储备。鼓励护理人员积极主动学习,互相分享学习经验,提升门诊科室整体护理素养。

1.3 观察指标

使用医院自制的护理满意度调查量表分析患者对于服务的满意度,调查内容包括护士态度、门诊环境、标识是否清晰等,量表总分为100分, ≥ 90 分为满意, ≥ 80 分为基本满意, < 80 分为不满意,总满意率=满意率+基本满意率

门诊服务质量考察时,主要评价患者的仪表、护理技能、咨询指导、培训考核等情况,得分越高说明门诊服务质量越高^[3]。

记录两组患者等候时间。

1.4 统计分析

本次统计软件为SPSS20.0,计量和计数资料分析使用t和 χ^2 检验分析,数据资料对比后 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 患者满意度对比

不同门诊服务流程下,观察组和对照组的满意度分别为98.0%及86.0%,数据差异具有统计学意义($P < 0.05$),结果见表1。

2.2 门诊护理质量对比

不同的干预情况下,观察组的门诊护理质量高于对照组,结果见表2。

2.3 患者等候时间对比

观察组患者的门诊候诊平均时间为 (12.3 ± 0.1) min,明显短于对照组的 (46.6 ± 2.9) min,差异具有统计学意义($t=21.115 P < 0.001$)。

3 讨论

优化门诊服务流程是基于现阶段门诊医疗服务质量改进的需求。科学合理的对流程进行改进可以保证门诊良好运行,缓解工作人员压力,改善服务态度,并能够确实有效为患者开展满意服务^[4]。

表 1 满意度对比[n(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意率
观察组	100	63 (63.0)	35 (35.0)	2 (2.0)	95.0
对照组	100	48 (48.0)	38 (38.0)	14 (14.0)	86.0
χ^2 值					4.409
P 值					0.012

表 2 两组门诊护理质量对比[($\bar{x} \pm s$) min]

组别	护士仪表	服务态度	护理技能	咨询指导	培训考核
观察组	97.5±0.2	93.3±0.6	95.3±0.6	91.2±0.5	93.3±0.5
对照组	83.3±0.4	81.2±0.7	78.5±0.2	80.9±0.4	85.5±0.1
t 值	17.019	16.418	19.303	15.815	11.117
P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

常规的门诊服务流程比较繁琐, 患者需要多次排队, 对于一些人流量较大的医院已经不适合, 并且每一个环节均需要排队, 病人在排队等待过程中耗费大量时间, 容易引起不满。相关报道认为^[5], 传统的门诊流程下, 病人平均门诊停留时间为 1 至 2 小时, 除去医生直接诊断的 10 至 15 分钟, 其余时间均耗费在非医疗时间上, 以上的情况十分不利于医院的健康发展。我院传统门诊管理时患者就诊等候时间也比较长, 本次的结果显示常规的管理中, 患者的等候时间为 (46.6 ± 2.9) min, 该种情况不利于医院的发展。而造成原则等候时间长主要因为其需要经历比较繁琐的流程, 比如患者看病时需要进行挂号、候诊、缴费、检查、再就诊、再缴费、取药、治疗、离院 (或者住院), 患者需要排队至少 5 次以上, 包括了挂号、候诊、付费以及取药, 并且进行 3 次以上的付费, 其中包括挂号费、检查费以及药物费用。并且在门诊中没有设立相应的咨询总台, 患者到医院就诊后得不到专科分诊, 负责挂号的人员没有咨询患者具体情况就随意给其挂号, 使得退号、换号等情况经常出现, 该种情况使得患者需要来回往返诊疗科室以及挂号科室, 增加患者就诊时间, 为不良的医患关系埋下隐患。而且存在门诊不合理的情况, 指引牌缺乏或者不正确, 本次我们医院的门诊诊室与检查室具有一定距离, 并且一些常规检查的位置不集中, 患者需要在多个楼层或者多个医院大楼之间来回奔跑, 给诊疗带来了较多不便, 并增加患者的诊疗时间。最后发现, 门诊医护、技术人员工作比较被动, 很少有主动积极关心患者的情况。这对于一些心情烦躁的患者而言, 十分不利, 并容易

引发医患纠纷。而门诊系统是患进入医院的第一站, 是体现医院整体管理水平的第一场所。随着公立医院改革不断深化, 到县级医院就诊患者数量明显增加, 比如医院的门诊服务流程过程过于复杂, 不能体现“以人为本”的人性化服务, 给患者带来较多不便, 使得投诉以及纠纷事件经常发生, 患者的满意度比较低, 因此如何优化门诊工作流程, 造就新门诊服务模式有着重要意义^[6,7]。根据以上的情况需要优化门诊流程, 而科学、合理进行流程改进可保持门诊可持续发展, 缓解医务人员工作压力, 改善护士服务态度, 切实帮助患者解决问题。优化服务流程能够改善就诊环境的同时, 还能够提升服务态度, 普及疾病健康知识。在整个护理流程中强调“以人为本”, 开展较多人性化干预措施, 提升患者的就诊体验感; 并将一些常见检查科室相对集中管理, 减少患者来回跑动时间; 在分诊时要求护理人员先对患者的情况进行大致了解, 分析其需要挂号的科室, 发现不对时需要及时告知患者, 并指明其需要挂号科室, 减少退号、换号等情况。

在本次结果中, 经过优化服务流程之后, 患者对于该种流程的满意度为 98.0%, 明显高于传统的 86.0%, 表明优化门诊服务流程取得应有的价值, 并且观察组的护理服务质量明显高于对照组, 说明了该种服务模式对于提升门诊护理工作质量具有重要作用; 最后, 观察组患者的门诊候诊平均时间为 (12.3 ± 0.1) min, 明显短于对照组的 (46.6 ± 2.9) min, 差异具有统计学意义, 提示优化门诊服务流程后可显著缩短患者就诊时间, 本所获得的研究结果与前人报道基本一致^[8,9]。

优化门诊服务流程首先需要改善整体环境,合理进行门诊科室布局以及人力资源分配,根据患者就医量排班,缓解门诊压力,均衡医疗资源分配。充分利用现有的资源和空间,结合电子科技产品,有效减少排队拥挤等情况,提升患者的就诊舒适度。在护理服务过程中强调“以患者为中心”原则,护理人员仪表大方、态度可亲,耐心回答患者问题,以此提升患者的服务满意度^[10-12]。并通过培训、考核等模式提升护理人员的护理技能以及服务质量,使得患者获得更多专业化的护理服务,通过将相关性比较强的科室集中在某一个区域,可以减少患者来回检查或者缴费等时间,开通线上支付和预约的模式可以有效减少患者排队次数,总之,通过多种的模式可以有效提升门诊护理质量,缩短患者就诊时间。

综上所述,经过本次的研究分析我们一致认为:优化门诊服务流程可以明显提升服务质量,提升患者的满意度。

参考文献

- [1] 宋彤云. 优化服务流程在提高门诊检验患者满意度中的效果研究[J]. 中国当代医药,2016,23(5):180-182.
- [2] 吴贤玲, 池卡, 潘秀霞, 等. 优化门诊静脉输液流程提高患者满意度 [J]. 护理实践与研究, 2016, 13(11): 145-146.
- [3] 王义, 范爽斐, 刘建辉, 等. 以患者满意为导向的门诊服务优化及效果分析 [J]. 医院管理论坛, 2018, 35(07): 18-20+28.
- [4] 宋彤云. 优化服务流程在提高门诊检验患者满意度中的效果研究[J]. 中国当代医药, 2016, 23(05): 180-182.
- [5] 郑忠伟. 基于需求与能力管理的医院服务运作管理研究 [J]. 西南交通大学, 2013, 10(30): 208-209.
- [6] 宋维娜, 姚雨彤. 优化耳鼻喉科门诊服务流程提高患者满意度[J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(52): 29-30.
- [7] 丛昕, 郑天一. 加强门诊服务管理优化门诊服务流程的探索[J]. 管理观察, 2018(25): 184-185.
- [8] 解静. 优化门诊服务管理提升患者满意度的实践 [J]. 中国医疗管理科学, 2018, 8(01): 27-30.
- [9] 张梦琪. 优化门诊服务流程提高患者满意度探讨[J]. 饮食保健, 2016, 3(12): 237.
- [10] Karolina D, Salvatore C, Edward M, et al. Artificial intelligence and future of the drug safety professional[J]. Drug Saf, 2019, 42(4): 491-497.
- [11] 杨春松, 张伶俐, 林芸竹, 等. 门诊药房调剂模式满意度调查研究及国内调剂模式的系统评价[J]. 中国药学杂志, 2014, 48(12): 1081-1086.
- [12] 孙娜, 封宗超, 杨人懿. 优化门诊流程提高门诊就诊质量 [J]. 西南军医, 2019, 11(6): 1137-1138.

收稿日期: 2022年9月16日

出刊日期: 2022年11月18日

引用本文: 卫佳丽, 优化门诊服务流程提高患者满意度研究[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(7):128-131
DOI: 10.12208/j.ijnr.20220343

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS