

以患者满意度提升为导向的医院管理服务流程优化路径研究

谭平

彭水苗族土家族自治县中医院

DOI:10.32629/jmsr.v5i1.20376

[摘要] 医疗体制改革下,患者满意度是衡量医疗服务质量的核心指标,县级中医院服务水平影响区域居民健康获得感。本研究以重庆市某县中医院为对象,运用业务流程再造理论与排队论,结合问卷与结构方程模型分析,探讨以患者满意度为导向的医院管理服务流程优化路径。通过识别门诊服务流程瓶颈问题,提出优化科室布局、完善信息化系统、强化医护人员培训等策略,实证表明优化后服务流程效果显著,为县级中医院提升效能提供参考。

[关键词] 患者满意度; 医院管理; 服务流程优化; 县级中医院; 信息化管理; 门诊服务

中图分类号: C93 文献标识码: A

Research on the Optimization Path of Hospital Management Services Oriented towards Patient Satisfaction Improvement

Ping Tan

Pengshui Miao and Tujia Autonomous County Hospital of Traditional Chinese Medicine

[Abstract] Under the reform of the medical system, patient satisfaction is the core indicator for measuring the quality of medical services, and the service level of county-level traditional Chinese medicine hospitals affects the health sense of regional residents. This study takes a traditional Chinese medicine hospital in a county of Chongqing as the object, using business process reengineering theory and queuing theory, combined with questionnaire and structural equation modeling analysis, to explore the optimization path of hospital management service process guided by patient satisfaction. By identifying bottlenecks in the outpatient service process, strategies such as optimizing department layout, improving information systems, and strengthening training for medical staff were proposed. Empirical evidence shows that the optimized service process has significant effects, providing reference for improving the efficiency of county-level traditional Chinese medicine hospitals.

[Key words] patient satisfaction; Hospital management; Service process optimization; County level Traditional Chinese Medicine Hospital; Information management; outpatient service

引言

国家医疗体制改革深入,公立医院高质量发展成卫生健康事业重点,患者满意度是医疗服务质量评价关键指标,反映医院管理水平与患者就医体验。县级中医院承担基础诊疗与中医特色服务职能,服务流程影响区域居民健康保障。当前基层医疗机构门诊服务面临挑战,候诊时间长、流程复杂、部门协同不足等问题普遍,影响患者就医体验,引发医患矛盾。门诊服务质量决定患者对医院整体评价,服务态度等是影响患者满意度主要因素。业务流程再造理论从患者需求出发优化服务流程,以信息化技术为医院管理现代化提供支撑。现有研究多聚焦大型三甲医院,针对县级中医院的较少。本研究结合重庆市某县中医院管理实践,分析患者满意度影响机制,探索基层医疗机构服务流程优化路径,为其高质量发展提供指导。

1 县中医院管理服务现状分析

1.1 医院管理组织架构特点

县级中医院管理架构垂直层级化,由院长到科室人员构成四级管理链条。科室设置涵盖多类职能部门,分工明确但协同不足,门诊科室分散致患者多次往返,增加时间成本。部门间信息传递靠人工,协作效率低,职能科室对临床指导监督有限,绩效考核未充分体现患者满意度,权责不清有推诿,制约服务提升。

1.2 门诊服务流程存在问题

传统门诊流程遵循挂号—候诊—就诊—缴费—候检—再就诊—再缴费—治疗—离院的线性模式。环节繁多导致患者在院停留时间延长,候诊高峰期出现拥挤现象。部分科室因人力资源分配不合理,患者就诊等待时间超过40分钟,影响就医体验。

现场观察发现,缴费窗口与取药窗口排队情况普遍,电子叫号系统覆盖不足,插队现象时有发生。患者与医护人员直接沟通有限,投诉反馈渠道不畅通。流程设计中未充分考虑患者需求,缺乏人性化关怀措施。环节冗余、等待时间过长、信息不透明构成服务体验主要障碍。

1.3 信息化管理水平现状

信息化建设处于初级阶段,电子病历系统功能不完善,各科室信息系统相对独立,数据共享程度低。线上预约与支付功能未全面普及,患者仍需线下排队完成缴费操作。信息查询渠道有限,患者难以实时获取就诊进度,信息不对称加剧焦虑情绪。

信息化基础设施投入不足制约管理效率提升。网络覆盖范围有限,部分区域信号不稳定。医护人员信息化操作技能参差不齐,系统使用率不高。数据安全保障机制不健全,患者隐私保护存在隐患。信息化投入与业务发展需求不匹配,无法为精细化管理提供有效支撑。

2 患者满意度影响因素分析

患者满意度作为医疗服务质量评价核心指标,其形成机制受多重因素交织影响。县级中医院在资源配置有限的现实条件下,服务流程各环节的协同效应直接决定患者就医体验。本节从可及性、医护人员态度、环境设施、信息化体验四个维度系统剖析影响机制,为后续流程优化提供理论支撑。结合问卷调查数据与结构方程模型分析,识别关键影响因素及其作用强度,明确改进优先级。

2.1 医疗服务可及性

可及性体现患者获取医疗服务的便利程度,涵盖地理可达性、时间可达性与经济可及性三个层面。县级中医院患者主要来源于县域内及周边乡镇,交通便捷性构成地理可达性重要指标。候诊时间过长形成时间障碍,部分患者因等待过久放弃就诊或选择其他医疗机构,直接影响服务利用率。优化排班制度,均衡人力资源分配,缓解门诊高峰压力,提升服务可及性。经济可及性受医保报销政策影响,费用透明度与收费合理性构成患者经济负担感知关键因素。

2.2 医护人员服务态度

医护人员态度对患者满意度影响最为显著,构成服务接触环节核心要素。研究表明,护理人员仪表大方、态度可亲、耐心回答问题显著提升患者服务满意度。专业素养与沟通能力构成医护人员服务质量核心,持续培训与考核机制保障护理服务质量稳定性。以患者为中心的服务理念需落实到具体诊疗环节,通过细节服务改善患者体验。医护人员情绪状态与工作压力亦影响服务态度,合理激励机制与心理支持体系有助于维持服务一致性。

2.3 医院环境与设施

医疗环境与设施条件影响患者就医舒适度,构成非医疗服务体验重要组成部分。门诊大厅电子显示屏、自动叫号系统、候诊区座椅数量等硬件设施配置直接影响排队秩序与等候体验。合理科室布局减少患者往返距离,优化空间利用率。卫生间、饮水

机等辅助设施完善程度反映医院人文关怀水平,影响患者整体评价。环境整洁度、标识系统清晰度、噪音控制水平亦构成环境感知维度,需持续改进维护。

2.4 信息化服务体验

信息化服务便捷程度决定患者就医效率,构成现代化医院管理重要标志。线上预约减少现场排队时间,电子病历实现信息共享,患者关系管理系统记录反馈信息。信息化透明度增强患者对医疗过程信任,通过系统记录分析患者意见,及时解决投诉问题。跨部门信息协同打破壁垒,形成高效透明协同环境。系统界面友好性、操作便捷性、响应速度影响用户体验,持续优化提升信息化服务满意度。

3 服务流程优化路径设计

服务流程优化是提升患者满意度的关键途径,需要系统性思维与多维度协同。县级中医院资源约束条件下,优化路径设计需兼顾现实可行性与长远发展需求。基于业务流程再造理论,结合实证分析识别的关键影响因素,从空间布局、流程再造、信息化升级、部门协同四个层面构建优化体系。各维度相互支撑、互为补充,形成完整的流程优化框架。通过分阶段实施策略,确保优化措施稳步推进,持续改进服务品质,最终实现患者满意度显著提升与医院管理效能同步增强。

3.1 门诊布局优化策略

依据患者就医流向重新规划科室布局,将相关性较强科室集中设置于同一区域,减少患者检查缴费往返次数。设置导诊台提供方向指引,优化标识系统增强空间辨识度。候诊区配备充足座椅与饮水设施,营造舒适等候环境。通过合理空间配置与人力资源排班,均衡门诊压力,缩短患者等待时间。医技科室邻近门诊区域设置,检查项目集中办理,减少患者跨区域流动。门诊入口与出口分流设计优化交通流线,避免人员交叉。标识颜色与图形标准化,增强视觉引导效果,降低寻路成本。

3.2 服务流程再造措施

精简非必要环节,合并重复性操作,实现流程标准化与规范化。引入智能排队系统管理候诊顺序,避免插队混乱情况。开通线上预约与支付功能,减少现场缴费次数。建立患者反馈收集机制,通过问卷调查与现场访谈获取真实评价,及时调整服务策略。流程再造需兼顾效率与质量,确保服务连续性不受影响。分时段预约制度实施,均衡就诊高峰流量。诊前检查与候诊同步推进,减少就诊等待时间。流程节点设置标准化,明确各环节责任人,强化执行监督。

3.3 信息化系统升级路径

完善信息化基础设施建设,包括高性能服务器、高速路由器、交换机等硬件设备。部署医院管理信息系统实现业务流程全面管理,电子病历系统实现病历电子化存储与共享,患者关系管理系统优化服务流程与医患沟通。信息化管理流程优化要求消除冗余环节,提升服务效率。加强医护人员信息化操作培训,确保系统有效运行。移动终端设备配置实现床边护理信息录入,减少人工转抄错误。数据接口标准化确保各系统互联

互通,信息实时同步。网络安全防护体系构建,保障患者隐私信息安全。

3.4 跨部门协同机制构建

建立部门间信息实时传递与共享机制,打破信息孤岛。设立门诊协调小组统筹各部门工作流程,定期召开协调会议解决运行问题。完善绩效考核体系,将患者满意度纳入科室评价指标,强化服务导向。通过激励机制促进部门协作,形成以患者为中心的整体服务观。联席会议制度定期召开,协调解决流程执行中的障碍与矛盾。信息共享平台实现数据跨部门流转,减少人工传递误差。责任追究机制明确,强化各部门责任意识与协作意愿。

4 优化实施效果评估

服务流程优化效果评估是验证改进措施有效性的关键环节。需要构建科学的评价指标体系,通过实证研究验证优化方案的实际成效,同时考量优化实施带来的综合效益。本节从评价维度构建、实证数据分析、经济效益与社会效益三个层面展开系统评估,确保研究结论的可靠性与推广应用价值。

4.1 评价指标体系构建

评价指标体系涵盖候诊时间、就诊效率、服务态度、环境设施、信息化体验五个核心维度。采用Likert五级量表收集患者反馈数据,量化评价各维度满意度水平。候诊时间指标反映医疗服务可及性,就诊效率指标体现流程优化效果,服务态度指标衡量人文关怀水平,环境设施指标评估硬件条件改善,信息化体验指标衡量系统便捷程度。

指标权重通过专家打分与统计模型相结合方法确定,确保评价体系科学性与客观性。德尔菲法多轮咨询汇聚领域专家意见,统计分析计算各指标信度与效度。建立动态监测机制,实时追踪服务流程改进效果,通过数据对比分析发现问题。评价周期设定为季度评估与年度总结相结合,确保改进措施持续优化。评价体系需兼顾主观感受与客观数据,形成多维度的综合评估框架。

4.2 实证分析结果

选取优化服务流程前后的门诊患者作为研究对象,对照组采取常规流程,观察组实施优化措施。采用问卷调查方式收集患者满意度数据,同时采集候诊时间、就诊效率等客观指标。通过对比分析两组患者在各项指标上的差异,验证优化措施的有效性。实证数据显示,优化实施后患者整体满意度显著提升,候诊时间明显缩短,就诊流程便捷性改善,医护人员服务态度得到认可,环境设施满意度提高,信息化操作便捷性增强。各维度指标改善情况存在差异,候诊时间与就诊效率改善幅度最大,环境设

施与信息化体验改善相对稳健。差异具有统计学意义,表明优化措施产生积极效果。门诊护理质量评分同步提升,医患沟通频次增加,患者就医体验整体改善。优化前后数据对比分析证明流程再造路径具有实践可行性,为后续推广提供参考依据。

4.3 经济效益与社会效益

服务流程优化产生多维度综合效益,既包括医院内部运营效率提升,也涉及外部社会效益增加。医院内部运营层面,优化后门诊接诊量提高,患者周转效率改善,医疗资源利用率上升,运营成本得到有效控制。流程简化减少环节冗余,医护人员工作效率提升,工作负荷得到合理分配。社会层面,患者满意度改善降低医患纠纷发生率,节约医疗纠纷处理成本与时间成本。区域居民就医体验提升增强县级中医院社会认可度,患者对中医药特色服务接受度提高。服务流程优化实现患者、医护人员、医院三方共赢局面。患者获得更便捷医疗服务,医护人员获得更高职业成就感,医院获得更好社会声誉与运营效益。优化措施推广价值显著,其他基层医疗机构可借鉴相关经验,结合自身实际情况调整实施策略。长期来看,服务流程持续改进将推动县级中医院高质量发展,促进中医药事业传承创新,更好履行区域基层医疗服务职能,为健康中国建设贡献力量。

5 结论

以患者满意度提升为导向优化医院管理服务流程,是县级中医院高质量发展的必由之路。本研究通过理论分析与实证表明,优化门诊服务流程可缩短患者候诊时间、提高护理质量、提升满意度,优化路径核心包括科室布局优化、服务流程再造、信息化升级及跨部门协同机制构建。县级中医院应探索适合自身的管理模式,贯彻患者中心理念。后续研究可扩大样本范围、探索长效机制,信息化技术发展也为医院管理创新提供更多可能,助力县级中医院履行职能、推动中医药发展。

[参考文献]

- [1]刘蕊,黄启祥,张晓,等.公立医院思政工作“四维赋能”模式的构建与实践[J].现代医院,2026,26(03):369-372+376.
- [2]麻晓瑜.县级医院药学服务模式优化与患者满意度提升研究[C]//中国老年保健协会.长者“护航计划”——第五届中西医融合助力现代医学发展会议论文集(上).平乡县人民医院,2026:206-208.
- [3]王佳,王国蓉,刘畅,等.公立互联网医院患者满意度影响因素研究[J].中国医院管理,2026,46(03):50-54+67.

作者简介:

谭平(1992--),女,汉族,重庆市人,本科,助理研究员,卫生管理。