门诊一站式服务在门诊护理管理中的应用与效果

葛秋敏 陆雷雷

上海市嘉定区安亭医院

DOI:10.12238/carnc.v3i2.13282

[摘要]目的：为了优化门诊流程、提升患者满意度，提高服务质量，本文探究门诊一站式服务在门诊护理管理中的应用与效果。方法：对在我院门诊就诊的患者进行深入研究，比较实施门诊一站式服务前后的应用效果。结果：观察组服务满意度、护理服务质量评分和门诊护理管理成效均优于对照组， $P < 0.05$ ，组间存在对比性。结论：门诊一站式服务作为一种创新的医疗服务模式，其在门诊护理管理中的应用已经成为缩短患者等待时间、提升服务质量、提高就医效率和满意度的有效途径。

[关键词]门诊护理管理；门诊一站式服务；应用与效果

中图分类号：R47 文献标识码：A

Application and Effect of Outpatient One-stop Service in Outpatient Nursing Management

Qiumin Ge, Leilei Lu

Shanghai Ji District Anting Hospital

[Abstract] In order to optimize outpatient process, improve patient satisfaction, and improve service, this article explores the application and effect of outpatient one-stop service in outpatient nursing management. An in-depth study was conducted on patients in our outpatient department, comparing the application effects before and after the implementation of the outpatient one-stop service. The result showed that the service satisfaction, nursing service quality score and the effect of patient nursing management of the observation group were all better than those of the control group, $P < 0.05$, and there was a comparative difference between the. These findings suggest that as an innovative medical service model, the application outpatient one-stop service in outpatient nursing management has become an effective way to shorten patient time, improve service quality, improve medical efficiency and satisfaction.

[Keywords] outpatient nursing management, outpatient one-stop service, application and effect

门诊是医院中客流量大、时段性强的部门，作为医院的窗口科室，其服务的优劣决定着医院的服务质量、服务态度以及患者对医院的第一印象^[1-2]，传统的门诊就诊流程通常包括挂号、候诊、就诊、缴费、检查、取药等多个环节，患者往往需要在各个科室和窗口之间往返奔波，耗费大量时间和精力，容易导致医疗资源的浪费和患者满意度的下降。近年来，随着医疗行业的不断发展和患者需求的日益多样化，医院门诊的管理与服务质量成为社会关注的焦点，门诊“一站式”服务中心旨在通过学科整合、信息化流程再造以及人员辅助重塑门诊服务模式，为患者提供更加舒适便捷、优质全面的诊疗服务，从而减少等待时间、改善患者就医体验并提高满意度^[3]。为了优化门诊流程、提升患者满意度，我院引入了“门诊一站式服务”这一创新模式，本研究即深入探讨门诊一站式服务的具体内容、实施效果及其在护理管理中的

意义，此研究工作中的相关数据真实、可靠，可以作为研究的重要数据，现将研究成果报告如下，以期对相关领域的研究和实践提供参考。

一、资料与方法

（一）一般资料

随机选取2024年1月-12月期间我院门诊接诊的344例患者作为研究对象，根据实施门诊一站式服务模式前后将其平均分为对照组和观察组，患者临床资料完整，意识清楚，能够积极配合治疗和护理指导。排除有认知及语言功能障碍、精神疾病史者，入院时神志不清、急诊患者和急需经CT、MRI检查者或生命迹象轻微者，以及因各种不可控原因不能全程参与者，经统计学对所有研究资料中数据分析后显示 $P > 0.05$ ，可对比。

Clinical Application Research of Nursing Care

表1 两组患者一般资料对比($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	男性/女性	平均年龄(岁)	文化程度
对照组	172	89/83	42.67±5.72	本科及以上 65 例/大专及以下 107 例
观察组	172	84/88	42.83±5.48	本科及以上 71 例/大专及以下 101 例

(二) 方法

1.对照组: 实施常规门诊护理服务管理方法, 积极询问患者身体情况、患病部位以及预约情况, 给予相应的就医指导工作, 测量患者的生命体征、给予患者有关知识宣教, 讲解疾病原因, 并认真回答患者疑问。

2.观察组:

(1)患者诊疗流程优化: 开通MDT线上线下预约渠道, 患者可通过医院官网、手机APP或便民服务中心进行预约挂号。预约时, 患者需提供相关病历资料, 以便专家门诊工作人员进行初步筛选与分诊接到预约信息后, 护士提前一天与患者取得联系, 进一步了解病情, 并告知患者就诊前的准备事项。患者按照预约时间到达MDT诊室就诊, 首诊专家对患者进行全面评估, 随后组织多学科团队进行讨论, 安排患者进行相对应的检查, 以大大减少了排队等候的时间。医生可以通过电子病历查看检查结果, 而患者也能通过手机APP、自助终端等方式查看检查结果等操作, 实现真正的“指尖上的医院”, 大大缩短了等待时间。同时, 优化药品配送流程^[4], 确保患者在缴费后能够迅速拿到药品, 并提供药物咨询服务, 帮助患者正确使用药物。

(2)加强医护人员培训: 组建多学科诊疗小组, 包括骨科、内分泌科、放射科等多个学科, 确保多学科团队具备全面、深入的诊疗能力, 并根据门诊流量和服务需求, 灵活调配医护人员, 同时通过建立跨部门协作机制, 实现了各科室之间的无缝对接和资源共享, 以便共同参与患者的诊疗过程中, 制定综合治疗方案。定期对医护人员进行全面培训, 包括服务态度、专业知识以及应急处理能力等方面的提升^[5], 注重培养医护人员的沟通能力和亲和力, 以确保每位患者在

就医过程中感受到温暖和关怀, 享受到高质量的医疗服务。并建立健全的绩效考核制度, 激励护理人员积极主动地为患者提供优质的一站式服务。

(3)设立专属就诊区域: 采用私密的一对一诊室设计, 配备高档的诊疗设备与家具, 设立特需专家休息区, 为医患共同营造安静、优雅、舒适的诊疗环境。

(4)全程导诊, 优化检查与缴费: 从患者进入医院开始, 就有专门的导医人员全程陪同, 包括挂号、缴费、检查、取药等环节, 减少患者的等待时间与就诊不便, 提高就诊效率^[6]。帮助解答患者的疑问、指引路线, 协助办理手续, 并将各类检查检验项目集中在一个区域内完成, 减少了患者多次跑动的麻烦, 同时集成现金、银行卡、医保卡、移动支付等多种支付方式, 使缴费过程更加便捷高效和透明。

(5)建立多元化的反馈渠道: 设立专门的投诉处理部门和建立完善的投诉处理机制, 就诊结束后, 患者可通过现场反馈、在线评价、电话回访等方式对门诊服务进行评价与反馈; 定期对患者反馈信息进行汇总分析, 针对患者提出的问题与意见, 及时制定整改措施并加以落实, 不断完善特需门诊的服务内容与质量, 提高患者的就医体验与满意度。

(三) 观察指标

对比两组患者服务满意度和对门诊护理服务质量的评分(每个维度20分, 共分5个维度评价)以及门诊护理管理成效。

(四) 统计学分析

应用SPSS21.0软件进行数据处理, 用t检验($\bar{x}\pm s$), 用 χ^2 检验[n(100%)], 若 $P<0.05$ 说明存在对比意义。

二、结果

表2 两组患者服务满意度对比[n(100%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	172	78 (45.35%)	65 (37.79%)	29 (16.86%)	143 (83.14%)
观察组	172	118 (68.60%)	46 (26.74%)	8 (4.65%)	164 (95.35%)
P 值	/	/	/	/	<0.05

表3 两组患者对门诊导诊护理服务质量的评分对比($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	例数	服务态度	服务秩序	服务效率	服务讲解
对照组	172	12.46±2.95	12.41±2.87	12.65±2.60	12.63±2.37
观察组	172	17.88±2.56	17.54±2.59	17.91±2.14	17.81±2.65
P 值	/	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表4 两组门诊护理管理成效对比($\bar{x}\pm s, \min$)

组别	例数	门诊等待时间	就诊时间	等待检查时间	就诊总时间
对照组	172	26.86±5.96	23.82±2.17	10.21±2.53	34.38±4.66
观察组	172	14.32±2.51	12.41±2.64	7.41±1.62	20.26±3.10
P值	/	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

三、讨论

在临床医疗的诸多环节中，门诊是其重要组成部分，也是患者对医疗服务印象的重要体现，门诊相关医疗服务提供的好坏与医院提供服务质量、服务态度有很大联系，会让患者对医院树立起第一接触印象，是后续能够继续就诊的关键^[7]。但现阶段门诊服务中仍普遍存在环境陌生、等候时间长、检查预约流程复杂等问题，不利于门诊工作顺利开展及良好医患关系创建^[8]。

门诊一站式服务的核心理念在于“以患者为中心”，将传统的分散式医疗服务转变为集中化、一体化的服务模式^[9]。首先，在人力资源配置方面，组建多学科医疗团队，并根据门诊流量和服务需求，灵活调配医护人员，确保每个服务节点都有足够的专业人员支持，不仅提高了工作效率，还避免了资源浪费。其次，在信息管理方面，门诊一站式服务通过建立电子病历系统、挂号预约平台等数字工具，实现了从预约、挂号、就诊到缴费、取药等一系列流程的数字化管理，实现了患者信息的快速传递和共享，以便有效缩短了患者的等待时间，提升了整体就医效率。医生可以通过电子病历系统随时查看患者的病史、检查结果等信息，及时获取和更新患者的健康信息，从而提供更加连贯和个性化的护理服务。同时，患者也可以更方便地查询自己的就诊记录、费用明细等信息，提高了就医的透明度。最后，通过提供舒适的环境和贴心的服务，让患者在等待过程中感受到更多的关怀和尊重，不但有助于缓解患者的焦虑情绪，增强他们对医疗机构的信任和满意度。

此次研究数据显示，采用一站式服务的观察组患者在门诊的等待、就诊时间等均显著少于对照组，而护理服务质量评分明显提高，同时显著提升了患者的满意度，两组数据对比 $P<0.05$ ，组间存在对比性。

综上，门诊一站式服务在门诊护理管理中的应用不仅提升了患者的就医体验和满意度，还促进了医院内部的协同合

作和资源优化配置，具有较好的临床推广价值。

[参考文献]

[1]王希.一站式服务对门诊管理质量的作用效果及其影响[J].智慧健康,2020,6(03):52-53.

[2]林玲,白颖,滕军燕,李惠芳,张得旺,庞鑫.实施门诊一站式服务模式,提高门诊服务管理质量[J].现代经济信息,2020(03):32+34.

[3]刘远飞,李继红.多部门协作门诊一站式无理由退费模式的构建与运用[J].现代医院,2021,21(6):907-908.

[4]何超,丁世会,郑胜林,等.公立医院门诊“一站式”服务中心的运营探索及思考[J].中国卫生标准管理,2024,15(04):93-96.DOI:10.3969/j.issn.1674-9316.2024.04.022.

[5]褚茜.门诊一站式服务中心优质护理模式应用的效果分析[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2021(02):00159-00160.

[6]杨维姬.细节服务管理对门诊导诊护理服务质量及服务满意度的影响[J].智慧健康,2023,9(33):97-100.

[7]李娜,芦鸿雁,杜颖星.优质护理在心理卫生中心门诊一站式服务中的应用及影响分析[J].当代护士(下旬刊),2020,27(12):146-148.

[8]张川,贾小溪,李卫红,等.基于改善医疗服务推进门诊服务模式优化创新的医院高质量发展研究[J].中国医院,2021,25(11):79-81.

[9]龚明月.门诊一站式服务在门诊护理管理中的应用与效果[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2023(8):17-19.

作者简介:

葛秋敏(1985.09-),女,上海,本科学历、职称:初级师、研究方向:门诊护理管理,单位级别:二级甲等综合医院、单位级科室:上海市嘉定区安亭医院 门诊部