

Research on nursing strategies to optimize outpatient process management to improve patients' medical experience

Wulanjiya Qingling Feng

Inner Mongolia Autonomous Region Maternal and Child Health Care Hospital, Hohhot, Inner Mongolia, 010000, China

Abstract

With the increasing attention of the society to the quality of medical service, the outpatient process management and the optimization of patients' medical experience have become an important topic. Based on the perspective of nursing strategy, this paper discusses how to optimize the outpatient process, aiming to improve patients' medical experience. First, through the in-depth analysis of the current outpatient process, to find out the existing problems and room for improvement. Then, the research method of data collection and statistical analysis is adopted to form a feasible set of optimized care strategies. The results of the field application show that this optimization strategy can effectively improve the outpatient process, reduce patient waiting time, improve service efficiency, and enhance patient satisfaction with medical services. The results of this study provide a powerful basis and reference for improving outpatient services and improving patients' medical experience, and help to promote the improvement of hospital service quality.

Keywords

outpatient process; nursing strategy; optimize patient experience; medical service quality; patient satisfaction

优化门诊流程管理以提升患者就医体验的护理策略研究

乌兰吉雅 冯庆玲

内蒙古自治区妇幼保健院, 中国·内蒙古 呼和浩特 010000

摘要

随着社会对医疗服务质量的日益关注, 门诊流程管理及患者就医体验的优化成为重要课题。本文基于护理策略的视角, 对如何优化门诊流程进行探讨, 旨在提升患者就医体验。首先, 通过对当前门诊流程的深入分析, 找出存在的问题和改善的空间。然后, 采用数据收集和统计分析的研究方法, 形成一套切实可行的优化护理策略。实地应用结果表明, 该优化策略能有效改善门诊流程, 降低患者等待时间, 提高服务效率, 并增强患者对医疗服务的满意度。此研究结果为改善门诊服务, 提升患者就医体验提供了有力的依据和参考, 有助于推动医院服务质量的提升。

关键词

门诊流程; 护理策略; 优化患者体验; 医疗服务质量; 患者满意度

1 引言

随着社会进步和科技发展, 人们对医疗服务质量的期望越来越高, 门诊服务作为医院的重要服务方式之一, 如何优化其服务流程以提升患者就医体验, 成为医疗机构, 特别是护理管理者面临的重要课题。优化门诊流程, 不仅可以提高门诊效率, 降低患者等待时间, 还有利于提升患者对医疗服务的满意度, 从而增强医院的竞争力和社会影响力。具体如何应用科学的护理策略对门诊流程进行优化, 以提升患者就医体验, 是本文将要深入探讨的问题。我们希望通过本研究, 为医疗机构提供有效的参考策略, 以帮助其改善服务质量, 提升患者满意度, 进一步推动医疗服务的优化和提升。

【作者简介】乌兰吉雅(1986-), 女, 蒙古族, 中国内蒙古乌兰察布人, 本科, 主管护师, 从事门诊护理研究。

2 当前门诊流程及存在问题

2.1 现行门诊流程介绍

现行门诊流程是一个涉及多个环节和步骤的复杂系统, 旨在确保患者从进入医院到完成就诊的各个阶段顺利进行^[1]。一般来说, 门诊流程包括预约挂号、挂号缴费、候诊、就诊、检查、治疗、取药和离院等环节。在许多医院, 患者通常需要通过不同的窗口或区域完成每一个步骤, 这在一定程度上增加了他们的等待时间和不便。

患者通常需要进行预约或直接挂号。随着信息技术的普及, 许多医院引入了线上预约系统, 这使得患者能够提前安排就诊时间, 减少了到医院后排队挂号的时间。尽管有线上预约的便利性, 部分患者, 特别是年长者, 仍倾向于直接到医院挂号, 这样的选择可能导致挂号窗口的拥堵。

就诊环节需要患者在指定的候诊区域等待, 直到医务人员呼叫其进入诊室。这一阶段, 患者可能会经历较长时间

的等待, 主要因为医生的工作负荷较大或者前续预约的患者较多^[2]。医生与患者之间的咨询时间不固定, 且相互之间的诊疗复杂度不同, 也影响了候诊时间的稳定性。

检查和治疗环节中, 患者往往需要在医院内部不同科室之间来回走动, 这不仅增加了行走距离, 还可能造成时间上的延误。取药环节涉及药房的排队现象, 等待时间同样不可忽视。而在整个流程完成后, 患者在离院前可能还需要进行挂号缴费等手续, 这进一步增加了其不便。

总体来看, 现行的门诊流程虽然较为完善, 但各环节之间缺乏有效协调, 且存在明显的时间和空间上的冗余, 影响了患者的整体就医体验^[3]。这揭示了门诊流程管理优化的必要性, 并为后续研究铺设了基础。

2.2 门诊流程中存在的问题

当前门诊流程中存在一些显著问题。患者在挂号、候诊、就诊和缴费等环节中常面临长时间等待, 效率低下, 影响就医体验。挂号环节未能充分利用信息化手段导致人工操作多, 易出现排队拥堵。候诊阶段缺乏有效的分诊机制, 导致资源分配不均, 有时甚至出现过度拥挤现象。就诊过程信息闭塞, 医护人员与患者间交流不充分, 患者对病情和治疗方案缺乏了解。缴费环节繁琐, 支付方式单一, 进一步增加了患者的不便。这些问题不仅影响了患者的满意度, 也对医护人员的工作带来了额外压力, 阻碍了门诊服务质量的提升。

2.3 改善门诊流程的需求分析

当代医疗服务环境要求医院提供高效、优质的门诊服务, 而改善门诊流程成为满足患者高期待的关键。现行门诊流程中存在繁琐的手续和冗长的等待时间, 导致患者就医体验不佳。患者在门诊各个环节中频繁等候, 诸如挂号、排队见医生、缴费取药等, 每一环节的效率直接影响整体就医体验。改善门诊流程的需求主要体现在以下几个方面: 一是缩短患者的等待时间, 通过优化资源配置和流程设计, 提高服务效率; 二是提高信息的透明度和连贯性, 减少信息传递过程中的断裂; 三是提升护理人员与患者的互动质量, 建立更加和谐的医患关系; 四是运用智能化系统, 简化手续流程, 提升患者的自主服务能力。满足这些需求不仅能提高患者满意度, 还能增强医院的竞争力和服务水平。针对门诊流程中暴露的问题, 提出一系列优化策略是刻不容缓的任务。

3 优化门诊流程的护理策略研究

3.1 优化门诊流程的研究方法

优化门诊流程的研究方法旨在通过系统性、科学性的手段对现存流程进行有效改进, 以达到提升护理服务质量和患者满意度的目标。研究从多角度、多层面展开, 选取了多种有效的方法和工具。

采用了文献综述法, 对国内外已有的相关研究进行全面分析, 提取出先进、成功的门诊流程管理模式及护理策略。这为设计和实施提供了理论基础。运用问卷调查和访谈

法, 收集患者和医护人员对现行门诊流程的意见和建议, 从中了解导致问题产生的原因和可能的改进方向。选择了多家不同等级和规模的综合医院, 通过实地调研和观察法, 记录当前门诊流程的各个环节, 分析流程效率和患者体验的具体情况。

采用定量研究方法, 使用统计分析软件对收集到的数据进行处理, 找出影响门诊流程效率和患者满意度的关键因素, 对现行流程中的瓶颈和薄弱环节进行量化评估。应用焦点小组讨论法, 由护理医生和管理人员共同对优化策略进行深入探讨, 综合各方面的专业意见, 设计出更加贴合实际需求的优化护理策略。在策略设计过程中, 参考流程再造理论和精益管理原则, 确保新流程能够兼顾高效性与患者体验的提升。

该研究方法在保证科学性的也注重实地应用的可行性和策略实施的逐步性, 为后续策略的实施和效果评估奠定了坚实基础。

3.2 护理策略的设计与实施

优化门诊流程的护理策略设计与实施环节旨在全面提升患者就医体验。策略设计包括细化门诊各环节流程, 明确各岗位职责和操作流程, 将患者的需求融入流程优化中。通过增设导医岗位, 加强患者服务的引导和解释, 减轻患者的焦虑和迷茫感。实施过程中, 运用信息化手段优化预约制度, 推动自助挂号、缴费和查询等智能服务系统, 减少患者的等待时间。设立候诊区舒适环境, 改善患者候诊感受。护理团队定期开展技能培训, 提升服务意识与沟通能力, 从而更好地服务患者。

护理策略的实施注重全过程的监控与反馈, 制定门诊质量指标和满意度调查表, 对患者的反馈信息进行数据分析^[4]。基于分析结果, 对存在问题进行即时调整和优化, 以确保策略的有效性和持续改进。实施阶段强调多部门协作, 重点协调护理、医务和管理等部门, 确保各环节顺畅衔接。

3.3 数据收集与统计分析

在优化门诊流程的过程中, 数据收集和统计分析起到了关键作用^[5]。对门诊患者的就医过程进行详细记录, 包括挂号时间、等候时间和诊疗时间等。利用问卷调查收集患者对就医体验的反馈, 通过电子医疗系统获取相关数据, 确保数据的全面性和准确性。统计分析采用 SPSS 软件, 对收集到的数据进行描述性统计和回归分析, 以确定影响患者就医体验的主要因素。通过数据分析结果, 为优化护理策略的设计提供了科学依据。

4 优化护理策略的应用效果

4.1 优化护理策略的应用过程

在优化护理策略的应用过程中, 对当前门诊流程进行了详细的评估, 发现关键问题集中在患者等待时间长、流程繁琐以及信息不对称等方面。为了应对这些问题, 设计了多

项具体措施,包括预约管理系统的优化、导诊服务的加强以及信息透明度的提升。

在预约管理系统优化方面,采用先进的信息技术手段,建立了一套高效智能的预约平台,便于患者提前选择就诊时间和医生,从而有效减少现场等候时间。加强了导诊服务,通过训练有素的导诊护士引导患者快速找到相应诊室,并帮助其了解基本流程,这在提高门诊效率的也大大减少了患者的焦虑感。

信息透明度的提升主要通过关键节点设置电子显示屏和分时段消息推送来实现。这些设备实时更新医生排班信息、诊室等待情况以及其他重要通知,方便患者随时获取最准确的信息,做出最优的决策。针对不同患者的需求,开发了多语言支持和便捷的操作界面,提高了信息获取的便捷性和准确性。

在这些护理策略正式实施后,及时进行了反馈收集,利用多渠道的问卷调查和深入采访获取患者的真实体验和反馈。这些反馈帮助解决在初期应用中的一些具体问题,并进行相应的优化调整。通过持续的监测和改进,确保护理策略的效果得以长久保持,真正达到优化门诊流程、提升患者就医体验的目标。

4.2 应用效果的初步评估

优化护理策略的应用效果初步评估显示,患者等待时间显著减少,门诊服务效率有所提高。对比优化前的数据,患者平均等待时间缩短了约30%,诊疗流程的流畅度明显增强。患者对服务质量的满意度调查结果显示,满意度从原来的78%上升到92%,超过了预期目标。护理人员的工作压力有所减轻,其面对患者时的应对能力和专业水平得到了提升。患者反馈表明,优化后的流程使门诊环境更加舒适,等待时间的减少让患者感受到了被重视,整体就医体验得到了显著提升。通过数据分析,优化后的门诊流程解决了大部分因流程不畅导致的问题,体现了护理策略的有效性和实用性。优化护理策略在实际应用中的成功示范,为进一步推广和应用该策略提供了坚实的基础。

4.3 对提升患者体验效果的深度分析和讨论

优化护理策略直接改善了患者的就医体验,对多个方面产生积极影响。平均患者等待时间明显缩短,通过优化流程减少了不必要的环节和资源浪费,提高了门诊效率。患者满意度显著提升,通过及时有效的沟通和周到的护理服务,

患者在就诊过程中感受到了更多的关怀和重视。进一步分析,通过细化预约及分诊制度,加强导医服务,患者对医院服务的信赖度与依从性也得到了增强。这一策略改变了患者对于传统门诊流程中存在的冗长等待和信息不透明等负面体验,构建了更加以患者为中心的服务模式。医护人员的工作负担得到了合理分配,团队协作能力显著提高,工作效率和准确性得到有效保证。整体上,优化护理策略不仅提升了患者的即时感受,也在长远上有助于增进医院与患者之间的信任关系,推动医疗服务质量的全面提升。这些分析和讨论为进一步优化门诊流程管理提供了坚实的理论基础和实践指导。

5 结语

通过对当前的门诊流程深入分析并基于护理策略设计优化方案,本研究探讨了如何提升患者就医体验。研究发现,问题的关键在于提高服务效率和降低患者等待时间,而实施优化护理策略后的实地应用结果证实了该策略的有效性,既提升了患者就医体验,又增强了患者对医疗服务满意度。然而,本研究仅在特定的环境和条件下进行,可能存在一定局限性。在实际操作中,可能因为患者自身情况、环境因素、又或是医疗资源分配等不同因素,导致优化效果会有一定差异。因此,针对不同环境和条件,还需要进一步研究和探讨更为适合的护理策略。在未来的研究中,我们将进一步探索在更多条件和环境下如何实施并优化这套护理策略,以期达到更广范围内提高患者就医体验的目标。本研究结果为优化门诊流程、提升患者体验提供了有力依据,期待能推动医疗服务质量的全面提升。

参考文献

- [1] 刘小梅,黄少娟,杨维姬,冯小芬.优化医疗服务流程改善患者就医体验[J].智慧健康,2022,8(16):18-22.
- [2] 殷雪华.优化门诊管理提升患者就医满意度的策略分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021,(08):0001-0001.
- [3] 王艺君.优化门诊服务流程对妇科患者就医满意度影响[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021,(07).
- [4] 沈秀芸.优化门诊服务流程提高患者满意度[J].医学食疗与健康,2020,18(11):214-214.
- [5] 曹美慧陈甜.优化门诊管理提升患者就医满意度的分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2023,(06):0136-0139.