

门诊亲老服务流程优化与满意度提升研究

吴文秀 鞠龙苗

(联勤保障部队第九八〇医院,河北石家庄 050000)

摘要:目的 通过对门诊亲老服务流程的优化,旨在提升患者满意度。方法 对100例采取常规服务流程的患者和100例采取亲老服务流程的患者进行随机对照实验。观察并记录他们在门诊就诊过程中的等待时间,门诊护理服务评分以及护理不良事件的发生情况。结果 实验结果表明,通过亲老服务流程优化,使得观察组在挂号、检查、手术和领药的等待时间显著低于对照组($P=0.003$),并且观察组在就诊流程、服务态度、就诊环境、服务水平、健康教育和人文关怀等方面的评分均优于对照组($P=0.003$);在护理不良事件的发生率上,观察组明显低于对照组($P=0.033$)。结论 实施亲老服务流程优化,有助于增强门诊服务的效率,提升患者对门诊服务的满意度,同时降低护理不良事件的发生率,保障患者的就诊安全。

关键词:门诊亲老服务流程;满意度提升;等待时间

中图分类号:R197.32

文献标识码:B

文章编号:3006-0036(2025)01-0010-03

DOI:10.12462/FMR.issn3006-0036.2025.01.004

Research on Optimization of Outpatient Elderly Care Service Process and Satisfaction Improvement

Wenxiu Wu, Longmiao Ju

(Joint Logistics Support Force Hospital 980, Shijiazhuang, Hebei 050000)

Abstract: Objective To improve patient satisfaction by optimizing the outpatient elderly care service process. **Method** A randomized controlled experiment was conducted on 100 patients who received routine service procedures and 100 patients who received elderly friendly service procedures. Observe and record their waiting time during outpatient visits, outpatient nursing service scores, and the occurrence of nursing adverse events. **Result** The experimental results showed that by optimizing the elderly friendly service process, the waiting time for registration, examination, surgery, and medication collection in the observation group was significantly lower than that in the control group ($P=0.003$), and the observation group scored better than the control group in terms of medical process, service attitude, medical environment, service level, health education, and humanistic care ($P=0.003$); The incidence of nursing adverse events in the observation group was significantly lower than that in the control group ($P=0.033$). **Conclusion** Implementing the optimization of elderly friendly service processes can help enhance the efficiency of outpatient services, improve patient satisfaction with outpatient services, reduce the incidence of nursing adverse events, and ensure patient safety during medical visits.

Keywords: outpatient elderly care service process; satisfaction improvement; waiting time

医疗服务是一个多元化的、复杂的系统过程,涉及多个环节,其中就包括挂号、检查、诊疗、手术、领药等多个阶段。在这个过程中,服务质量和效率直接影响到患者的就医体验和满意度,特别是在门诊环节,患者的等待时间和服务态度等因素,都是影响其满意度的关键因素^[1]。近年来,老年人口比例逐渐增加,给医疗服务带来了更高的要求和挑战。亲老服务作为一种以满足老年人医疗需求为主要目标的新型服务模式,已逐步在我国得到了推广和应用。借鉴亲老服务的理念,提出门诊亲老服务流程,并对其效果进行评估^[2]。以提高门诊患者满意度为目标,提出并实施了门诊亲老服务流程优化措施。本研究将通过对比100例采取常规服务流程和优化后的亲老服务流程的患者进行对照分

析,研究该模式在实际运行中的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取了2024年5月至2024年11月期间在我院门诊就诊的200例患者为研究对象,并经计算机随机法将其划分为观察组和对照组,各100例。观察组的患者年龄范围为30岁至60岁,平均年龄为45岁 \pm 5岁,中等教育级别以上占75%,住院病程在13天之间。对照组的患者年龄范围为30岁至60岁,平均年龄为46岁 \pm 5岁,中等教育级别以上占73%,住院病程在13天之间。

根据基本资料的分析结果,观察组和对照组在研究开始时的基本患者信息(如年龄、教育级别、住院时间等)差异无统

作者简介:吴文秀,本科,主管护师,研究方向为门诊部工作;鞠龙苗,本科,中级,研究方向为门诊陪诊护理。

计学意义($P>0.05$),表明两组患者在基本资料上具有可比性。

1.2 方法

对照组采取传统的常规服务流程,从患者进入门诊开始,保持正常的挂号、检查、手术和领药流程。专业的医护人员会为患者提供有关就诊的必要信息,并根据标准流程进行服务。密切关注患者的病情变化,保持高效的服务速度并保证服务质量。

观察组则使用优化的服务流程,具体方法如下:对整个服务流程进行了优化。提升了挂号环节的效率,通过设置专门的老年人优先窗口,缩短了患者的等待时间。在检查和手术环节,引入亲老看护人员,他们会全程陪伴、关怀患者,并提供必要的帮助。还对手术流程进行优化,通过提高手术室的利用率,缩短了患者的等待时间。在领药环节,利用优化的药品分发系统,大大缩短了药品领取的时间。

1.3 评价指标及判定标准

评价指标主要是从就诊流程中的等待时间、门诊护理服务评分以及护理不良事件发生率三方面进行评定。

对于就诊流程等待时间,分别考察了挂号、检查、手术和领药的预计时间。时间越短则流程效率越高,患者满意度越高;门诊护理服务评分,从就诊流程、服务态度、就诊环境、服务水平、健康教育和人文关怀六个维度进行评估。各项指标分别按照1分至10分的范围进行评分,得分越高代表门诊服务的质量越好、满意度越高;对于护理不良事件发生率,计算了护理差错、护理投诉和意外伤害三类事件的发生率。这些不良事件的发生率越低,护理质量就越好。

根据以上评价指标,比较了观察组和对照组的数据,对实施“亲老服务流程优化”的成效做了评估。在统计学方法上,为避免数据分析误差,采用了t检验的方法,若P值小于0.05,认为两组间的差异有统计学意义。

1.4 统计学方法

选择SPSS 22.0软件进行数据的统计分析。对于符合正态分布的计量数据,使用了Mean(\bar{x}) \pm Standard Deviation (SD)来表达,针对这些数据进行了t检验。对于计数数据,用Chisquared测试,并且使用百分比来展示。P值小于0.05被视为统计学意义。

经过上述统计处理方法,得出:门诊就诊过程的等待时间中,无论是挂号、检查、手术还是领药时间,观察组的等待时间都显著少于对照组。所有t值均大于1.96,P值均等于0.003,说明改变对等待时间有明显影响;门诊护理服务评分中,观察组在就诊流程、服务态度、就诊环境、服务水平、健康教育及人文关怀六个方面的评分也都明显高于对照组。t值和P值的结果也证实这一点;护理不良事件发生率的比较

中,观察组在护理差错和护理投诉的发生率都明显低于对照组,尤其在意外伤害方面,观察组并未出现,而对照组却有2%的发生率。Chisquared测试得出的P值为0.033,低于0.05,说明差异有统计学意义。

2 结果

2.1 门诊就诊过程中的等待时间分析

在本项研究中,详细比较了两组门诊就诊过程中的等待时间,包括挂号、检查、手术和领药的等待时间。如表1所示,结果显示,观察组在各环节的等待时间均低于对照组,具有统计学意义($P<0.05$)。具体而言,观察组挂号等待时间为1.50min \pm 0.35min,显著低于对照组的3.30min \pm 1.05min($t=16.263, P=0.003$)。在检查等待时间上,观察组为10.45min \pm 2.19min,显著短于对照组的15.50min \pm 3.25min($t=12.883, P=0.003$)。手术等待时间,观察组为16.28min \pm 2.25min,显著低于对照组的20.95min \pm 4.40min($t=9.443, P=0.003$)。在领药等待时间上,观察组为1.88min \pm 0.70min,显著短于对照组的3.64min \pm 1.22min($t=12.513, P=0.003$)。这些数据表明,在优化门诊服务流程方面,观察组的表现优于对照组。

表1 门诊就诊过程中的等待时间分析($\bar{x}\pm s, n=100, \text{min}$)

组别	挂号	检查	手术	领药
对照组	3.30 \pm 1.05	15.50 \pm 3.25	20.95 \pm 4.40	3.64 \pm 1.22
观察组	1.50 \pm 0.35	10.45 \pm 2.19	16.28 \pm 2.25	1.88 \pm 0.70
t	16.263	12.883	9.443	12.513
P	0.003	0.003	0.003	0.003

2.2 门诊护理服务评分分析

如表2所示,观察组在就诊流程、服务态度、就诊环境、服务水平、健康教育,以及人文关怀六个指标上的分数都明显高于对照组。具体来说,就诊流程从对照组的8.35 \pm 1.10提升到观察组能达到的9.50 \pm 0.24,服务态度也从8.50 \pm 1.06提升到9.45 \pm 0.25,就诊环境从8.55 \pm 1.24提升到9.48 \pm 0.29,服务水平从8.64 \pm 1.02提升到9.68 \pm 0.21,健康教育从8.50 \pm 0.40提升到9.68 \pm 0.14,人文关怀从7.64 \pm 1.35提升到9.38 \pm 0.30。ttest值分别为10.213、8.723、7.303、9.983、27.843和12.583,所有P值为0.003,这是具有明显统计学意义的。结果显示,门诊亲老服务流程的优化可以明显提升患者的就诊满意度,具有意义。

2.3 护理不良事件发生率比较分析

观察组的护理差错、护理投诉和意外伤害发生的数量及比例均低于对照组。具体地说,对照组中,护理差错的发生率为3.00%,护理投诉的发生率为2.00%,意外伤害的发生率为2.00%,医疗不良事件的总体发生率为7.00%。而在观察组中,护理差错、护理投诉和意外伤害的发生率均显著

下降,且总体发生率降低至1.00%。如表3所示。据此,可以看出优化的门诊流程和增强的护理服务显著地减少了护理不良事件的发生率,提升了病人的就医安全和满意度。其中的差异具有统计学意义, $P=0.033$,表明两组在护理不良

事件发生率上存在显著差异。在亲老服务流程的优化过程中,不只是管理和操作的流程需要改进,对医护人员的专业素质及服务态度也需要有更高要求,以保障病人安全,提高病人满意度。

表2 门诊护理服务评分分析($\bar{x}\pm s, n=100$,分)

组别	就诊流程	服务态度	就诊环境	服务水平	健康教育	人文关怀
对照组	8.35±1.10	8.50±1.06	8.55±1.24	8.64±1.02	8.50±0.40	7.64±1.35
观察组	9.50±0.24	9.45±0.25	9.48±0.29	9.68±0.21	9.68±0.14	9.38±0.30
t	10.213	8.723	7.303	9.983	27.843	12.583
P	0.003	0.003	0.003	0.003	0.003	0.003

表3 护理不良事件发生率比较分析[n(%)]

组别	例数	护理差错	护理投诉	意外伤害	合计
对照组	100	3(3.00)	2(2.00)	2(2.00)	7(7.00)
观察组	100	1(1.00)	0(0)	0(0)	1(1.00)
χ^2	/	/	/	/	4.688
P	/	/	/	/	0.033

分析结果显示,门诊的亲老服务流程优化能显著降低等待时间,提升服务评分,降低不良事件发生率,从而有效提升病人的满意度。以上结果具有统计学意义,支持研究假设,即亲老服务流程的优化能提升门诊的服务质量。

3 讨论

门诊流程时间优化与患者满意度有着密切的关系。挂号、检查、手术、领药等各个环节的等待时间会对患者的门诊体验产生重要影响。观察组患者的整个门诊流程被精心优化,对比对照组,观察组在各个环节的等待时间明显减少。这些结果反映出了流程优化带来的明显效益。

挂号是患者就诊的第一步,等待时间过长将影响患者的就诊体验。在对照组中,挂号的等待时间为 $3.30\text{min}\pm 1.05\text{min}$,而在观察组中,该时间缩短到 $1.50\text{min}\pm 0.35\text{min}$,时间明显减少,对于提高患者的满意度有着积极的影响。检查与手术是门诊流程中的核心部分,数据显示,系统的优化让这两个环节的等待时间产生了显著的下降。这种下降使患者能更快地完成诊疗,减少了焦虑感和不必要的等待^[3]。领药是就诊中的一步,缩短领药等待时间,使得患者在完成所有步骤后可以更快地离开医院,并开始他们的治疗。在观察组中,领药时间从 $3.64\text{min}\pm 1.22\text{min}$ 减少到 $1.88\text{min}\pm 0.70\text{min}$,这意味着患者可以更快地开始治疗,这对于提高患者满意度和整个门诊效率有着重要作用。说明,优化门诊流程可以显著提高患者的满意度,减少等待时间,是值得推广的一项改进措施^[4]。

门诊护理服务是医疗服务系统中的重要环节,其对患者的满意度有直接影响。采用优化护理流程和亲老服务模式,

不仅减少了患者的等待时间,还提高了患者对门诊护理服务的满意度。观察组患者的护理服务评分明显优于对照组,具体体现在就诊流程、服务态度、就诊环境、服务水平、健康教育和人文关怀等方面。相比对照组,观察组在这些方面的评分均有显著提升。有力证明了优化的门诊护理流程和亲老服务模式在提升门诊患者满意度方面效果显著。

门诊服务流程优化对于医疗效益和病患满意度提升具有实证意义。通过发现,经过服务流程优化后的门诊就诊,病患的等待时间明显缩短,护理服务评分提高,尤其在服务态度、就诊环境,服务水平等方面相较于对照组有明显提升,说明优化的门诊服务流程提升了病患体验,提高了病患满意度。根据护理不良事件发生率比较分析显示,服务流程优化后的观察组护理差错、护理投诉、意外伤害等不良事件发生率降低,与对照组相比有显著的统计学意义,值得在门诊就诊中进行推广。

参考文献:

- [1]卢少君,刘琪琪,南春利,等. 心理护理干预在急诊门诊静脉注射患者中的运用效果研究[J]. 医学研究前沿,2024,2(04):49-51.
- [2]何文琼,徐莺,杨嘉永,等. 优化门诊药房服务流程对缩短患者等候时间及提高满意度的影响[J]. 中国现代医生,2021,59(32):159-163.
- [3]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):214-216.
- [4]王琦,王玉霞. 等待时间、服务满意度与排队机制优化问题研究[J]. 经济论坛,2020(07):135-140.