

基于人文关怀与数智化服务建设下的县级医院门诊流程再造研究

金雪¹ 黄梅² 陆叶² 徐敏³

滨海县人民医院门诊部 江苏盐城 224500

〔摘要〕 目的 通过收集某县级医院门诊患者在就诊过程中遇到的堵点、难点和多跑腿的环节，探索流程再造理论在门诊服务中的应用^[1]，对该医院门诊流程进行现状分析，结合人文关怀和数智化服务的理念，提出一套新型的门诊流程再造方案，以提高患者就医体验，增强医疗服务质量。**方法** 运用 5M1E 分析法，以某县级三级综合医院为研究对象，分析目前医院流程存在的问题，探讨在人文关怀与数智化服务建设背景下，门诊流程再造的重要性和实践方法。**结论** 人文关怀的融入与数智化服务的引入，以及全面的流程改革，共同为医疗服务领域带来了显著的提升。

〔关键词〕 门诊流程再造；人文关怀；数智服务；限时服务

〔中图分类号〕 R197 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2024) 05-154-02

1 资料与方法

1.1 收集门诊患者问卷

1.1.1 资料

收集门诊患者满意度调查表，同时，采用随机抽样方法，为每位患者提供了平等的被选中机会。为确保数据的真实性和可靠性，在问卷中明确指出了数据将被匿名处理，以增强患者的信任感。2024 年 4 月初，在该医院门诊中开展了问卷调查，共发放 300 份问卷并成功收 283 份。鉴于较高的有效问卷率，此次调查能较为客观真实地揭示门诊患者对服务的满意度。

1.1.2 方法

采取对就诊等候的患者发放纸质问卷的方式进行调查，收集问卷后再将有效数据录入到 Excel 中进行统计。

1.1.3 经过对所回收问卷的有效数据整理与分析，形成交办单报至相关责任科室，要求其在时限内整改完成。

1.2 院内开展“主任、护士长走流程”工作方案

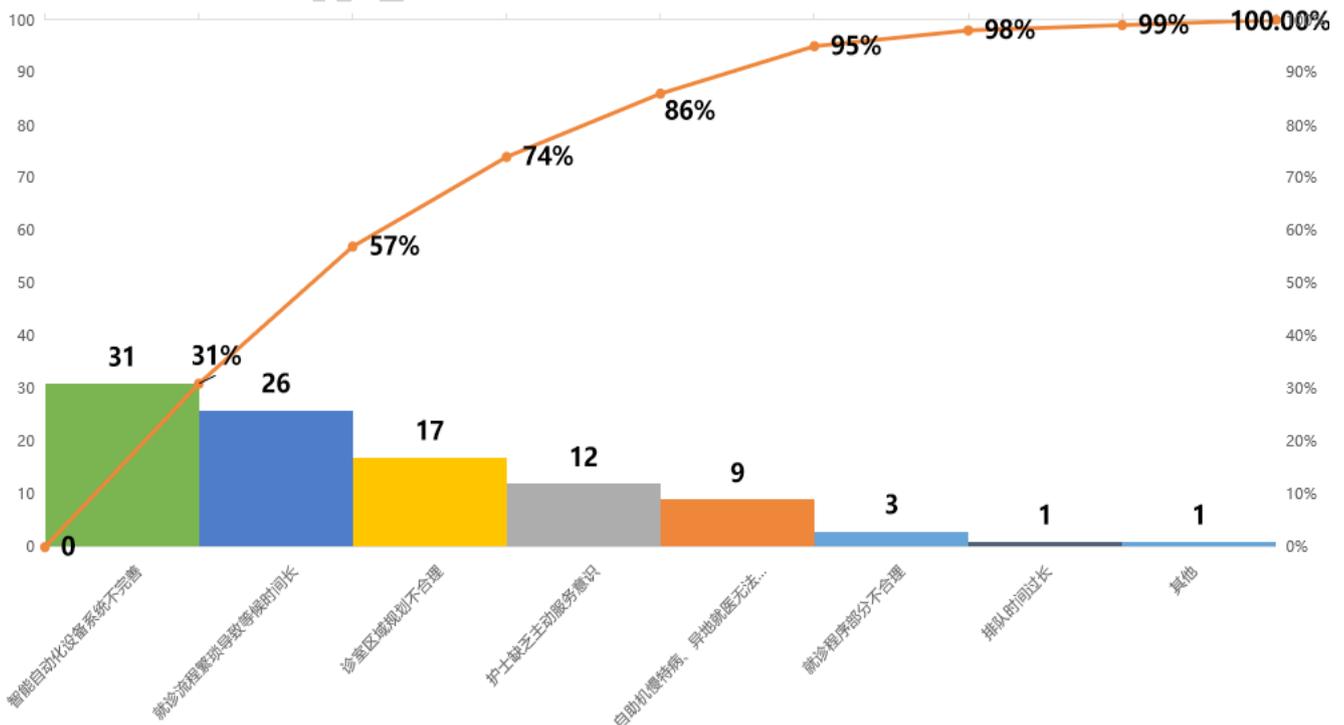
1.2.1 资料

院内各临床医技科室科主任、护士长以患者视角，至门诊挂号就诊，查找就诊过程中的多跑腿、堵点、难点。共 49 个临床医技科室共收集 101 条门诊服务相关存在问题，根据问题查找流程不足，以交办单形式交办到各责任科室，制定整改措施，限期完成，门诊部做好跟踪问效。

1.2.2 方法

对收集的 101 条门诊服务相关问题，运用 5M1E 分析法，分析目前医院流程存在的问题。

1.2.3 通过成员打分对存在的问题进行整理与分析，得出目前需要整改的几个要因，制作要因查检表，通过柏拉图得出真因：



2 基于人文关怀与数智化服务建设下的门诊改造

2.1 升级人文关怀, 构建和谐医患关系

2.1.1 制定人文管理方案, 依据方案执行, 进一步提升导诊服务队伍服务能力, 每周进行形体训练和规范化语言培训。

2.1.2 为改善患者就医体验, 践行“以患者为中心”“我为群众办实事”服务理念, 门诊部分别在一楼、二楼设立中医、老年友善、政策法规、患者权利和义务及阅读书吧等主题休闲驿站, 提供茶水、杂志、充电器等便民设施, 缓解患者紧张焦虑情绪^[2]。

2.1.3 在门诊四楼设立高级专家诊疗中心, 按照“三固”原则做到周周有名医, 科科有专家, 实现了疑难重症患者在家门口就能看名院的名医; 同时制定激励措施开设周日专家门诊, 解决上班族、学生族假日就诊就医需求。

2.1.4 针对患者就医过程中多跑腿问题, 在门诊二楼增设临时采血点, 门诊四楼增设人工收费窗口; 调研门诊四楼患者 B 超检查率, 计划在四楼增设 B 超室^[3]。

2.2 革新管理模式, 促进诊间融合发展

2.2.1 针对改善就医感受提升患者体验主题活动, 根据省卫健委、省中医药管理局《关于印发江苏省改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案(2023-2025 年)的通知》(苏卫医政(2023)24 号)《盐城市改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案(2023-2025 年)》要求, 以疾病为中心, 对门诊楼科室布局重新分布, 完成妇产科、内分泌科、神经内科、神经外科等诊室搬迁工作。

2.2.2 为保障门诊就医连续性, 切实提升看病就医体验, 门诊部开展并全面启动“一日挂号免三天”惠民政策, 患者一次挂号享受三日内同科室返诊免挂号费(不包含急诊、特需门诊、多学科诊疗门诊)。

2.2.3 为对出院、体检人员进行有效的健康管理, 医院于 2023 年 7 月下旬开设健康管理门诊, 极大的提升了患者就医体验, 满足了人们日益增长的健康需求。

2.3 用数智化服务, 缩短等候时间

2.3.1 诚信是每个公民应遵守的社会公德, 鼓励和培养公民坚守诚信, 是每个行业应承担的义务, 更是一种社会责任。医院率先在全市实现与市“盐有信”信息系统互联互通, 挂号凭条上自动显示个人信用分及优惠措施, 对个人信用分值达 670 分及以上对象提供“信易医”服务, 优先享受挂号缴费、检验、检查等。

2.3.2 上线多种智慧服务项目, 包括分时段预约、智慧导航、智能导诊陪诊、预问诊、诊前自助开单(自助机、手机)、自助签到、一次挂号管三天、一次挂号多科就诊等, 不断优化门诊服务流程, 改善患者就医体验, 减少患者等候时间。为提高医患沟通效率, 把沟通时间留给患者。

2.3.3 开启医保“刷脸”新模式, 让便利迎“面”而来。医院于年 4 月份正式推出了医保患者刷脸挂号缴费服务, 市

民无需携带身份证、医保卡, 只要面对屏幕按要求操作, 即可通过刷脸实现医保支付。

2.3.4 市内首家实现自助机进行慢特病结算报销的医院。首家推行门诊限时承诺服务, 并进行公示, 制定考核措施。

2.3.5 开通互联网医院。我院从患者需求角度出发, 为患者构建覆盖“诊前、诊中、诊后”的线上线下一体化医疗服务模式。目前, 医院互联网医院已开通了“预约挂号”“网络问诊”“在线咨询”“线上缴费”“报告查询”“送药到家”等线上功能, 基本涵盖了线下主要的医疗健康服务板块。

3 成效

3.1 基于人文关怀和引入数智化服务建设下门诊就诊流程进一步优化, 减少患者跑腿, 缩短了患者就诊时间。今年一季度预约诊疗率为 54.8%, 同比增加 6%。患者平均等候时间为 24.38 分钟, 同比下降 1.58 分钟。

3.2 进一步完善门诊医疗服务, 提高了医生与患者的沟通效率, 把沟通时间留给患者。健康门诊从开设至今我院健康管理门诊接受咨询人次 9355 人次, 挂健康门诊号就诊 605 人次。开设高级专家诊疗中心至今, 共有骨科、消化内科、神经内科、胸心外科、呼吸内科、普外科、妇科、眼科、泌尿外科等 15 个科室共 82 人次专家来我院开展坐诊, 共计接诊 482 人次。

3.3 改善就诊环境和设施, 提升了患者的就医体验。门诊患者满意度从之前的 86% 提高至 95%。

3.4 提高了门诊工作人员的服务意识和沟通技巧, 使患者能够感受到更加温暖和贴心的服务。

3.5 使更多的患者受益。智慧陪诊系统至今使用次数 26516 次。周日专家门诊上线至今已惠及 2283 人。“一次挂号管三天”上线至今共惠及 6216 名患者。自助诊前手机、自助机开单至今开具检验 523 次、检查 399 次, 共使用 922 人次。享受“信易医”优先场景的有 86 人次。AI 智能预问诊服务上线至今共有 1814 人次使用。

3.6 在 2024 年 1-3 月江苏省互联网医院运行情况通报中, 医院互联网医院诊疗业务量市排名第一。

4 展望

在以后的门诊服务中, 人文关怀与数智化服务的融合将更加紧密。通过数智化技术, 医院更加精准地了解患者的需求, 为患者提供更加个性化的服务。同时, 医院也将更加注重患者的心理感受, 通过提供舒适的环境、友好的服务等方式, 让患者感受到更多的温暖和关怀。

[参考文献]

[1] 廖志超. A 医院智慧服务建设下的流程再造研究 [D]. 电子科技大学, 2023.

[2] 戴赢, 王扶桑, 杨迪. 基于互联网大数据的智慧门诊建设与探索 [J]. 医院管理论坛, 2022, 39(04): 10-11.

[3] 卢子月. 基于患者体验的公立医院门诊全流程智慧服务优化研究 -- 以武汉市 T 医院为例 [D]. 华中科技大学, 2022.

(上接第 153 页)

生可以了解患者的特殊需求, 并设法满足他们的个性化要求, 从而提高患者的满意度。在许多国家和地区, 医患之间的沟通记录可以作为法律证据使用。因此, 通过正式、书面的沟通, 可以避免在纠纷发生时出现举证困难的情况。

总而言之, 针对性医患沟通在医疗实践中具有重要的应用价值, 有助于减少医疗纠纷、提升患者满意度, 促进医患关系的和谐发展。

[参考文献]

[1] 程绪平, 张佩佩, 严进, 等. 浅析医患沟通在处理医疗纠纷中的运用——以一桩医疗损害责任纠纷案为例 [J]. 医学与法学, 2021, 13(5):79-82.

[2] 郑旭东, 许磊. 探讨医患沟通在防范医疗纠纷中的重要性 [J]. 中国继续医学教育, 2021, 13(18):101-104.

[3] 徐僖, 车丹丹, 钱翠玉, 等. 医患沟通不良在医疗纠纷中的影响案例分析 [J]. 现代医药卫生, 2021, 37(4):714-716.