

某三甲公立医院构建患者体验改善架构体系 在提升门诊患者满意度中的探索与实践

杨 婷 姜晓燕 倪琳杰 阴中港

自贡市第一人民医院 四川自贡 643000

摘要：随着社会文明化程度不断提升，患者对就医感受提出了更高的要求，“如何提升服务品质，改善患者就医体验，提升患者满意度”成为了各级医院及社会关注的焦点。而医院门诊作为整个医院形象的对外公众代表，门诊服务质量的优劣直接影响到患者对其综合评价，如何进一步针对患者就医过程中存在的问题，持续改进服务质量，让门诊工作变得更加安全、便捷、有效，为患者提供优质的服务体验，是医院不得不思考的重点课题，从而，构建有效的患者体验改善架构体系，是从当前社会发展、患者需求的实际情况出发，是构建和谐医患关系、提升患者满意度的必然保障。

关键词：患者体验；门诊患者；满意度

Exploration and practice of building a patient experience improvement architecture in a Class III Grade A public hospital to improve outpatients' satisfaction

Ting Yang, Xiaoyan Jiang, Linjie Ni, Zhonggang Yin
Zigong First People's Hospital, Zigong 643000, China

Abstract: With the continuous improvement of social civilization, patients have put forward higher requirements for medical treatment experience. “How to improve service quality, improve patient medical treatment experience, and improve patient satisfaction” has become the focus of hospitals at all levels and the society. The hospital outpatient service is the public representative of the entire hospital image. The quality of outpatient service directly affects the comprehensive evaluation of the patient. How to further address the problems existing in the patient's medical treatment process, continuously improve the service quality, and make outpatient work safer, convenient and effective, providing high-quality service experience for patients is a key topic that the hospital has to think about. Therefore, building an effective patient experience improvement framework system is based on the actual situation of current social development and patients' needs, and is the construction of a harmonious medical system. It is an inevitable guarantee for improving the patient relationship and improving patient satisfaction.

Keywords: patient experience; outpatient; satisfaction

1. 门诊就医现状

1.1 门诊就医环境

本文研究对象是自贡某大型三级甲等综合医院，年门诊急诊量达160万人次，由于大型三甲综合医院普遍存在门诊楼老旧，环境拥挤，患者就医“三长一短”等问题，且医院门诊大楼建于20世纪90年代，而当前的门诊就诊人次已经远超90年代的6倍，因此门诊楼在硬件条件上的不足无法与日益增长的实际需求相匹配^[1]，造成

门诊拥挤、环境脏乱、改造难度大、患者排队等候时间长等问题，导致患者投诉较多。

1.2 患者就医需求

2015年国家卫计委出台“进一步改善医疗服务行动计划”明确提出了各医疗机构要树立以患者为中心的服务理念，人民群众就医获得感和患者体验越来越受到重视。随着居民健康需求的增加，患者对优质医疗服务的期盼也随之越来越高，然而医务人员的相对不足，并不

能完全满足患者的就医需要和医疗服务需要，导致医患矛盾加剧。

1.3 患者就医心理特征

临床实践和心理学研究证明，疾病不仅打乱了人的正常社会生活，更破坏了人的心理平衡，患病过程中，其自我评价乃至人格特征都会发生不同程度的变化。因此，当患者出现身体不适来门诊就医时，通常会表现出以下的就医心理特征：①焦虑，医院对于患者来讲是一个心理产生恐惧感和陌生感的地方，对于就诊流程的陌生和科室布局的不熟悉会让门诊患者心理的焦虑感逐渐上升。②怀疑，患病后常常变得异常敏感，疑虑重重，担心误诊，心理上失去安全感和信赖感。③愤怒，生病后患者常常认为自己生病是不公平的、倒霉的，加上疾病的折磨，常常感到愤怒，从而对就医过程产生不满情绪。

2. 建立患者体验改善管理架构系统

门诊是患者与医院接触的第一步，但门诊患者具有人员流动大，病种复杂，就诊时间不均衡^[2-3]，加之病情不明确，心理负担重，从而影响患者整体的就医体验。因此，建立一套完整的体验改善体系^[4]，可以发现门诊流程、服务质量中存在的问题，从而持续改善医院管理和服务水平。

2.1 建立服务品质组织系统

优质服务作为医院一把手工程，医院领导的支持是开展好此项工作的基础。为推动此项工作的开展，医院单独设置优质服务科负责统筹患者满意度及流程、服务缺陷优化工作，科室由党委书记领导，各相关职能科室、临床科室参与，通过“1+X”模式，成立培训组、调研组、改进组，明确各自职责，便于工作开展。

2.2 建立服务标准系统

优质服务要落地，需要医院建立一套完善的服务标准体系，为此，医院制定了《职工行为手册》、《员工手册》、《文化手册》，提炼出了医院的服务观“三转意识”，即领导围绕职工转、医务人员围绕病人转、行政人员围绕临床转；在员工手册中，提出了医务人员服务行为服务规范，从仪容仪表、言谈举止、诊疗规范、医德医风等方面进行了规范；在职工行为手册中，针对门诊区域，对导诊、分诊、挂号、收费、医保、药房、医技、注射室等窗口科室的工作人员提出了针对性的规范化服务要求，医院将个性化的服务标准与规范更加科学、合理的融入工作中，真正让服务标准和服务场景相结合，易于落地。

2.3 建立服务培训系统

优质服务是一项需要全院全员共同参与的工作，在实际工作中要做到优质服务，需要将服务标准通过培训

才能让服务标准落地，最终达到“内化于心、外化于行”的目的。因此，医院在门诊建立了品质管理员队伍，针对门诊片区的重点窗口科室、重点人员开展专项培训，制定了医院工作人员服务行为规范系列培训课程，新人培训《关注患者体验构建和谐医患关系》，医务人员培训《科学认识优质服务》。每月统计分析门诊患者满意度调查工作，形成月反馈培训机制，从典型案例或优秀员工的举措中开展品质管理员小组讨论，以此不断提升个人服务意识与服务技巧，学习如何做一名有温度的医者。

2.4 整合患者满意度调研系统

患者满意度评价作为提高医疗服务质量的重要手段，其评价维度和评价体系以及评价结果的真实性、有效性和实用性起着至关重要的作用。作为医院管理部门，分析影响患者就医体验满意度的相关因素，以发现服务质量缺陷所在，持续改进医院管理和服务水平^[5]，这就是满意度调研体系的作用。和许多医院一样，我院也建立了多种调研方式，如对在院患者发放纸质满意度问卷，每季度召开患者康复期工休座谈会等。但这些常规做法始终存在一些问题：1) 问卷内容多样化，与三级公立医院绩效考核患者满意度问卷调查不统一，导致问题导向不明确；2) 缺乏真实性，在工作人员监督下或工作人员会在主观上找一些好评的患者填写问卷，导致满意度虚高；3) 有满意度调查，无满意度调查分析，有满意度调查分析无问题整改，或有问题整改但无监督等情况；4) 医院多部门管理满意度，导致满意度出入口径不一致，未实现同质化；5) 满意度调查重点在门诊就诊区域，对门诊的检查检验科室缺乏监督，无满意度调查涉及内容。为此，医院将满意度调查工作进行了整改：1) 全院的满意度调查工作归口到优质服务科实施统一管理，并制定了《医院满意度调查制度》，要求对门诊患者常态化开展满意度调查，收集意见和建议，同时对样本量也进行了要求；2) 为整合满意度调查内容，医院按照三级公立医院绩效考核满意度问卷调查内容制作了医院的门诊患者满意度调查问卷，包含了门诊患者的基本情况以及挂号体验、医生沟通、护士沟通、医院环境与标识、患者隐私保护、医务人员回应共6个维度合计16个问题，通过对门诊问卷内容的整合，确保满意度问卷内容实现同质化；3) 运用医院信息化手段，将门诊患者满意度调查加载到医院官方微信、自助机等设备中，让患者自行填写，病人通过医院微信公众号预约挂号、就诊、取药后均能收到满意度调查信息推送提示，避免受医务人员监督导致调查结果出现偏差；4) 规范患者满意度调查流程，落实专人进行月汇总分析反馈，并在医院党院务会进行

通报；5) 根据门诊医技科室短频快的特点，制定了患者满意度问卷调查，方便病人填写，弥补了门诊医技板块无满意度调查工作的空白。

2.5 形成持续改进系统

每月医院优质服务科都会收到数十条门诊患者从医院微信后台中反馈的意见和建议，为充分了解患者需求，改善服务品质，医院制定《医院服务缺陷整改表》，进行台账管理，通过《医院病人满意度调查问题反馈处理登记表》及时反馈至相应科室进行整改，对患者的诉求形成回应，避免不满情绪蔓延。其次，形成月反馈机制，将满意度调查结果以及来自于患者对医务人员的差评和好评形成月度分析报告，并进行通报，相互监督改进。再次，通过门诊服务品质管理小组队伍，落实专人负责推进在科室进行服务改进的工作，解决以往无人问津的局面。通过持续改进系统，充分运用PDCA管理工具，将患者反馈的痛点和难点传递，持续改进，进行效果评价。

3. 结果

3.1 门诊服务质量不断提高

针对患者在门诊就医过程中存在的问题，通过构建患者体验改善架构体系，即建立服务品质组织系统、制定服务标准系统、立服务培训系统、整合患者满意度调研系统、形成持续改进系统五大步骤，实现闭环管理，不断改善门诊的服务质量，3年来，根据门诊患者反馈的问题和意见、建议累计改进制度流程、服务规范百余条。

3.2 患者就医体验明显改善

就医体验是指患者在医疗服务各个环节的一种主观感受，是从患者视角考察医疗服务的重要依据^[6]，患者就医能够反应一所医院的医疗卫生服务水平的现状，是提高服务质量的重要环节^[7]。为提升门诊医疗服务能力内涵，更好的方便群众看病就医，医院门诊开设周末和节假日门诊，推广多学科联合诊疗（MDT）新模式门诊，开设名医工作室、午间门诊，将门诊时间调整至13点，方便患者；新增中医护理门诊、康复护理门诊、药学门诊等；加快智慧医院建设，改善患者挂号、候诊、诊疗、检查、检验、治疗、取药等全程就医体验意识明显提升，通过“小切口大手术”的微创思维，做好改善医疗服务整体质量的“大课题”，患者就医体验不断改善。

3.3 门诊患者满意度逐年提升

从三级公立医院绩效考核门诊患者满意度调查结果来看，医院自2019年实施患者体验改善架构体系以来，国家卫生健康委医政医管局公布的医院门诊患者满意度调查结果呈逐年上升趋势，从86.36分上升至90.32分，

上升率为4.3%。

3.4 强化结果运用，提升医务人员职业荣誉感

在患者体验改善架构体系中，需要充分做好患者满意度调研系统，患者满意度评价作为提高医疗服务质量的重要手段和载体^[8]，其结果也应当充分运用。一方面用于改进医疗服务中的缺陷和不足，另一方面也可作用于医务人员的正向激励中。通过微信后台收集到的患者好评作为温暖医生、温暖护士的评选依据，在医师节、护士节将患者的评价制作成贺卡发到医护人员手中，提升医务人员职业自豪感和价值感。

4. 总结与反思

关注患者体验，提升医院医疗服务水平是时代发展的必然要求，也是人民群众的健康需要。医院通过搭建患者体验改善架构体系，探索出一套适合我院的门诊医务人员服务行为规范查检标准，标准化沟通服务规范，形成可持续优化医疗服务管理的体系，提升服务品质的同时得到患者的认可，实现患者对医务人员的职业认同感，促进和谐医患关系，形成优质服务品牌，相信坚持做下去，医院的服务品质一定会进一步提升。

参考文献：

- [1]陈亚平， 娄艳.基于改善患者就医体验的门诊服务管理体系的建立[J].中国卫生产业，2018，15（20）：34-35.DOI：10.16659/j.cnki.1672-5654.2018.20.034.
- [2]章淑伟.建立门诊服务管理体系改善患者就医体验[J].中医药管理杂志，2020，28（19）：52-53.DOI：10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.19.022.
- [3]杨垚， 苏欣， 季娟， 刘瑞云.门诊患者就医体验的研究与启示[J].中国医疗管理科学，2019，9（01）：56-61.
- [4]应争先， 杜金刊， 翟胜飏， 王静雅.东阳市人民医院构建医院服务品质管理体系探索与实践[J].中国医院，2019，23（10）：74-76.DOI：10.19660/j.issn.1671-0592.2019.10.26.
- [5]刘小莉， 周琼， 艾必航， 樊嫚， 胡嫦， 袁柏春.某大型公立医院患者就医体验的影响因素分析[J].中国医院，2014，18（11）：48-50.
- [6]唐小花.门诊精细化管理在提高患者就医体验方面的价值[J].中国卫生产业，2019，16（34）：53-55. DOI：10.16659/j.cnki.1672-5654.2019.34.053.
- [7]杨垚， 苏欣， 季娟， 刘瑞云.门诊患者就医体验的研究与启示[J].中国医疗管理科学，2019，9（01）：56-61.
- [8]张磊， 孙刘芳， 杨璐， 陈先锋， 孙奕.以服务接触理论的理念构建患者满意评价体系的探索性研究[J].中国社会医学杂志，2017，34（03）：280-283.