

医院志愿服务改善门诊就医体验实践探讨

甘又文 姚 莉 甘琴芳*

西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000

【摘要】: 立足于新医改背景, 医院将病患就医选择、就医需求、就医行为、就医心理作为依据, 在医院中开展志愿者服务活动来实现病患就医体验显著提升的目的^[1]。在开展志愿服务的过程中, 要注意对服务管理进行规范, 并且注重服务形式的多样化, 还要重视非医疗服务。对病患满意度进行统计, 用具象的数字反馈病患的就医体验。事实证明, 医院志愿服务能够显著优化病患就医的体验感受, 也是检验病患就医过程中是否存在问题的重要举措, 还是确保医患沟通顺畅通过的桥梁。

【关键词】: 志愿服务; 门诊; 就医体验

Exploring the Practice of Improving Outpatient Medical Experience through Hospital Volunteer Service

Youwen Gan, Li Yao, Qinfang Gan*

The Hospital of Traditional Chinese Medicine affiliated to Southwest Medical University, Sichuan Luzhou 646000

Abstract: Based on the background of the new medicare reform, the hospital takes patients' choice, demand, behavior and psychology as the basis, and carries out volunteer service activities in the hospital to achieve the significant improvement of patients' medical experience^[1]. In the process of carrying out voluntary service, attention should be paid to the standardization of service management, the diversification of service forms, and the attention to non-medical services. The satisfaction of patients is counted, and the medical experience is reported with concrete numbers. Facts have proved that hospital volunteer service can significantly optimize the patients' experience of medical treatment, and is also an important measure to test whether there are problems in the process of medical treatment, or a bridge to ensure the smooth communication between doctors and patients.

Keywords: Volunteer service; Outpatient service; Medical experience

志愿服务在医院的运用已经逐渐成为一种常态, 通过志愿者的参与能够为病患提供补充服务。当前医疗行业均秉承“以人为本、病患至上”的服务思想, 因而对于病患就医体验的重视程度愈发深化^[2]。在生活水平飞速提升的进程中, 医院就诊的病患也愈来愈多, 且由于病患自身医疗意识的转变, 其就诊需求也处于不断变化中, 基于这种现状, 医院应当对门诊服务流程予以不断优化, 适当增设志愿服务岗位, 认真贯彻落实人性化医疗理念。

一、门诊就医现状

(一) 就医选择与就医需求

据调查显示, 病患在选择到某个医院就诊时, 最关心的因素是医院的知名度, 整体医疗水平, 然后才是医院环境、就医流程与就医秩序。后面三项均为非医疗服务因素, 也是影响医院整体服务水平的重要因素。另外一项对门诊病患就诊需求的调查表明, 除了对医疗需求的增长以外, 病患对于非医疗服务的需求也较高。其主要体现在对于各科室位置的引导、医疗特色的介绍、各窗口开放与关闭时间的告知、为特殊病患提供帮助等方面^[3]。从以上调查中可以发现, 医院应当对病患的就诊感受予以足够的关注与尊重, 通过便利的非医疗服务, 让病患感受到温暖, 使病患的就诊体验得到持续的优化。

(二) 就医行为和心理变化

当人体生理表现出不适症状时, 其肢体行为以及心理

状态都会出现一定的变化。对于门诊病患而言, 表现出如下变化: 其一为焦虑情绪, 究其原因可能在于病患对于医院环境并不熟悉, 包括对各科室所处位置以及就诊的整个流程都较为陌生; 且大部分病患对于疾病了解仍处于较为浅显的状态, 所以一旦患病后容易出现恐慌情绪, 安全感骤降; 进而影响病患与医护人员的有效; 还可能是因为病患对于诊断以及治疗持担忧或疑惑情绪, 且与医护人员不够信任。其二为认知障碍。认知障碍的严重程度受焦虑心理、患病情况及年龄等因素影响。病患会出现两耳不闻、顾此失彼、缺乏方向感等问题^[4]。针对这种情况, 医院应当对病患的就医行为及心理变化进行深入研究, 让医疗服务更具针对性。

二、门诊志愿服务情况

(一) 医院志愿者组织管理

成立志愿者协会以来, 协会包含会长、副会长、理事、秘书长, 下设志愿者招募与外联部、培训管理部、工作宣传部和志愿者工作办公室四个部门^[5]。各部门工作的科室均非全职。协会制定了管理制度, 各部门岗位职责进行明确要求, 且对于医院志愿者招募的条件、职责、培训及规范均提出较高要求。且由于近年来门诊病患数量较多, 就诊需求量大, 因而为, 实现病患就医体验的优化, 应当在医院, 需应当在就医流程指导需求量较大的位置安排志愿者服务岗位, 例如挂号大厅、自助设备位位置。

（二）志愿服务内容和服务形式

医院志愿服务的工作内容主要集中于非医疗服务，从而协助病患能够顺利完成就医流程。其主要内容包括：第一，引导就诊位置。志愿者需要针对院内各科室所处位置以及门诊楼层为病患进行介绍。第二，提示就诊流程。针对病患不理解各单据的情况，例如挂号单、申请单等，志愿者要对病患进行指导，解答病患的疑惑，让病患能够充分理解。第三，告知时间。大部分病患并不了解门诊工作或是抽血等检验科室的工作时间，志愿者要予以告知。第三，步骤指导。当前医院内预约挂号、获取检验报告等流程逐渐趋于自助化，但并非每个人都熟知这些步骤，所以志愿者要针对上述操作的步骤进行指导。第四，协助高峰时段。将门诊人流量较大时，容易出现一些不良事件。对此，志愿者要做好引导和疏导的工作，让就诊秩序处于井然有序的状态。第五，心理安抚。病患或病患家属在等待的过程中，可能会出现一定的焦虑心理，对此，志愿者要予以适当的安抚，让病患的心情得以平复。第六，服务特殊病患。部分病患可能存在不良于行或是视力等方面的问题，志愿者要予以搀扶，并通过肢体语言、文字和特殊病患进行交流，并将其直接引领至对应科室。第七，主动巡视。志愿者应当在门诊区域进行来回巡视，以便在病患突发疾病后能够及时发现，并且立刻呼叫急救人员。第八，发放宣传手册。院内会编写关于疾病、就诊以及健康方面知识的宣传手册，志愿者需要将其发放至病患手中，从而对病患的医疗认知起到一定的积极作用。

志愿者在工作过程中，若遇到无法解答的情况，应当将病患带至相应科室或部门，让专业医护人员进行解答，切忌胡编乱造或者将病患弃之不顾，要做好志愿者与医护人员之间的衔接。由于病患之间存在年龄、学历以及个体等方面的差异性，因此志愿者要注意所提供的志愿服务，既要具有普适性，也要具有针对性。志愿者的工作应当具有流动性，要主动与病患展开沟通，耐心倾听病患的倾诉与诉求，尽可能为病患排除就医过程中遇到的问题。

三、门诊就医体验反馈

对于门诊就医体验的反馈，主要通过对门诊病患满意度予以调查。志愿者通作为非医患间的第三方角色，通过病患发放满意度调查问卷，来帮助医院了解病患的真实感受，改进门诊流程的缺陷，从而对医院的综合水平进行提高。

四、讨论

（一）医院志愿服务是改善病患就医体验的重要措施之一

立足于信息化背景下，医院借助信息化手段对门诊服务流程予以优化，从而逐渐淘汰了传统的挂号、导诊、候诊以及付费方式，而广泛应用手机软件、计算机网站的信息化平台，从而使得就诊的一系列流程更加精确化，并且分时段进行诊疗，能有效避免高峰期的情况。总体来说，信息化的实现让病患就医更加便利，但不同病患具有不同的就诊需求与就医心理，所以志愿者服务在这种情况下具有极高的重要性，其展现的人文关怀以及采用的一对一服务形式永远无法被信息化技术替代。虽然现代化医疗服务优势较多，但医疗服务所关注的重点始终应当在于对病患

的关注以及尊重。所以实际上，医疗服务与志愿服务二者应当是互为补充，互为促进的关系。通过志愿者与病患之间的友好沟通，耐心倾听病患的倾诉，让病患感受到人与人之间的距离、隔阂不复存在，不仅为病患就诊带来便利，也能让病患感受到温暖，从而对病患的治疗信心起到增强作用。

（二）医院志愿服务是发现病患就医体验存在问题的有效方法之一

医院志愿者在门诊服务一线工作，能够对病患的就诊需求第一时间掌握，并且能够直观感受到病患就诊体验的反馈。不同病患根据其年龄、病情严重程度，就诊体验中出现的问题也不尽相同。例如针对老年病患，可能对于预约挂号的流程不够熟悉；针对外地病患，可能对于院内专家以及其擅长领域不够了解；而对于初次就诊的病患，则对于就诊流程、科室布局等方面信息更加关注。实际上，线上操作对于大部分老年病患而言，具有一定的困难性，因此其对于人工服务更加依赖，且由于视力、行动等功能的减退，老年病患通常更加关注院内标识上文字是否清晰、前往各楼层科室是否方便等。此外，志愿者也能及时发现就诊流程中存在的不足，进而为提升服务质量提出更具针对性的意见，因此志愿者也可以称作医院与病患之间实现有效沟通的一座桥梁，通过这种方式，也能够对门诊窗口服务人员起到较好的督促作用，进而提升整体的医疗服务质量。举例来说，志愿者官通过病患的就诊体验反馈，可建议院方对就诊各个流程病患的等候时间进行定期统计，从而对病患的等候体验进行了解；为病患提供纸质版专科门诊一览表，便于病患在就医前进行参考；对挂号大厅内标识及公示栏进行更新，保证其清晰可见，从而便于病患进行查询；于门诊楼外设立显示屏，将就诊指南、专家出诊等信息予以动态化公式；在门诊区域摆放自助售卖机，便于需要长时间等待的病患购买食物或饮用水；院内增加自助一体机的摆放数量，避免因人多而长时间排队的情况；将各诊室标牌由平面贴放转为立体悬挂，从而让病患查找更加方便。志愿者在工作过程中可通过实际观察与病患的交流，提出诸如此类建议，让医院对于就医体验的改善措施更具针对性，从而让病患更加满意。

（三）医院志愿服务是补充医患沟通不足的重要渠道之一

由于当今社会正处于持续发展的进程中，所以人们的生活水平不断提升，在人们享受生活的同时，随之而来的还有各种各样的疾病，所以现阶段医院门诊的工作量较大，但医院人力资源相对有限。基于此背景下，应用志愿者服务对于这种情况能够起到较好的缓解作用，进而提高病患满意度，还能够对医院的社会形象起到较好的提升作用。医院部门通过采用社会志愿者，能够对医疗行业中的社会问题起到一定的解决作用，从而改善医疗服务质量，对医患关系起到一定的促进作用，还能较好的对病患的各方面服务需求予以满足，所以这一模式得到了各级各类医疗卫生机构的认可。就诊病患数量越来越多，但接诊医生却无法完全满足，且就诊期间医患之间的沟通交流非常重要，但接诊的时间有限，病患就诊时间结束后，可能还会存在一些疑问，例如下一步检查流程、检查预约窗口位置等。

基于这种情况, 志愿者的存在即可较好的满足病患这一需求, 通过为病患提供讲解、指导等非医疗服务, 帮助病患解决疑惑, 安抚其焦虑心情, 对医患之间沟通不足的情况予以有效弥补, 不仅对医院服务领域起到拓宽作用, 还能对医患关系起到促进作用, 因而具有极高的应用价值。

结语

综上所述, 在医院中开展志愿服务, 对于病患的门诊就医体验能够起到较好的改善作用。不仅能够对病患就医期间的秩序予以维护, 对于就诊环境的优化也能起到积极作用, 此外还能推动医患关系的友好化与和谐化, 对于落实人文关怀服务也具有较高的重要性。对于医院而言, 应当始终牢记“以人为本, 病患至上”的服务思想, 积极开展志愿服务活动, 以保证病患就医期间能够获得人性化且便利化的医疗服务。

参考文献:

[1] 钱大禹, 翟国梁. 医院门诊志愿服务效能评价指标体系的构建研究 [J]. 泰州职业技术学院学报, 2023, 23(01): 93-96.

[2] 王瑞环. 医务社工主导的医院志愿服务管理研究 [D]. 湖南师范大学, 2021. DOI: 10.27137/d.cnki.ghusu.2021.000298.

[3] 杭苒枫, 李桂圆, 许金鹏, 丁晓娟, 尹娅妮, 李昕睿, 覃朝晖. 基于服务质量差距模型的医院门诊志愿服务满意度分析 [J]. 江苏卫生事业管理, 2021, 32(04): 495-499.

[4] 胡宇, 李勇, 黎婉琴. 医疗资源供给状况对我国中老年人门诊就医行为的影响 [J]. 医学与社会, 2023, 36(03): 49-55. DOI: 10.13723/j.yxysh.2023.03.009.

[5] 王琼, 吴宝勤, 苏天兰, 郑静. 基于微信公众号的门诊就医流程优化应用 [J]. 护士进修杂志, 2022, 37(24): 2252-2253+2271. DOI: 10.16821/j.cnki.hsjx.2022.24.010.