

高质量发展背景下公立医院患者体验提升路径探析

陈文雯

广东江门市中心医院 医院办公室, 广东 江门 529000

摘要： 在高质量发展的背景下，公立医院面临着提升患者体验的迫切需求。随着社会经济的不断进步，人民群众对医疗服务的需求不仅仅局限于疾病治疗，更加注重医疗服务的质量和体验。这种需求转变促使公立医院必须在管理模式、服务流程、医患沟通等多个方面进行优化。本文通过系统化的路径探析，提出了一系列可行的改进措施，希望为助力公立医院实现高质量发展提供有益参考。

关键词： 高质量发展；公立医院；患者体验

Paths for Enhancing Patient Experience in Public Hospitals under the Background of High-quality Development

Chen Wenwen

Guangdong Jiangmen Central Hospital Hospital Office, Jiangmen, Guangdong 529000

Abstract： In the context of high-quality development, public hospitals are facing an urgent need to improve patient experience. With the continuous progress of social economy, people's demand for medical services is not limited to disease treatment, but pays more attention to the quality and experience of medical services. This change in demand prompts public hospitals to optimize management mode, service process, doctor-patient communication and other aspects. Through systematic path analysis, this paper puts forward a series of feasible improvement measures, hoping to provide useful reference for helping public hospitals to achieve high-quality development.

Keywords： high-quality development; public hospitals; patient experience

引言

良好的患者体验是衡量医院服务质量的重要指标之一，直接关系到医院的声誉和患者满意度。随着人们生活水平的提高，患者对医疗服务的期望也逐渐提升，优质的患者体验不仅能够提高医疗服务的有效性，还能增强患者的信任感和依赖感。因此，深入研究如何在高质量发展背景下提升患者体验，不仅有助于提高医疗服务质量，还能促进公立医院的可持续发展。

一、优化医疗服务流程

（一）简化就诊流程，提高效率

在高质量发展的背景下，公立医院应优化就诊流程，以提升整体运行效率和患者体验。当前，患者在就诊过程中常面临复杂的流程和冗长的等待时间，这一问题可通过加强流程再造和信息化建设加以解决。医院应对现有的就诊环节进行全面审视，识别出重复、冗余和不必要的环节，尤其是在挂号、缴费、取药等环节，可以通过集成系统和一站式服务实现优化。电子健康档案的使用和共享也可以减少重复检查，使患者和医生在诊疗过程中能够快速获取病史信息，提高诊疗效率。与此同时，引入智能导诊系统，通过在门诊大厅部署自助导诊设备或手机应用程序，帮助患者更直观地了解科室分布和就诊流程，减少因方向不明导致的时间浪费。

这样的措施不仅能提高效率，还能有效缓解人流集中造成的拥挤现象，提升患者的就医体验。

（二）完善预约挂号系统，减少排队时间

预约挂号系统的完善是提升患者体验的重要环节。随着医疗资源的供求矛盾日益突出，传统的排队模式已难以满足患者对高效就医的需求。公立医院可以通过完善预约挂号系统，采用多渠道预约方式，如电话、网站、手机应用程序等，让患者在家中即可根据个人需求选择合适的时间和科室，大大缩短了排队等待的时间。为了提高预约系统的使用率，医院需加强技术支持和用户引导，确保系统稳定运行且使用便捷。进一步细化挂号系统的功能，例如按科室分时段放号，避免过度集中在某一时间段内的预约。医院还可以引入智能化排队系统，在患者到达医院后通过扫描二维码或输入预约号自动获取排队序号和预计就诊时间，减少

作者简介：陈文雯（1985.02-），女，湖北随州，汉族，大学本科，主管护师，工作单位：广东省江门市中心医院 研究方向：卫生管理。

了患者的焦虑感和不确定性。此类系统的优化应考虑到老年人和技术使用不便者，提供线下帮助或人工协助，确保预约系统的普及度和公平性。

（三）建立全程陪护机制，提升患者满意度

全程陪护机制是提升患者满意度的重要举措。现代医疗服务理念强调以患者为中心，患者在医院就诊过程中的心理和情绪需求不容忽视。为此，公立医院可以引入志愿者和专业陪护人员，提供从挂号到离院的全流程陪护服务。陪护人员的任务不仅是协助患者完成就诊操作，还应包括提供情绪支持和医疗信息解释等。

通过设立这样的陪护机制，医院可以减少患者在陌生环境中的紧张感，使其感受到人性化的关怀，从而提升满意度。这种机制尤其适用于行动不便的老年患者、孕妇和重症患者，他们在就诊过程中往往需要更多的支持。这样的机制不仅能提升患者体验，还能减少医务人员的工作负担，使其有更多精力专注于医疗技术的提升。

二、提升医务人员素质

（一）加强医务人员培训，提升沟通能力

医务人员的沟通能力直接影响患者对医院的整体评价。在高质量发展的背景下，公立医院应更加注重对医务人员的培训，以提高其沟通技巧。医院可以定期组织专门的沟通培训课程，邀请资深的心理学家、沟通专家和病患代表共同参与设计和授课，使医务人员学会如何与不同类型的患者进行有效交流。通过角色扮演和情景模拟训练，帮助医务人员掌握非语言沟通技巧，如眼神交流、肢体语言和面部表情等，以拉近医患关系。这种培训不仅局限于医生，还应覆盖到护士和前台接待等一线工作人员，使整个医疗团队在与患者互动时展现出专业、体贴和关怀。医院管理层应鼓励员工反馈沟通过程中的难题，形成培训与实践的良性循环。沟通能力的提升有助于减少医患误解和矛盾，提高患者对医院服务的信任感和忠诚度，从而实现医院的可持续发展。

（二）开展人文关怀教育，增强同理心

人文关怀教育在提升患者体验中起着不可替代的作用。现代医学不仅强调疾病的治疗，还关注患者的心理、情感和社交需求。公立医院可以在此背景下加强人文关怀教育，让医务人员从更深层次理解患者的感受与需求。医院应通过专题讲座、工作坊和案例分享等方式，推动医务人员学习同理心和患者心理学，以提高他们在实际工作中的应用能力。例如，医务人员在面对焦虑的患者或其家属时，能够更好地调整语调、语速和沟通方式，使其感到被理解和尊重。通过这种教育方式，患者在医院中的感受将不再是冰冷的流程和诊疗，而是一种温暖的、被关心的体验，这将显著提高患者对医院的认同感和满意度^[1]。

（三）建立绩效考核机制，激励优质服务

在高质量发展背景下，医院应建立科学合理的绩效考核体系，以激励医务人员提供更高水平的服务。绩效考核应包括患者满意度、服务态度、专业能力、响应速度等多个维度，结合实际

工作中的患者反馈，构建全面的考核框架。为了避免考核流于形式，医院管理层应确保考核指标的客观、公正，并明确考核与奖惩措施的挂钩机制。比如，定期公布考核结果，对表现优异的医务人员进行表彰和奖励，增强他们的工作积极性。同时，考核体系应兼顾医务人员的主观感受和职业发展，避免因压力过大而影响服务质量。通过这种双向激励机制，医院可以确保医务人员持续改进服务质量，患者也能获得更好的就医体验，最终实现医院整体水平的提升。

三、改善就医环境

（一）优化医院布局，创造舒适就医空间

在公立医院高质量发展的背景下，优化医院布局不仅是对医院硬件设施的完善，更是对患者身心健康的关注。现代化的医院布局设计应从患者体验出发，提供合理且科学的空间分配，减少患者就医时的紧张感与焦虑情绪。首先，在科室分布上，应根据科室的性质和患者流量合理布局，如高需求的急诊和门诊区域应放置在交通便捷的位置，同时在这些区域内增设等候区和座椅，避免因拥挤而产生的不适。此外，医院可以采取分区域、分科室的设计理念，通过标识明确的指引系统让患者清晰了解医院各个区域的分布，减少迷路和问询的时间，提升就医的便捷性。同时，医院的内部装饰和设施也要尽量做到温馨舒适，可以通过色彩柔和的墙面和绿色植物点缀等手段，让患者在视觉上感受到放松和安宁。优化的医院布局不仅提高了空间的利用率，也为患者提供了一个更加人性化的就医环境。

（二）增设便民设施，提高患者便利性

在提升患者体验的过程中，增设便民设施是提高患者便利性的重要手段。医院可以在门诊大厅、住院部和检查区域等高人流密集的区域增设自助挂号机、自助缴费机以及信息查询台，以减少患者在窗口排队的等待时间，让患者更快捷地完成挂号和缴费流程。此外，增设饮水机、休息座椅以及免费 WiFi 服务，为患者及陪护人员提供更舒适的等待体验。同时，为行动不便的患者提供轮椅、拐杖等辅助工具，并配备无障碍通道，方便他们进出医院。医院还可以在门诊区域设置药品自助取药机，便于患者领取常用药物，节省时间。通过增设这些便民设施，医院不仅提升了患者的体验，也提高了服务的效率和患者的满意度^[2]。

（三）定期开展环境卫生评估，确保安全

为保障患者的健康与安全，医院需定期开展环境卫生评估，确保所有区域的卫生状况符合标准。医院可以制定详细的清洁计划，覆盖从门诊大厅、诊室、病房到公共卫生间等所有区域，并安排专业清洁人员进行每日定时消毒和清扫。特别是在疫情期间，医院需加大对高频接触区域的消毒频率，防止交叉感染。同时，医院可定期邀请外部专业机构进行卫生检查和环境评估，确保消毒和卫生措施的合规性和有效性。通过建立科学、严谨的环境卫生管理机制，医院不仅能够营造一个安全、整洁的就医环境，还能提高患者对医院的信任感，进一步提升患者的整体就医体验。

四、加强信息化建设

（一）推行电子病历，提高信息共享效率

在信息化时代，推行电子病历是医院提升患者体验的关键措施之一。电子病历系统的建立能够打破信息壁垒，实现医生、护士、药师等多角色的信息共享，有助于缩短患者在各个环节间的等待时间。例如，患者的就诊信息、检查结果和治疗方案可以即时更新到电子病历系统，医生可通过系统了解患者的病史和治疗情况，避免重复检查，提高诊断的准确性。此外，电子病历还可以与其他医院和医保系统互联互通，便于患者在转诊和异地就医时享受到连贯的治疗。通过推行电子病历，医院不仅能提高诊疗效率，还能大幅提升患者的就医体验，减少因信息不畅造成的不便。

（二）开发患者自助服务平台，提升便利性

患者自助服务平台的开发是医院信息化建设的重要一环，该平台可通过移动端或线上系统实现，支持患者自助预约、缴费、查阅检查结果等功能。患者可以通过该平台轻松完成预约挂号，避免了现场排队的繁琐，同时还可以在就诊前查看诊疗流程和医生的专业背景，增加就医的信心。自助平台还能向患者提供定制化的健康提醒服务，例如提醒服药、复诊等，提高患者的自我管理能力和健康意识。通过这样的方式，不仅减轻了医院窗口人员的工作压力，还让患者的体验更加便捷化，提升了医院的整体服务质量^[3]。

（三）利用大数据分析，提升服务针对性

医院可以通过大数据分析技术对患者的需求进行细致的分析，从而提供更具针对性的服务。例如，基于大数据的诊疗趋势分析可以帮助医院发现某类疾病的高发人群和特定时间段，进而优化科室资源配置，提升诊疗效率。此外，大数据还可以帮助医院更好地了解患者的反馈，及时发现服务中的不足之处，进行针对性的改进。通过将大数据分析应用于服务优化，医院能够更加精准地满足患者的需求，不断提升患者的就医体验。

五、增强患者参与感

（一）建立患者反馈机制，及时收集建议

建立完善的患者反馈机制是提升患者体验的重要途径。医院

可以设立意见箱、反馈表以及线上调查问卷等多种反馈渠道，方便患者在就诊过程中随时提出建议和意见。同时，医院可以安排专职人员定期整理和分析反馈数据，将患者提出的共性问题反馈到各个部门，以便及时改进服务。此外，医院还可以在反馈后给出回应或改进措施的公示，增强患者的信任感。通过这一机制，医院不仅能提高患者的参与感，还能不断优化服务质量。

（二）推动患者教育，提高自我管理能力

加强患者教育能够帮助患者更好地理解自身的健康状况，提高他们的自我管理能力。医院可以通过科普讲座、健康宣传手册、线上健康课堂等方式向患者普及常见疾病的预防和管理知识。通过提供这些信息，患者可以更主动地参与到健康管理中，不仅有助于预防疾病的复发，也能在日常生活中更有效地调节身体状态。患者教育的推广能够让患者认识到自己在健康管理中的角色，提高他们的参与感和责任感，促进医患关系的和谐。

（三）组织患者座谈会，增强沟通渠道

医院可以定期组织患者座谈会，邀请患者及其家属与医护人员进行面对面的沟通。通过座谈会，患者可以详细了解自身病情的进展及治疗方案，解答他们的疑问，减轻他们对疾病的不安情绪。同时，医护人员也能更深入地了解患者的真实需求和顾虑，为后续的诊疗提供参考。座谈会不仅是一个沟通的平台，更是医院与患者之间的桥梁，通过这样的互动，医院能够提升患者的参与感和满意度，进而构建更加信任和和谐的医患关系^[4]。

六、结语

在高质量发展的背景下，提升公立医院的患者体验是一个系统性工程，需要全方位、多角度的持续改进。通过优化医院管理模式、完善服务流程、加强医患沟通及引入先进的信息化手段，可以显著提升患者的就医感受和满意度。未来，公立医院应继续深化改革，推动创新，全面提升患者体验，为实现高质量发展奠定坚实基础。

参考文献

- [1] 赵燕, 王驰, 沈秀莲, 等. 某三甲医院患者就医体验管理模式的构建与应用 [J]. 中国医院管理, 2023, 43(12): 88-90.
- [2] 邵艳茹, 王琛, 秦鹏飞, 等. 基于患者体验的公立医院智慧服务平台构建与应用 [J]. 中国医院管理, 2024, 44(05): 14-16.
- [3] 黄仙丹, 范菁菁. 公立医院适老化服务改进的实践与探讨 [J]. 医院管理论坛, 2022, 39(12): 37-39.
- [4] 杨超. 医改背景下公立医院医疗服务质量提升研究 [D]. 新疆农业大学, 2022.