

门诊就诊秩序的优化思考与发展展望

李 坤

广州市老人院, 广东 广州 510440

摘要: 门诊现场秩序管理, 直接关乎医疗机构服务效能, 也实实在在影响患者就医体验, 对化解医患矛盾具备现实价值。立足本院门诊一线工作实践, 结合国内已发表的相关研究成果, 本文梳理当前门诊秩序管理暴露的现实问题, 从护理管理视角提出可落地的改进方案, 同时对门诊管理未来发展方向开展探讨。从已有研究与实践情况来看^[1], 依托数字化手段改造业务流程、强化人员岗位管理、持续优化就医环境等多项举措协同落地, 才能够真正改善门诊运行乱象。往后门诊建设, 应当向着智能化赋能、服务个性化、突出人文关怀的方向推进, 以此提升患者就医获得感。

关键词: 门诊就诊秩序^[2]; 流程优化^[3]; 信息化建设; 智慧门诊; 发展展望

0 引言

门诊是医院面向社会大众最直接的服务窗口, 绝大多数患者初次就诊, 都要从门诊开始。门诊秩序好坏, 既决定医院整体运转效率, 也直接影响患者就医感受, 还会左右医患关系是否和谐稳定。国内人口老龄化进程不断加快, 慢性病患者人群持续扩大, 群众对于就医服务的期待也在不断提高, 如何做好门诊秩序管控, 已经成为医院护理与行政管理必须面对的现实课题。

国内医疗卫生事业经过多年建设已经取得长足进步, 但门诊秩序混乱的现象依旧普遍存在。不少患者在挂号、候诊、检查、取药等多个环节反复排队, 耗费大量时间, 就医体验大打折扣, 甚至由此引发医患之间的矛盾冲突。基于上述现实背景, 医院管理者以及行业研究者, 都在持续探索门诊秩序改善路径。本文梳理门诊现存问题及其背后诱因, 探讨可行的优化手段, 预判行业未来发展走向, 希望能够给医疗机构门诊管理实践提供一定参考。

1 门诊就诊秩序现状分析^[4,5]

1.1 门诊运行当中凸显的现实问题

1.1.1 患者等待周期偏长

完整的门诊就诊流程包含挂号、叫号候诊、医生接诊、缴费、检验检查、取药等多个环节, 每一处节点都有可能出现排队等待, 由此形成行业熟知的“三长一短”现象: 挂号候诊、检查取药排队耗时久, 医患实际沟通问诊时间却十分有限, 严重降低患者就医体验^[6]。

1.1.2 就诊流程环节繁琐

门诊诊疗涉及多个业务板块, 患者常常需要穿梭于不同科室、各个服务窗口之间, 来回奔波, 这不仅增加就医时间成本, 也提升就诊的复杂程度。

1.1.3 预检分诊精准度不足

部分医疗机构的分诊体系建设并不完善, 没有结合患者病情轻重、实际就诊需求做好分流引导, 造成部分诊室、特定就诊时段患者扎堆聚集, 现场秩序容易失控。

1.1.4 信息化落地程度参差不齐

部分医院现有信息系统功能存在短板, 各业务模块之间数据互通不畅, 直接拉低整体工作效率。比较突出的问题是预约挂号渠道不够便民, 患者很难预约到适配自身时间的号源。

1.1.5 窗口岗位人员服务能力存在差距

少数医护、窗口工作人员缺乏服务耐心, 沟通方式简单, 容易引发患者不满情绪, 进一步扰乱门诊现场秩序。

1.1.6 就医硬件环境有待改善

科室布局不合理、指引标识模糊不清、候诊区域拥挤等客观条件, 会放大患者就诊过程中的焦虑情绪, 不利于维持稳定的门诊就诊秩序。

1.2 问题形成的深层原因

1.2.1 医疗供需关系失衡

人口老龄化叠加慢性病高发, 社会整体就医需求持续上涨, 但医疗资源供给增长速度跟不上群众就医需求的扩张速度, 大量患者集中涌入门诊, 加大现场管理压力。

1.2.2 原有业务流程设计存在短板

传统门诊流程设计更多站在医院内部管理角度, 缺少以患者实际就医感受为核心的打磨优化, 造成患者在多个环节长时间等候。

1.2.3 数字化建设推进不均衡

部分医院在信息化改造方面投入不足, 系统功能不完善, 患者诊疗数据无法在各个业务环节实现实时流转共享。

1.2.4 人员岗位管理体系不完善

面向一线医护、窗口人员的服务培训落实不到位，服务意识、医患沟通处置能力得不到系统提升，患者满意度难以保障。

1.2.5 群众就医认知存在差异

不少患者不熟悉医院就诊规则，缺少预约就诊习惯，就诊过程盲目跟随他人，进一步加大大门诊现场管理难度。

2 门诊就诊秩序优化实施对策^[7,8,9]

2.1 重塑就诊业务流程，压缩无效等待

第一，精简就医办事环节。增设自助挂号、自助缴费终端设备，拓展多渠道业务办理路径，减轻人工窗口的排队压力。同步优化检验检查流转安排，合理规划检查时段，减少患者重复排队的情况。

第二，普及预约就诊模式。做好预约服务宣传引导，简化预约操作步骤，引导群众养成提前预约习惯，实现就诊人流错峰分流。开放微信公众号、手机 APP、电话等多类预约通道，适配不同年龄阶段患者的使用习惯。

第三，搭建复诊便捷通道。针对需要多次回院复诊的患者，开通专门的复诊预约渠道，减少复诊患者重复排队的麻烦。

2.2 健全预检分诊，实现科学分流

落实分级分流思路，结合患者病情轻重程度、就诊诉求，引导患者前往对应诊室，避免局部区域人员过度聚集。

在门诊入口设置专门预检分诊工作台，完成患者初步病情评估，做好科室方向引导。

推行弹性分诊管理模式，结合门诊人流量波动、季节就诊高峰变化，动态调整分诊方案，均衡各个科室接诊压力。

2.3 推进门诊信息化改造升级

优化预约挂号平台，打通线上线下两类预约途径，依托系统推送候诊提醒、检验结果通知，缓解患者长时间等待带来的焦虑情绪。落地智能导诊相关功能，借助 AI 辅助患者初步判断就诊科室，指引患者快速找到对应就诊点位。搭建院内数据共享平台，打通挂号、分诊、诊疗、检查、药房各板块的数据链路，实现信息实时互通，提升整体工作运转效率。

2.4 强化人员队伍综合管理

常态化组织岗位培训，围绕服务理念、医患沟通技巧开展学习，落实首问负责制、微笑服务等服务规范，提升一线工作人员综合素养。结合门诊高峰、低谷的流量变化动态调配导诊、医护人力，保障就诊高峰阶段服务供给。建立配套绩效考核激励制度，对服务表现突出的工作人员予以正向激励，调动岗位工作积极性。

2.5 优化门诊就医物理环境

重新梳理科室空间排布，缩短患者院内往返距离；完善各类指引标识，帮助患者快速定位目标地点。候诊区域配齐座椅、饮水设备以及适老化无障碍设施，打造舒适的候诊环境。坚持门诊区域常态化保洁消杀，维护环境整洁，降低院内交叉感染风险。

3 门诊就诊秩序建设的未来展望^[10,11]

3.1 大力推进智慧门诊建设

物联网、大数据、人工智能等技术，会深度融入门诊全流程管理工作。智能导诊机器人可以辅助患者完成科室指引，减少患者在院内盲目寻找；智能叫号系统结合预约信息、病情紧急程度灵活调整就诊顺序，压缩患者等待时长；线上问诊、远程诊疗持续落地普及，部分轻症患者无需到院就可以获取诊疗建议，减轻实体门诊接诊压力。

3.2 推广多学科联合门诊模式

针对复杂疑难病症，推广多学科联合出诊模式。多名不同专科专家共同参与接诊，患者不用辗转多个科室反复挂号，切实提升复杂疾病就诊效率。

3.3 发展更有温度的个性化服务

未来门诊服务，会更多兼顾患者年龄、身体状况、个体病情差异，提供适配的就诊方案，同步开展针对性健康宣教，进一步改善患者就医体验。

3.4 智慧医疗和健康管理相互融合

智慧医疗不再局限于院内诊疗环节，服务边界会延伸至日常健康管理场景。依托可穿戴设备、医疗 APP 采集群众健康数据，完成健康状态动态监测，推动诊疗关口向前迁移。

4 结语

门诊就诊秩序优化并非一次性改造工作，而是需要持续迭代的系统性工程。医疗资源供给、流程制度设计、信息化水平、人员服务能力以及患者就医习惯，多重因素交织共同决定门诊运行质量。本文结合门诊护理管理实践，梳理现存各类问题，从流程再造、分诊机制、信息化建设、人员管理、环境改造五个维度给出改进思路，同时对智慧门诊、多学科诊疗、个性化医疗等发展方向进行探讨。

也要客观看到，本次研究仍存在一定局限，分析更多偏向宏观层面，缺少大样本实地调研数据支撑，后续可以结合本院以及养老机构门诊的实际运行数据，开展更进一步的实证分析。医疗机构在落地相关优化举措时，不能直接照搬通用方案，需要结合自身服务人群、硬件条件、科室设置做出适配调整。只

有制度改造、技术赋能、人文服务三者同步推进,才能够持续 医权益,构建更加和谐的医患关系。
改善门诊就诊秩序,在提升运行效率的同时,切实守护患者就

参考文献:

- [1] 余昌胤等. 多院区门诊协同管理模式构建[J]. 中国医院管理, 2023, 43(5):34-37.
- [2] 潘宇芬,王蕾,张玢. 品管圈在优化门诊患者就诊秩序管理中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2024, 15(10):78-82.
- [3] 孙鹏,谢紫江,张健,等. 2017 年某县级医院门诊工作量变化趋势分析[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(15):171-174.
- [4] 韩丽清,李素萍. 门诊护理管理中存在的问题及对策[J]. 健康必读, 2020(7):160-161.
- [5] 赵慧军,周爱华. 门诊分诊导诊服务存在的问题分析与对策[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2018, 18(23):173, 179.
- [6] 刘玉琦,李进,段惠娟. 门诊部“三长一短”成因及改善方法探究[J]. 西南国防医药, 2006, 16(2):210-210.
- [7] 吴小芳. 门诊分诊导诊服务存在的问题与对策[J]. 当代医学, 2008(3):126-127.
- [8] 张赋. 预检分诊在儿童医院门诊流程中的应用[C]//2017 年安徽省医院协会学术年会论文集. 2017:557-559.
- [9] 赵明兰,田生雨,秦涵书,等. 智能导诊系统在门诊优质护理中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2020, 35(24):2259-2261.
- [10] 王晨颖,谢诗蓉,王金花,等. 某院门诊智慧化建设[J]. 解放军医院管理杂志, 2021, 28(2):150-153.
- [11] 褚振海,李娜,岳铭,等. “互联网+医疗”背景下门诊流程优化与思考[J]. 中国卫生质量管理, 2018, 25(4):109-111.

作者简介: 李坤(1984—),女,汉族,广东人,本科,广州市老年医院镇龙院区门诊部,主管护师,研究方向:护理管理。