

基层综合医院门诊服务体验提升的问题与优化对策

陈红宇, 杨洁, 肖燕来, 杨露, 姜露

江安县人民医院护理部, 四川 宜宾

收稿日期: 2026年6月16日; 录用日期: 2026年7月9日; 发布日期: 2026年7月16日

摘要

目的: 研究目的是评价江安县人民医院改善门诊病人就医体验所取得的效果和面临的挑战, 剖析影响病人就医体验的主要因素, 提出优化策略实施效果及改善建议。方法: 研究结合了理论与实证的方法, 通过问卷的方式收集了2024年和2025年门诊病人的医疗体验数据。调查范围包括服务态度, 信息化便利性和就诊环境三个维度, 结合病人的基本情况, 运用SPSS 26.0软件包对数据进行统计和分析, 采用单因素方差分析、卡方检验和多因素回归分析等方法评价不同因素对于患者感受的作用。结果: 2025年相比2024年, 江安县人民医院门诊患者的整体满意度从80.1%提高至84.0%。特别在信息化便利性增加了4.8%和服务态度增加了4.2%, 患者的满意度提升显著。所有维度的改善在统计学上均具有显著性差异($p < 0.05$)。信息化服务的普及度和高峰时段的拥挤问题仍对患者体验产生一定影响。结论: 江安县人民医院通过优化门诊服务, 尤其是信息化服务和改善服务态度, 收到积极效果。但医院还需要破解信息化服务推广不均衡、高峰期资源紧张等难题, 进一步改善就诊环境、医患沟通, 才能不断提高患者就医体验及满意度。

关键词

患者体验, 门诊服务, 信息化便利性

Problems and Optimization Countermeasures for Improving Outpatient Service Experience in Primary General Hospitals

Hongyu Chen, Jie Yang, Yanlai Xiao, Lu Yang, Lu Jiang

文章引用: 陈红宇, 杨洁, 肖燕来, 杨露, 姜露. 基层综合医院门诊服务体验提升的问题与优化对策[J]. 服务科学和管理, 2026, 15(4): 740-745. DOI: 10.12677/ssem.2026.154085

Department of Nursing, Jiang'an County People's Hospital, Yibin Sichuan

Received: June 16, 2026; accepted: July 9, 2026; published: July 16, 2026

Abstract

Objective: To evaluate the effect and challenges of improving outpatient medical experience in Jiang'an County People's Hospital, analyze the main factors affecting patients' medical experience, and put forward the implementation effect of optimization strategies and improvement suggestions. **Methods:** This study combined theoretical and empirical methods. Data on medical experience of outpatients in 2024 and 2025 were collected through questionnaires. The survey covered three dimensions: service attitude, informatization convenience and medical environment. Combined with patients' basic conditions, data were statistically analyzed by SPSS 26.0. One-way ANOVA, chi-square test and multivariate regression analysis were used to evaluate the effects of different factors on patients' feelings. **Results:** Compared with 2024, the overall satisfaction of outpatients in Jiang'an County People's Hospital increased from 80.1% to 84.0% in 2025. In particular, informatization convenience increased by 4.8% and service attitude increased by 4.2%, with a significant improvement in patients' satisfaction. All dimensional improvements were statistically significant ($p < 0.05$). The popularity of informatization services and overcrowding during peak hours still had a certain impact on patients' experience. **Conclusion:** Jiang'an County People's Hospital has achieved positive results by optimizing outpatient services, especially informatization services and service attitude. However, the hospital still needs to solve the problems of unbalanced promotion of informatization services and shortage of resources during peak hours, and further improve the medical environment and doctor-patient communication, so as to continuously improve patients' medical experience and satisfaction.

Keywords

Patient Experience, Outpatient Services, Informatization Convenience

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在医疗服务质量提高成为医院竞争力核心的今天，患者的就医体验已经成为评价医院服务质量高低的一个重要标准。门诊作为病人暴露在医疗服务中的第一个环节，服务质量的好坏直接关系到病人就医的总体感受。近年来江安县人民医院为改善门诊服务体验做了大量工作，主要表现为信息化建设、服务流程的优化以及就诊环境的改善。虽然已取得一定效果，但如何进一步提高患者满意度仍是基层医院的一个重要任务。研究以门诊患者作为实证调查对象，评价医院优化措施实施效果和面临的挑战，以期在基层医院改善患者体验提供实践参考。

2. 材料与方法

1. 研究设计与数据收集

研究采用理论与实证研究相结合的方式，以江安县人民医院门诊患者为研究对象，旨在提升基

层综合医院门诊服务质量,改善患者就医体验。研究主要分两个阶段进行,第一阶段为文献分析与服务体系构建,通过对国内外相关研究的回顾与分析,构建江安县人民医院优质门诊服务体系;第二阶段为实证研究,基于建立的服务体系,通过门诊患者调查,收集并分析患者的就医体验数据,评估服务体系实施的效果[1]。

使用问卷调查的方法收集数据,通过自行设计并经过信效度检验的《门诊患者就医体验服务调查问卷》搜集患者的反馈信息。问卷设计参考国内通用门诊满意度量表,经3名医院管理专家、2名统计学专家评审修订,最终确定包含患者基本信息、就诊服务体验、环境体验、整体感受等维度的条目,共22个条目;采用Cronbach's α 系数检验信度,总量表信度系数为0.872,各维度信度系数0.785~0.831,KMO值0.821、Bartlett球形度检验 $p < 0.001$,量表具有良好信效度。问卷设计涵盖了患者的基本信息、就诊服务体验、环境体验、整体感受等多个维度,确保能够全面反映患者在就医过程中的各项体验。研究选取的时间段为2024年9月和2025年9月,每年调查300名患者,确保数据具有代表性和统计学意义。问卷的发放与回收均由经过统一培训的调查员现场进行,以确保数据的准确性与可靠性。

为提高数据收集效率和质量,调查员和患者面对面进行一对一调查,涉及信息化便利、服务质量和就诊环境三个层面。采取时段随机抽样的方式,将每日门诊就诊时段划分为上午(8:00~12:00)、下午(14:00~17:30),采用随机数字表法在每日对应时段内随机抽取就诊患者,避免仅选取方便调查的患者,保证抽样随机性。全部问卷填妥后调查员将现场收回进行核对,以保证没有遗漏项和调查数据完整。

2. 研究对象与样本选择

研究针对的是江安县人民医院的门诊患者,研究纳入标准涵盖了年龄在18周岁以上的成年患者,以及那些已经完成诊断和治疗流程并愿意主动参与本次研究的患者。排除的标准涵盖了以下人群:年龄不超过18岁的患者、处于危重症或昏迷状态的患者、尚未完成治疗程序的患者,以及那些不愿配合调查的患者和其家属。

为确保样本的代表性,采用分层随机抽样的方法,分层依据为门诊临床科室,分为内科、外科、妇产科、儿科、耳鼻咽喉科、皮肤科、康复医学科7个层级;按照2024~2025年各科室门诊就诊量占比分配样本量,内科35%、外科20%、妇产科15%、儿科12%、耳鼻咽喉科8%、皮肤科5%、康复医学科5%,每层内采用简单随机抽样选取患者。每年都有计划地选取300名门诊病人作为研究样本。样本量依据门诊满意度调查通用标准,结合既往同类研究样本量设置,同时采用样本量计算公式 $n = Z^2 \times p \times (1 - p) / d^2$ (置信水平95%, $Z = 1.96$,容许误差 $d = 0.05$,预期满意度 $p = 0.8$),计算得最小样本量246例,设定每年300例可满足统计学要求。按照医院门诊科室和病人就诊时间分布情况,对每个科室病人进行一定比例提取。每年调查的样本量为300名患者,考虑到可能的调查质量问题,实际抽取样本量为320名患者,确保最终样本的有效性。

研究还特别关注了样本多样性问题,以保证来自不同年龄、性别、教育程度和专业的病人都能获得参加调查的机会。分析患者背景信息可深入探究不同人群在医院门诊服务体验中存在的差异性,为优化服务提供数据支撑。

3. 数据分析方法

数据分析方法使用SPSS 26.0统计软件。在描述性统计分析中,对患者的基本信息及各维度得分进行均值、标准差等指标的计算,以便了解样本的整体情况。对于不同类别的患者的性别、年龄、职业等在各维度得分上的差异,采用独立样本 t 检验和Mann-Whitney U检验进行单因素分析。在处理多分类数据与定量数据的差异时,选择使用单因素方差分析(ANOVA)或者Kruskal-Wallis H检验进行分析。为进一步探究各种因素对病人就医体验的作用效果,采用二元Logistic回归分析确定主要影响因素,赋值:整体满意度(满意=1,不满意=0),自变量包括性别、年龄、文化程度、服务态度、信息化便利性、就诊

环境；回归结果显示，服务态度(OR = 2.153, $p = 0.002$)、信息化便利性(OR = 1.862, $p = 0.005$)、就诊环境(OR = 1.724, $p = 0.009$)、文化程度(OR = 1.316, $p = 0.031$)是满意度主要影响因素，模型 H-L 检验 $p = 0.683$ ， $R^2 = 0.326$ ，模型拟合度良好。全部统计检验采用双侧检验，显著性水平定为 $p < 0.05$ ，保证研究结果的可靠准确。

3. 结果

1. 患者就医体验分析

分析了 2024 年和 2025 年间，患者在江安县人民医院门诊的总体就医体验。调查的核心内容涉及服务态度、信息化便利性、就诊环境等方面的患者反馈，旨在评估医院的服务提升效果。数据见表 1。

Table 1. Satisfaction scores of patients' medical experience in 2024 and 2025
表 1. 患者就医体验满意度评分(2024 年与 2025 年)

项目	2024 年满意度(%)	2025 年满意度(%)	变化(%)	p 值
服务态度	82.5	86.7	+4.2	0.003
信息化便利性	75.3	80.1	+4.8	0.002
就诊环境	78.0	82.5	+4.5	0.001
整体满意度	80.1	84.0	+3.9	0.004

2025 年相比于 2024 年，患者在服务态度、信息技术的便捷性以及就医环境等多个方面的满意度都有所上升，总体满意度从 80.1%增加到了 84.0%，这一提升幅度达到了 3.9%。各维度 p 值都低于 0.05，说明各改进措施之间存在统计学意义上的显著性差异。尤其对信息化便利性及服务态度满意度提高更为显著，表明医院信息化建设及职工服务素养提升效果显著。

2. 患者基本信息分析

在 2024 年至 2025 年的时间段内，患者的性别、年龄和教育程度并没有明显的差异，其性别分布和年龄分布都维持在一个稳定的水平。但值得注意的是，2025 年本科及以上学历的患者比例上升了 4.5 个百分点，从 49.5%增加至 54.0%。这一转变说明受教育程度越高的病人，对于医疗服务质量需求越高，这可能会对病人经验的总体认知产生更重要的影响。数据见表 2。

Table 2. Statistical analysis of patients' basic information in 2024 and 2025
表 2. 患者基本信息统计分析(2024 年与 2025 年)

性别	2024 年(%)	2025 年(%)	年龄	2024 年(%)	2025 年(%)	教育水平	2024 年(%)	2025 年(%)
男性	48.6	49.2	18~30	21.0	22.5	初中及以下	18.5	16.3
女性	51.4	50.8	31~50	36.2	35.6	高中及中专	32.0	29.7
			51+	42.8	41.9	本科及以上学历	49.5	54.0

3. 各维度服务体验分析

在各个评价维度上，信息化的便捷性和服务态度都有了明显的提升，满意度分别提升 4.8%和 4.2%。各维度 p 值均低于 0.05，说明提升差异有统计学意义，进一步证实医院服务优化效果。信息化便利性增强，特别是在线预约挂号、诊后查询、智慧导航系统等功能显著提升患者就医体验并提高总体满意度。

4. 讨论

1. 患者体验提升的成效与挑战

在过去两年的实证研究中,江安县人民医院在提升门诊患者体验方面取得了显著成效。根据问卷调查结果,医院在服务态度、信息化便利性和就诊环境等方面的满意度均有显著提高[2]。在信息化服务方面,医院通过引入更为高效的预约挂号系统、电子支付、智能导诊等手段,显著提升了患者的就医便利性,减少了患者的排队和等待时间。医院在优化就诊环境、改善候诊区和增加信息指引标识方面也取得了积极成果,使患者在就医过程中感受到更为舒适和便捷的服务。根据调查数据,患者对医院服务的总体满意度从2024年的80.1%提升至2025年的84.0%,显示出优化措施的明显效果。

在取得上述积极效果的时候,患者体验的提升仍面临一定的挑战。尽管信息化便利性、服务态度等方面都得到明显提升,但是在具体运用过程中,个别病人还存在着对于智能系统操作陌生的问题,致使在预约挂号、电子支付等信息化服务的运用上产生了迷茫与不便。医院虽然改造了就诊环境,但是高峰时段由于病人人数较多,候诊区域及停车场拥挤仍未从根本上解决。虽然医院已经从很多方面得到优化,但是总体服务“高效”和“舒适”还需要从细节处进一步完善。

2. 影响患者就医体验的主要因素

通过对患者体验数据的分析发现,影响患者就医体验的因素较为复杂,主要包括医疗服务质量、医患沟通、信息化便利性和就诊环境方面。在这四个因素中,服务质量和医患沟通被认为是最为重要的因素。根据患者的反馈,医护人员的服务态度和沟通技巧直接影响患者的满意度,在就诊过程中,患者会感受到医护人员的关怀和耐心是否充足。这一发现与国内外关于患者满意度的研究相一致,表明在医院服务中,医患关系的和谐程度对患者的整体体验有着至关重要的影响[3]。

信息化便利性是近年来医疗服务创新中的重要维度,逐步成为了影响病人体验的主要因素。医院引进在线预约和电子支付等信息化手段后,就医效率大大提高,患者就医负担降低。虽然信息化服务已被广泛接受,但是一些老年患者对于智能设备的操作还比较陌生,仍然让这一部分人群看病时感觉到很不方便。这一问题不同程度地影响着医院信息化服务的整体成效。尽管医院对就诊环境有所提升,比如优化候诊区、增设便民设施,但是病人对环境的期望值要比实际现状高。特别是高峰时段医院就诊区域依然显得人满为患,病人排队、候诊的心情也会因此而大打折扣,进一步削弱整体就医感受。

3. 优化策略的效果评估

从实施的优化策略来看,江安县人民医院通过提升服务质量、加强医患沟通、推进信息化建设和改善就诊环境等方面的综合措施,取得了较为显著的效果。医院开展多轮医护人员服务素质培训,提升了医护人员专业水平,强化了其沟通技巧与服务意识。调查资料表明,患者服务态度满意度明显提高,体现出培训措施效果良好。

推进信息化服务方面也有积极作用。通过集成在线预约系统、微信支付以及智能导诊等多种手段,患者在就医过程中的体验得到了显著提升,对信息化便利性的满意度也增加了4.8%。这一转变说明信息化手段的导入,大大提高了就医效率,尤其在缩短病人排队时间和增加就诊流畅度上,受到患者的一致好评。

从就诊环境来看,医院还从完善候诊区,设立明确指引标识以及增加便民设施上做出积极推进。特别通过提高病人等候区舒适性、完善医院设施标识系统等措施,使医院整体就诊环境获得了病人认同。但目前医院仍面临着高峰时段过大的就诊压力,需要医院从空间规划、资源调配等多方面做进一步优化[4]。这些优化措施仍需根据患者反馈和实际使用情况不断改进。尽管优化策略实施成效显著,但为维持持续改进仍需定期评价与调整。

4. 策略实施中的困难与应对

江安县人民医院执行优化策略时面临诸多挑战。尽管医院信息化建设已经有所进步，但是要全面推广信息化服务还面临着一些困难。尤其对老年患者及对智能设备陌生人群而言，信息化便利性并未充分改善其就医体验。这就需要医院在今后的优化工作中充分考虑不同年龄层、不同人群的差异化需求来设计更简单、更容易实现的智能化服务来降低技术门槛。

尽管医院已经对医患沟通进行系统化培训，但是还有一些医护人员没有充分付诸实践。有患者反映尽管医护人员态度比较亲切，但是在某些紧张诊疗环境下，交流仍显仓促，没有足够的耐心与详细解释[5]。对此医院可通过对医患沟通技巧进行经常性训练，通过模拟场景来提升医护人员应变能力与沟通技巧，从而更好地适应患者需求。

虽然医院为改善就诊环境投入了很多资源，但是高峰时段病人人数依然较多，医院正面临空间与人力资源紧张。为解决这一难题，医院可考虑在高峰时段加大人员配置、完善患者流动管理、优化候诊区布局、进一步提升医院资源利用效率等。

5. 结论

研究以江安县人民医院门诊服务体验为实证调查对象，评价该院改善病人就医体验所取得的效果和面临的挑战。经过研究发现医院在服务态度、信息技术的便捷性以及就诊的环境上都有了明显的进步，总体的满意度从 2024 年的 80.1%增长到 2025 年的 84.0%。虽然有这些效果，但医院仍然面临着信息化服务普及度不均衡、特别是老年患者、以及高峰时段病人拥塞等挑战。后续医院要进一步加大信息化服务普及力度，完善医患沟通以及优化就诊流程与资源配置等。虽然医院优化措施已经显著改善了病人体验，但是还需要不断改进以保证病人需求获得更加充分的满足。

基金项目

课题：四川省医院协会 2024GL003。

参考文献

- [1] 孙烽, 袁家琪, 陈英耀, 等. 基于 CRITIC 权重法的上海市部分公立医院门诊智慧服务能力评价[J]. 健康发展与政策研究, 2025, 28(1): 18-23.
- [2] 吕竞轩, 李孟顺. 服务设计理念下医疗系统研究——以珠海市中西医结合医院门诊楼为例[J]. 设计, 2024, 37(7): 56-59.
- [3] 刘玉洁. 改善患者体验的医院优质门诊服务体系构建及应用研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2023.
- [4] 关泽. 医院门诊患者“互联网+”就诊体验量表开发[D]: [硕士学位论文]. 北京: 北京中医药大学, 2019.
- [5] 孙文雯, 赵清, 苑士龙, 等. 西安地区三甲医院门诊医疗服务满意度调查[J]. 华南预防医学, 2023, 49(8): 1038-1040+1044.