

高质量发展背景下患者就医体验现状及对策

彭辉, 刘丽

阿克苏地区第一人民医院 新疆阿克苏

【摘要】在高质量发展背景下,人们对于更高生活质量的追求意愿越来越强烈,对于获得感、幸福感、安全感的需求逐渐提升。医院作为医疗服务体系的中坚力量,正面临着提升患者就医体验的重要任务。本文通过分析当前患者就医体验的现状,通过梳理相关政策和改革实践,发现患者在就医过程中仍存在诸多痛点,如预约挂号不便、诊疗流程繁琐、就诊时信息获取不足、人文关怀不到位、环境设施不完善等。针对这些问题,本文提出了一系列改善对策,包括优化预约挂号系统、简化诊疗流程、提供个性化服务、加强人文关怀、改善就医环境等,以期提升患者的就医体验,为医院高质量发展提供有益参考和借鉴。

【关键词】高质量发展背景;患者就医体验;现状与对策

【收稿日期】2024年5月14日 **【出刊日期】**2024年6月20日 **【DOI】**10.12208/j.jmmn.20240282

Current situation and countermeasures of patients' medical experience under the background of high-quality development

Hui Peng, Li Liu

The First People's Hospital of Aksu, Aksu, Xinjiang

【Abstract】In the context of high-quality development, people's desire to pursue a higher quality of life is becoming stronger and stronger, and their demand for a sense of acquisition, happiness and security is gradually increasing. As the backbone of the medical service system, hospitals are facing the important task of improving patients' medical experience. By analyzing the current status of patients' medical experience and combing through relevant policies and reform practices, this paper finds that patients still have many pain points in the process of medical treatment, such as inconvenient appointment registration, cumbersome diagnosis and treatment process, insufficient access to information during medical treatment, inadequate humanistic care, and imperfect environmental facilities. In response to these problems, this paper puts forward a series of improvement countermeasures, including optimizing the appointment registration system, simplifying the diagnosis and treatment process, providing personalized services, strengthening humanistic care, improving the medical environment, etc., in order to improve the medical experience of patients and provide useful reference for the high-quality development of hospitals.

【 Keywords 】 High-quality development background; Patient medical experience; Current situation and countermeasures

前言

随着社会经济的高质量发展和人民生活水平的提高,人民群众对医疗服务的需求日益增长,对就医体验的要求也越来越高。医院作为提供基本医疗服务的主体,其服务质量和患者就医体验直接影响到人民群众的健康。近年来,我国政府高度重视公立医院改革和患者就医体验的提升,出台了一系列政策和措施,如2023

年开展的《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023-2025)》^[1]等相关文件。然而,由于历史原因和现实条件的限制,医院在提升患者就医体验方面仍面临着诸多挑战。一方面,公立医院面临着人满为患、医疗资源紧张的问题,导致患者就医等待时间长、诊疗流程繁琐;另一方面,部分公立医院在服务理念、管理模式等方面仍存在不足,难以满足患者多样化的健康需

求。在此背景下, 本文旨在深入分析患者就医体验的现状及存在的问题, 探讨提升患者就医体验的对策和措施。通过对公立医院改革实践的分析和总结, 提出了一系列具有针对性和可操作性的建议。

1 “就医体验”的概念与意义

1.1 就医体验的概念

李小扬^[2]等人认为, 就医体验, 是一个多维度、综合性的概念, 是基于顾客满意理论发展而来的, 涵盖了患者在接受医疗服务过程中的所有感受与经历。这不仅仅涉及医疗技术的精湛程度, 更包括医疗服务的质量、就医环境的舒适度、医患沟通的顺畅度以及就医流程的便捷性等多个方面。在患者眼中, 一个好的就医体验意味着能够在一个温馨、舒适的环境中, 与医护人员建立起信任与沟通, 顺利且高效地解决自身的健康问题。

1.2 增强患者就医体验的意义

高质量发展强调的不仅是经济的高速增长, 更是社会的全面进步和人民生活质量的提升。随着社会的进步和人民生活水平的提高, 患者对医疗服务的需求日益多元化和个性化。只有不断优化就医体验, 才能满足患者的多样化需求, 进而提升医疗服务的整体满意度。而良好的就医体验能够让患者感受到医护人员的关心与尊重, 从而建立起更加紧密的医患关系。这种信任与沟通的基础, 不仅有助于医疗服务的顺利进行, 更能提升患者对医疗行业的整体信心。一个以患者为中心、注重就医体验的医院, 更容易赢得社会的认可与尊重, 这不仅有助于提升医院的品牌价值和市场竞争力, 更能推动整个医疗行业的健康发展。

2 高质量发展背景下患者就医体验的现状

2.1 就诊流程规范, 但人性化程度不高

向吕娜^[3]等人的研究中, 认为目前许多医院在就诊流程方面已经形成了较为规范的制度和流程, 如挂号、缴费、取药等环节都有明确的操作流程。然而, 这些流程往往过于繁琐和机械化, 部分医院存在线上预约功能不完善的问题。例如在预约页面每次点击一次医生挂号信息后, 退出时往往不是返回上一菜单, 而是直接退出预约页面, 导致查阅挂号医生信息需要重复性操作好几次, 这导致患者仅在挂号页面就需要浪费过多时间。另外, 部分医院的线上缴费系统未与医保相关联, 患者为节省时间直接在线上用微信或支付宝缴费时无法享受医保, 若使用医保则只能在缴费大厅排队等候, 增多就诊时间。

2.2 医护人员专业技术较强, 但沟通能力仍有待提

高

随着医疗技术的不断进步, 医护人员的专业水平得到了显著提升, 他们在诊断和治疗方面具备较高的能力和水平。然而, 在医患沟通方面, 一些医护人员却存在不足。他们可能过于关注疾病本身, 而忽视了患者的心理需求和情感状态; 或者由于工作繁忙, 缺乏与患者充分交流的时间和精力。这导致患者在就医过程中感到迷茫、无助, 对治疗方案和疾病预后缺乏足够的了解和信任。

2.3 医护人员服务态度良好, 但个性化服务意识不强

在医疗服务行业, 医护人员目前普遍具备良好的职业道德和服务意识, 他们对待患者热情周到, 关心体贴。然而, 在服务过程中, 医护人员往往缺乏对患者个体差异的关注和个性化服务的提供。部分患者反映, 在与医护人员的交流过程中, 他们感到自己的需求和疑虑未能得到充分理解和回应。这可能是由于医护人员工作压力大、时间紧张, 导致在沟通过程中过于强势, 一味进行输出而忽略了患者的表述。或者是部分患者病情不严重, 但对疾病的信息需求较高, 而医生并未对疾病做进一步讲解, 导致患者出现“候诊 1 小时, 就诊 1 分钟”的情况。

2.4 就医环境卫生较好, 但设备现代化程度不高

近年来, 医院在就医环境方面进行了大量的改善工作, 为患者提供了更加整洁、舒适的就医环境。例如, 医院候诊的人虽多, 但随时有保洁人员打扫卫生, 即便有呕吐物或其他脏污情况, 也很快被清洗干净。然而, 在医院设施设备方面, 一些医院的现代化程度仍然不高。例如, 部分医院儿科与妇产科的卫生间设施不完善, 母婴哺乳室等空间较小, 一旦有多人进入则显得十分拥挤。

3 提高患者就医体验的对策

3.1 优化就诊流程, 重视人性化服务

医院应简化挂号、候诊、检查、缴费、取药等环节, 减少患者等待的时间。郑光焰^[4]在对患者医疗服务满意度调查中, 认为通过引入智能化、自助化的服务设备, 如自助挂号机、自助缴费机等, 患者可以快速完成相关手续, 避免了长时间的排队等待, 这对提高患者满意度具有重要作用。同时, 医院还可以利用信息化手段, 实现医疗信息的共享和互通, 方便患者随时随地获取自己的健康信息, 提高就医效率。另外, 对于年龄较大或对智能就诊系统不熟悉的患者, 医院可以通过设立导诊台和咨询台, 配备导诊护士、自助机器引导人员、医

疗服务志愿者等, 着统一着装或佩戴肩袖, 方便患者识别, 以寻求帮助。对于过于内向或茫然无措的患者, 导诊人员则主动询问患者需求, 给予详细的解答和指导, 帮助患者快速找到就医科室和医生。对于儿科等特殊科室, 需要为患儿家长提供简单健康咨询与个性化服务, 主动引领患儿家长前往候诊区等候, 并主动告知其候诊人数, 尽量安抚家长焦虑情绪。对于需要进行做检查的患儿, 护士需主动告知其检查科室的楼层与具体的位置, 减少家长自行寻找所用的时间。对于存在哭闹行为的患儿, 需要指导家长安抚患儿, 维持候诊区秩序, 以减少护患之间、患患之间的矛盾冲突。此外, 医护人员应学会倾听患者的声音, 理解他们的情感和需求。在与患者交流时, 医护人员应使用温暖的语言和态度, 给予患者充分的关心和支持。肖萌^[5]等研究者认为, 在诊疗过程中, 医护人员应注重保护患者的隐私和尊严, 尊重患者的权利和意愿, 让患者感受到被尊重和被关怀, 这一人性化操作能够极大提高患者对医护人员服务满意度。

3.2 提高医护人员有效沟通能力

张焱^[6]等研究中认为, 有效的沟通能够帮助医护人员更准确地把握患者的需求, 提供个性化的诊疗方案, 同时也有助于建立和谐的医患关系, 增强患者的信任感和满意度。首先, 医护人员需要学会倾听、表达、反馈等技巧, 以更好地与患者进行交流。“倾听”是理解患者需求的关键, 医护人员需要耐心倾听患者的陈述, 理解患者的感受和需求。“表达”则是将医疗信息以通俗易懂的方式传达给患者, 避免使用过于专业的术语, 让患者能够明白自己的病情和治疗方案。“反馈”则是确认患者是否理解所传达的信息, 以及是否有进一步的疑问或需求。其次, 增强医护人员的同理心是提升沟通效果的重要因素。同理心能够帮助医护人员站在患者的角度思考问题, 理解患者的感受和需求。郑欣^[7]针对高质量发展背景下患者的就医体验进行研究, 认为当医护人员能够真正关心患者, 站在患者的角度考虑问题, 患者会感受到被尊重和关心, 从而更加信任医护人员, 更愿意配合治疗。对此, 医院可以定期举办沟通技巧培训班, 邀请专业的沟通培训师为医护人员进行培训。培训内容可以包括沟通技巧、同理心培养、患者心理、非语言沟通(如肢体语言、面部表情)等方面的知识。同时, 医院还可以建立沟通能力考核机制, 将沟通能力作为医护人员考核的重要指标之一, 以激励医护人员不断提升自己的沟通能力。

3.3 提高医护人员个性化服务水平

医护人员应根据患者的年龄、性别、病情等因素, 提供个性化的诊疗服务。例如, 部分患者可能存在抽血检查等就诊项目, 因此往往会空腹到院, 大人尚可忍耐, 小孩长时间空腹更容易加重病情。对于此类情况, 可以由导诊护士或其他医护人员提前提供一些基础医疗信息, 或者是回答患者及家属的相应咨询来让患者心中有数。另外, 部分患者在门诊的就诊时间较晚, 做完检查后很可能医生已经下班, 导致患者需要重新挂号。针对这类患者可以引导其在该门诊的护士导诊台做进一步了解, 为患者提供一些相关知识以及解决方案, 避免患者出现焦急烦躁情绪。因此, 医院应加强对医护人员的职业技能与个性化服务理念的培训和教育。通过举办讲座、研讨会等活动, 让医护人员深刻认识到个性化服务在医疗服务中的重要性, 从而提高医护人员的个性化服务能力。

3.4 完善医院设施, 提高医院现代化水平

李强^[8]在推进美丽医院建设的研究中认为, 现代化的医院设施还能够为患者提供更加舒适、安全的就医环境。例如, 舒适的病房环境、先进的手术设备、严格的消毒制度等, 都能够保障患者的安全和舒适, 提高他们对医疗服务的满意度, 从而提高患者的就医体验感。在完善医院设施设备的过程中, 我们还需要注重患者的实际需求。例如, 增设无障碍设施以方便行动不便的患者就医; 优化病房布局以提高患者的私密性和舒适度; 提供多样化的餐饮选择以满足患者的口味需求等。这些举措都能够从细节上提升患者的就医体验, 让他们感受到医院的人文关怀和温暖。

4 结论

在高质量发展的大背景下, 患者就医体验日益受到重视。然而, 当前患者就医体验仍存在一些不足, 如就诊流程繁琐、沟通不畅、服务不到位等问题, 影响了患者的满意度和信任感。针对这些问题, 我们需要采取一系列对策来优化患者就医体验。简化就诊流程减少患者排队等待时间; 加强医护人员的沟通技巧培训, 从而更好地了解患者需求为其提供个性化服务; 加大对医院设施设备的投入, 提升医院现代化水平, 为患者提供更加舒适、安全的就医环境。同时, 建立以患者为中心的服务理念, 将患者的需求和感受放在首位, 从患者的角度出发, 确保医疗服务的安全、有效和高质量。总之, 优化患者就医体验是一个持续不断的过程。在高质量发展的时代背景下, 我们需要通过多种措施来提升患者就医体验, 以为患者提供更加优质、高效的医疗服务。

参考文献

- [1] 改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023-2025年)[J].中国农村卫生,2023,15(06):1-4.
- [2] 李小扬,郑河.基于顾客满意理论的医院管理对患者就医体验的影响[J].中国卫生标准管理,2023,14(14):58-63.
- [3] 向吕娜,胡晓兰,何子杉,等.基于改善患者就医体验的入院服务中心信息化建设的应用效果研究[J].华西医学,2023,38(08):1225-1230.
- [4] 郑光焰,方昭颖,吴旻慧.患者对医院服务有形展示满意度的调查研究[J].福建医药杂志,2023,45(06):146-148.
- [5] 肖萌,马静静,张丹丹,等.门诊患者就医体验现状调查及其与护士人文关怀水平的相关性[J].深圳中西医结合杂志,2022,32(19):128-130.
- [6] 张焱,郭蕊,张蕾.基于高频次问题制作健康教育牌对眼科门诊患者就医体验及门诊护理服务质量的影响[J].齐鲁护理杂志,2023,29(09):21-24.
- [7] 郑欣.高质量发展背景下患者就医体验现状分析及对策研究[J].农垦医学,2023,45(04):351-354.
- [8] 李强.推进美丽医院建设提升患者就医体验[J].现代商贸工业,2022,43(02):50-51.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS