

## 智慧护理在门诊预约诊疗服务中的应用与效果研究

赵 菁

上海市中医医院 上海

**【摘要】目的** 探讨智慧护理在门诊预约诊疗服务中的应用与效果研究。**方法** 本次研究选择 2023 年 4 月至 2024 年 4 月期间在本院门诊进行就诊的 200 例患者作为研究对象，采用随机数字表法将患者分为观察组和对照组，每组分别 100 例患者。其中对照组中的患者采用传统门诊服务模式，观察组的患者则采用智慧护理干预模式，以此比较两组候诊时间、就诊时间和总就诊时长、就诊满意度、治疗依从性。**结果** 观察组患者采用智慧护理模式的候诊时间、就诊时间和总就诊时长均呈现更短优势，差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )；观察组患者对就诊服务态度、流程便捷性与环境舒适度的满意度较高，远超于对照组，两组间差异显著，具有统计学意义 ( $P<0.05$ )；比较两组患者治疗依从性，发现观察组患者的治疗依从性明显更优，智慧护理能够增加患者认知，提升其对疾病的重视程度 ( $P<0.05$ )。**结论** 智慧护理在门诊预约诊疗服务中能够有效起到高效作用，不但能够减少候诊时间，还能提升就诊效率，提升患者满意度，提高治疗依从性，值得临床推广。

**【关键词】** 智慧护理；门诊预约；诊疗服务；信息化平台；患者满意度

**【收稿日期】** 2026 年 2 月 16 日

**【出刊日期】** 2026 年 3 月 20 日

**【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20260144

### Application and effectiveness of smart nursing in outpatient appointment services

Jing Zhao

Shanghai Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

**【Abstract】 Objective** To investigate the application and effectiveness of smart nursing in outpatient appointment services. **Methods** This study selected 200 patients who received outpatient care at our hospital between April 2023 and April 2024 as research subjects. Patients were randomly divided into an observation group (100 cases) and a control group (100 cases) using a random number table method. The control group received traditional outpatient services, while the observation group adopted smart nursing interventions. Comparative analyzes were conducted on waiting time, consultation time, total consultation duration, service satisfaction, treatment adherence, and nursing error incidence. **Results** The observation group demonstrated significantly shorter waiting time, consultation time, and total consultation duration ( $P<0.05$ ). Observation group patients showed significantly higher satisfaction with service attitude, process convenience, and environmental comfort compared to the control group ( $P<0.05$ ). Treatment adherence was markedly better in the observation group, indicating that smart nursing enhanced patients' awareness and disease awareness ( $P<0.05$ ). **Conclusion** Smart nursing plays an effective role in outpatient appointment services. It not only reduces waiting times and improves consultation efficiency but also enhances patient satisfaction and treatment compliance, making it worthy of clinical promotion.

**【Keywords】** Smart nursing; Outpatient appointment; Medical service; Information platform; Patient satisfaction

门诊诊疗服务在医疗体系中属于十分重要的窗口，涵盖了对患者疾病的筛选、初步的诊断和治疗管理等多方面职能。随着当下人们对健康的重视程度提高，就诊人数也呈现上涨的趋势，此时传统服务模式已经难以满足患者想要的高效且精准的就医需求。而将智慧护理引入门诊预约诊疗服务中，可以采用人工智能预

检分诊系统与大数据分析技术，帮助患者更快且更精准找到自己需要的科室，有效缩短分诊时间。同时线上预约时段也能智能化分配，结合短信和 APP 的双重提醒机制，有效减少失访率。患者可以实时查看医生接诊的详情，从而能够更加合理地安排到院时间，同时因为时间分配合理，也能减少人员聚集，降低交叉感染的风

险。智慧护理具有多种优势,对此本文针对智慧护理在门诊预约诊疗服务中的应用与效果进行研究,旨在为门诊诊疗服务提供更多有效数据,具体如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究选择 2023 年 4 月至 2024 年 4 月期间在本院门诊就诊的 200 例患者作为研究对象,采用随机数字表法将患者分为观察组和对照组,每组 100 例。其中对照组的患者采用传统门诊服务模式,观察组的患者则采用智慧护理干预模式。对照组男 46 人,女 54 人,年龄分布在 18-76 岁,平均年龄(45.31±12.74)岁;观察组男 47 人,女 53 人,年龄分布在 18-75 岁,平均年龄(44.92±12.62)岁。通过对比发现,两组患者的基础资料无显著差异,可进行比较,差异无统计学意义( $P>0.05$ )。

纳入标准:患者年龄 $\geq 18$ 岁,能够自主完成调查问卷;所有患者均签署知情同意书,自愿参与本次研究;患者不存在沟通障碍。

排除标准:患者存在精神类疾病,影响最终研究结果;患者依从性极差;患者无法配合后期随访。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组采用传统门诊服务模式:

(1) 患者需亲自到医院现场挂号,挂号后由护士进行人工分诊,主要依据患者对自身病情的表述和症状判断选择所属科室,并安排就诊顺序。

(2) 病历记录采用纸质形式,诊疗信息手写在本病历本上。

(3) 对患者进行健康宣教,主要由医护人员口头向患者讲解疾病的相关知识和注意事项。4.随访工作主要通过电话回访的方式进行。

#### 1.2.2 观察组患者采用智慧护理干预模式:

(1) 将智慧护理模式引入门诊预约诊疗服务中,通过信息化平台实施全流程管理操作。患者可以通过手机在线完成预约挂号等操作,系统会依据患者提供的症状信息进行智能分诊,优化就诊路径。

(2) 对所有患者的病历资料进行电子化录入,所

有诊疗信息均可实时同步到医院信息系统中。

(3) 健康宣教方面,除了医护人员的讲解外,医院官方平台还会推送个性化视频资料和图文信息,有效帮助患者提高对疾病的认知,提高治疗依从性。

(4) 随访工作主要以移动端自动发送问卷的形式开展,结果数据将直接连接到云端管理平台,可进行动态监测,护理人员可通过系统查看患者反馈,在必要时可进行人工随访,以确保干预工作的连续性。

### 1.3 观察指标

1.3.1 观察两组患者就诊时效:主要记录候诊时间、就诊时间和总就诊时长,以分为单位进行统计。

1.3.2 观察两组患者就诊满意度:采用本院自制的满意度调查问卷,包括服务态度、流程便捷性和环境舒适度。满分 100 分,分数越高,患者满意度越高。

1.3.3 观察两组患者治疗依从性:包括用药依从性、复诊按时率和健康行为。满分 100 分,分数高则表示患者治疗依从性强。

### 1.4 统计学分析

本次实验数据采用 SPSS23.0 软件进行统计学分析,计量资料采用  $t$  检验,以  $(\bar{x} \pm s)$  表示,计数资料采用  $\chi^2$  检验,以率[n(%)]表示,以  $P<0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 比较两组患者候诊时间、就诊时间和总就诊时长

观察组患者采用智慧护理模式后的候诊时间、就诊时间和总就诊时长均更短,差异具有统计学意义( $P<0.05$ ),表明智慧护理模式下的就诊流程更加高效,提高了就诊效率,具体见表 1。

### 2.2 比较两组患者就诊满意度

观察组患者对就诊服务态度、流程便捷性与环境舒适度的满意度较高,远超对照组,两组间差异显著,具有统计学意义( $P<0.05$ ),见表 2。

### 2.3 比较两组患者治疗依从性

比较两组患者治疗依从性,发现观察组患者的治疗依从性明显更优,智慧护理能够增加患者认知,提升其对疾病的重视程度( $P<0.05$ ),见表 3。

表 1 对比两组患者候诊时间、就诊时间和总就诊时长 ( $\bar{x} \pm s$ , min)

组别	例数 (n)	候诊时间	就诊时间	总就诊时长
观察组 (n)	100	15.32±3.21	8.72±2.16	24.02±4.53
对照组 (n)	100	26.82±5.72	10.53±2.61	37.35±6.14
t 值	-	11.254	11.698	11.482
p 值	-	<0.05	<0.05	<0.05

表2 对比两组患者就诊满意度 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数 (n)	服务态度	流程便捷性	环境舒适度
观察组 (n)	100	98.25±0.12	97.87±1.02	97.26±1.06
对照组 (n)	100	88.21±1.25	88.26±1.08	88.48±1.02
t 值	-	10.326	10.482	10.852
p 值	-	<0.05	<0.05	<0.05

表3 对比两组患者治疗依从性 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数 (n)	用药依从性	复诊按时率	健康行为
观察组 (n)	100	98.25±0.11	98.25±0.15	98.75±0.25
对照组 (n)	100	85.62±1.25	86.15±0.62	88.45±0.62
t 值	-	10.254	10.632	10.425
p 值	-	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨论

在医院日常的运营当中, 门诊护理工作占据重要的地位, 是保障患者就诊安全与质量的重要组成部分<sup>[1]</sup>。在过去, 传统的护理模式多以人工操作为主, 包括挂号分诊、病情评估、护理配合以及康复指导等, 每一项都需要护理人员亲力亲为<sup>[2]</sup>。但这种分工模式存在一定问题, 因为护理人员的工作量大且事务繁杂, 容易出现信息记录错误或流程遗漏等问题<sup>[3]</sup>。同时因为门诊人群较多, 使得感染风险增大, 需要做出改变。

随着医疗和社会的不断发展, 人们对健康的需求增大, 导致患者数量增多, 这就要求护理服务更加优质, 更多从细节上需要做出优化, 所以传统护理模式难以达成要求<sup>[4]</sup>。相比之下, 智慧护理模式能够有效解决这一困扰, 通过信息化手段全面优化传统的护理流程, 建立信息管理系统帮助门诊解决难点问题<sup>[5]</sup>。患者可以通过系统进行提前预约就诊时间, 一方面能够减少长时间的等待, 另一方面可以减少候诊拥挤, 降低感染风险, 使得就医变效率、变舒适, 提升患者的就医体验和满意度<sup>[6]</sup>。医护人员也能通过终端数据了解患者对护理的需求, 有效了解患者心中所想, 从而加以改善, 使得护理效果更具显著<sup>[7]</sup>。同时智慧护理还具备技术辅助功能, 能够自动提醒患者用药, 帮助患者更好地掌握用药时间, 提升患者的治疗依从性, 患者享受更为优质的护理服务<sup>[8]</sup>。

综上所述, 智慧护理在门诊预约诊疗服务中能够起到重要的作用, 提升医疗服务的效率, 提升患者的治疗依从性, 减少等待时间, 患者通过线上进行预约, 合理安排入院时间, 值得临床推广。

### 参考文献

- [1] 董翠英. 智慧医院内部控制问题与优化研究——以 S 公立医院预约诊疗一体化服务项目为例[J]. 山西财税, 2025, (08):29-32.
- [2] 万孟超, 王云龙, 何青松, 蔡明丽, 方倩, 孙玉平, 杨琪敏. 智慧门诊服务模式在门诊预约诊疗中的应用[J]. 中国老年保健医学, 2024, 22(06):153-155.
- [3] 姜俨森. 互联网智慧医疗在提升基层医疗服务能力中的作用[J]. 大众标准化, 2024, (21):140-142.
- [4] 王姚娜, 俞琼琼, 朱菊芬. 细节护理服务在门诊服务台中的应用——评《数字化时代的智慧门诊》[J]. 中国实验方剂学杂志, 2024, 30(22):148.
- [5] 王娟. 目标化管理对提高门诊预约诊疗服务质量 预约挂号率和意愿就诊率的作用[J]. 中国实用乡村医生杂志, 2024, 31(08):5-7.
- [6] 熊德芬, 张争鸣, 杨倩蓉, 李丝丝, 马舅福. 预约诊疗服务视角下综合医院门诊老年患者就医体验现状及影响因素研究[J]. 医学信息, 2024, 37(12):46-50.
- [7] 谢婉花. “互联网+”门诊服务新模式的构建与研究. 广东省, 广州市妇女儿童医疗中心, 2023-08-02.
- [8] 袁丽. 智能化背景下三甲综合医院之会门诊护理质量管理体系的探索研究. 黑龙江省, 齐齐哈尔市第一医院, 2023-03-29.

版权声明: ©2026 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