

创新服务模式在门诊一站式服务中心的应用研究

崔娟, 杨虹, 李娜, 康艺, 姜文杰*

武警部队山西省总队医院 山西太原

【摘要】目的 探讨创新服务模式在门诊一站式服务中心的应用效果, 为优化门诊服务流程、提高服务效率、改善患者就医体验提供依据。**方法** 选取 2025 年 2 月至 2026 年 2 月我院门诊患者 50 例作为研究对象, 随机分为对照组和观察组各 25 例。对照组采用传统门诊服务模式, 观察组采用门诊一站式创新服务模式。比较两组时间指标、效率指标、满意度评价及投诉情况。**结果** 观察组在就诊等候时长与业务办结耗时方面均低于对照组; 观察组单次业务办结率、流程准确率均高于对照组; 观察组患者对门诊服务的综合满意程度显著优于对照组; 观察组在服务过程中的不良事件申诉率低于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 创新服务模式应用于门诊一站式服务中心, 可有效缩短就医等待时长、提升服务运行效率、提高患者满意度、降低投诉风险, 值得在门诊服务管理中推广应用。

【关键词】 门诊服务; 一站式服务中心; 创新服务模式; 就医体验; 患者满意度; 服务效率

【收稿日期】 2026 年 5 月 8 日

【出刊日期】 2026 年 6 月 3 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20260337

Application research of innovative service model in outpatient one-stop service center

Juan Cui, Hong Yang, Na Li, Yi Kang, Wenjie Jiang*

Hospital of Shanxi Provincial Corps, Armed Police Force, Taiyuan, Shanxi

【Abstract】 Objective To explore the application effect of innovative service model in outpatient one-stop service center, and provide basis for optimizing outpatient service process, improving service efficiency and enhancing patients' medical experience. **Methods** 50 outpatient patients from our hospital from February 2025 to February 2026 were selected as research subjects and randomly divided into control group and observation group, 25 cases each. The control group adopted traditional outpatient service model, while the observation group adopted outpatient one-stop innovative service model. The time indicators, efficiency indicators, satisfaction evaluation and complaint situations of the two groups were compared. **Results** The observation group had shorter waiting time for diagnosis and business completion time than the control group. The single business completion rate and process accuracy of the observation group were higher than those of the control group. The comprehensive satisfaction of patients with outpatient services in the observation group was significantly better than that in the control group. The rate of adverse event appeals during the service process in the observation group was lower than that in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of innovative service model in outpatient one-stop service center can effectively shorten the medical waiting time, improve service operation efficiency, enhance patient satisfaction and reduce complaint risks, which is worthy of promotion and application in outpatient service management.

【Keywords】 Outpatient service; One-stop service center; Innovative service model; Medical experience; Patient satisfaction; Service efficiency

门诊是医院面向社会提供医疗服务的前沿窗口, 服务流程顺畅度、服务质量与响应速度直接影响患者就医感受与医院整体形象^[1]。传统门诊服务存在窗口分散、流程繁琐、往返奔波、信息不对称等问题, 易导致候诊时间长、办理效率低、患者满意度下降。随着医疗

服务高质量发展与改善就医体验工作持续推进, 构建集约化、高效化、人性化的一站式服务中心成为门诊改革的重要方向^[2]。创新服务模式以流程再造、资源整合、智慧赋能与人文关怀为核心, 整合预约、分诊、咨询、医保、盖章、便民服务等功能, 实现“一窗受理、一站

*通讯作者: 姜文杰

办结、全程便捷”,有效破解传统服务痛点,提升就医获得感与服务管理水平^[3]。本研究对比创新服务模式与传统服务模式的应用效果,为临床优化门诊服务体系、提升服务品质、构建和谐医患关系提供更加科学、可行的实践依据,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

筛选2025年2月至2026年2月我院门诊患者50例作为研究对象,采用随机数字表法分为两组。对照组:男13例,女12例;年龄22~73岁,平均(46.8±9.5)岁;就诊类型:普通门诊16例,专科门诊9例。观察组:男14例,女11例;年龄20~75岁,平均(45.9±10.2)岁;就诊类型:普通门诊15例,专科门诊10例。纳入标准:①年龄18~75岁,意识清楚,精神状态良好,能够正常沟通并配合完成各项服务流程与问卷调查;②为首次或常规门诊就诊,需涉及挂号、咨询、单据办理、医保查询等至少一项一站式相关业务;③治疗及调查依从性良好,能够完整、真实反馈自身就医体验。排除标准:①急危重症需立即抢救或优先处置患者;②存在精神疾病、严重认知功能障碍、语言沟通障碍者;③临床资料不全、无法配合完成全程观察或中途自动退出研究者。两组性别、年龄、就诊类型等基线资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组(传统门诊服务模式)采用传统分散式服务:患者需按照就诊流程,在挂号、收费、咨询、医保、证明盖章、病历复印等多个独立窗口之间往返排队、依次办理,各窗口之间缺乏有效衔接与信息互通。护理人员仅提供基础导诊与常规业务指引,严格执行院内既定服务规范开展日常工作,未开展流程优化、个性化服务及专项创新干预,服务形式较为单一,难以满足患者对便捷化、人性化就医的实际需求。

观察组(一站式创新服务模式)在门诊一站式服务中心实施全流程创新服务,具体措施如下:①功能整合与流程再造:将预约挂号、分诊导诊、咨询解答、医保查询、证明盖章、病历复印、退费审核、便民服务等门诊高频业务全面整合,实行“前台受理、后台协同、全程帮代办”工作模式,最大限度减少患者多区域跑动与重复排队。②智慧化赋能服务:配备智能服务终端与一体化信息管理系统,实现线上预约、智能叫号、流程进度实时提醒、检查报告自助查询,全面推行电子票据、线上申请等便民举措、显著提升自

动化、智能化办理效率。③标准化与人文服务:严格落实首问负责制、主动引导制、延时服务制,定期开展服务礼仪与沟通技巧培训,强化服务意识与职业素养;针对老年人、孕妇、残障人士等特殊群体开设绿色通道,提供专人协助、陪诊代办等贴心服务,强化人文关怀与细节服务。④闭环质量管理:建立服务监督、患者意见实时收集、问题快速响应与流程持续改进机制,定期梳理服务堵点、难点并优化调整,不断提升服务稳定性、规范性与可持续性。⑤人员岗位优化:设置专职综合服务专员,开展多岗位交叉培训与考核,实现一岗多能、多业务协同高效处理,有效提升窗口综合办结能力与医疗资源整体利用率,使门诊服务更加流畅、高效、规范。

1.3 观察指标

(1)时间指标:平均候诊时间、平均业务办理时间(min)。

(2)效率指标:单次业务办结率、服务流程准确率。

(3)满意度评价:采用自制满意度量表,从服务态度、流程便捷性、环境秩序、办理效率、整体感受5个维度评分,总分100分,≥90分为满意,80~89分为基本满意,<80分为不满意,总满意度=(满意+基本满意)/总例数×100%。

(4)投诉情况:记录投诉发生例数,计算投诉发生率。

1.4 统计学方法

运用SPSS 25.0统计学软件进行数据分析。计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较采用 t 检验;计数资料以率(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验。 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组时间指标比较

观察组在就诊等候时长与业务办结耗时方面均低于对照组($P<0.05$),见表1。

2.2 两组效率指标比较

对照组单次业务办结率20例,占比80.00%;流程准确率21例,占比84.00%;观察组单次业务办结率25例,占比100%;流程准确率25例,占比100%;($\chi^2=7.351, P=0.001$),观察组单次业务办结率、流程准确率均高于对照组($P<0.05$)。

2.3 两组患者满意度比较

对照组满意10例(40.00%),基本满意11例(44.00%),不满意4例(16.00%),总满意度21例

(84.00%); 观察组满意 13 例 (52.00%), 基本满意 12 例 (48.00%), 不满意 0 例 (0.00%), 总满意度 25

例 (100%); ($\chi^2=4.878, P=0.027$); 观察组患者对门诊服务的综合满意程度显著优于对照组 ($P<0.05$)。

表 1 两组时间指标比较 ($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

分组	数量	平均候诊时间	平均业务办理时间
对照组	25	28.64±5.32	14.36±3.18
观察组	25	12.57±3.46	5.29±1.75
<i>t</i>	-	6.081	9.426
<i>P</i>	-	0.001	0.001

2.4 两组投诉发生率比较

对照组发生投诉 4 例, 发生率 16.00%; 观察组发生投诉 0 例, 发生率 0.00%; ($\chi^2=5.493, P=0.001$), 观察组在服务过程中的不良事件申诉率低于对照组 ($P<0.05$)。

3 讨论

门诊服务的便捷性与舒适度是影响患者就医感受和医院社会评价的重要因素, 传统门诊服务模式由于窗口分散、流程环节多、信息传递不及时等问题, 容易造成患者等待时间长、往返次数多、就医体验不佳等情况, 也会增加门诊管理压力和医患矛盾风险^[4-5]。在当前医疗服务高质量发展的背景下, 患者对就医流程、服务态度、环境体验等方面的要求不断提高, 传统模式已难以适应现代化医院管理需求。一站式服务中心作为现代化医院门诊改革的重要方向, 通过整合服务资源、简化服务流程、集中办理多项业务, 能够有效减少患者奔波, 提高服务运行效率, 而在一站式服务平台基础上构建创新服务模式, 能够进一步提升服务内涵与质量, 实现服务效率与人文关怀同步提升^[6]。

本研究结果显示, 采用创新服务模式的观察组在候诊时间和业务办理时间上均明显短于采用传统模式的对照组, 说明通过功能整合、流程再造、智慧化引导等措施, 能够有效压缩无效等待时间, 简化办理环节, 提高整体运行速度, 让患者在更短时间内完成所需业务, 切实提升就医流畅度^[7]。同时, 观察组的单次业务办结率和流程准确率更高, 表明创新服务模式通过人员培训、岗位优化、规范操作和闭环管理, 能够减少操作失误和重复办理, 提高服务准确性和可靠性, 从流程上降低差错发生率, 提升服务稳定性^[8-9]。在患者满意度方面, 观察组总满意度显著更高, 投诉发生率明显更低, 提示创新服务模式在服务态度、流程便捷性、环境秩序、办理效率和人文关怀等方面均更具优势, 通过主动服务、特殊人群优先、全程引导和快速响应

患者需求等措施, 能够增强患者就医获得感与安全感, 减少不满情绪和投诉事件的发生, 有利于构建和谐医患关系。创新服务模式的核心优势在于以患者需求为导向, 打破传统窗口之间的壁垒, 实现多业务协同办理, 同时借助信息化手段提升智慧化服务水平, 配合人文关怀措施增强服务温度, 使门诊服务从被动受理转向主动服务、从分散办理转向集中高效、从标准化转向精细化, 进一步推动门诊服务向优质化、人性化、规范化、高效化方向持续升级, 为医院整体服务品质提升奠定坚实基础^[10]。

综上所述, 在门诊一站式服务中心应用创新服务模式, 可有效缩短患者就医时间、提高服务办理效率、提升患者满意度、降低投诉风险, 对优化门诊服务流程、改善医疗服务质量具有重要实践意义, 该模式安全可行、效果确切, 适合在各级医院门诊服务管理中推广应用。

参考文献

- [1] 李夏琴. 创新服务模式在门诊一站式服务中心的应用研究[J]. 智慧健康, 2024, 10(19): 160-162.
- [2] 蔡晓菲. 门诊服务中心开展一站式服务的效果观察[J]. 智慧健康, 2024, 10(24): 136-138+142.
- [3] 李娜, 芦鸿雁, 杜颖星. 优质护理在心理卫生中心门诊一站式服务中的应用及影响分析[J]. 当代护士(下旬刊), 2023, 27(12): 146-148.
- [4] 徐玉蓉. 优质护理在门诊一站式服务中心的应用及对护理满意度的影响分析[J]. 影像研究与医学应用, 2022, 2(20): 207-208.
- [5] 浦慧萍, 沈维燕, 王莉华. 优质护理在门诊一站式服务中心的应用与效果[J]. 中国社区医师, 2023, 33(27): 142-143.
- [6] 杨月芳. “一站式”服务模式在医院门诊中的应用[J]. 当代护士(中旬刊), 2023, (11): 165-167.

- [7] 王晓燕,孟丽莉,龚俊,等.基于 BPR 理论的医院“一站式”服务信息系统应用探讨[J].中国数字医学,2022,9(08):52-54.
- [8] 陈俭.优质护理在门诊一站式服务中心的应用与效果[J].中国医药指南,2023,11(34):527-528.
- [9] 孙敏.门诊服务中心开展“一站式”服务的效果观察[J].泰州职业技术学院学报,2022,18(02):74-76.
- [10] 李娜,芦鸿雁,杜颖星.优质护理在心理卫生中心门诊一站式服务中的应用及影响分析[J].当代护士(下旬刊),2023,27(12):146-148.

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