门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响

王文爽

北京市中关村医院 北京

【摘要】**目的** 分析门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响。**方法** 本次研究的时间 2024 年 7 月份至 2025 年 7 月份，选择该阶段于我院门急诊就诊的 100 例患者进行研究，依据数字表法分成对照组和实验组，每组 50 例，对照组常规管理，实验组信息化管理，对比两组患者满意度、爽约率、挂号率以及投诉率。**结果** 实验组患者满意度更高，p<0.05，对比爽约率、挂号率、投诉率，实验组更优，p<0.05。**结论** 在门急诊护理中建立信息化管理，可以提升患者的满意度，减少爽约率，提高挂号率，减少投诉率，提升管理效果。

【关键词】门急诊护理；信息化管理；患者就医满意度；影响

【收稿日期】2026 年 10 月 5 日 【出刊日期】2026 年 11 月 6 日 【DOI】10.12208/j.jacn.20260591

The impact of information-based management in outpatient and emergency nursing on patient satisfaction

Wenshuang Wang

Zhongguancun Hospital of Beijing, Beijing

【**Abstract**】**Objective** To analyze the impact of information-based management in outpatient and emergency nursing on patient satisfaction. **Methods** This study was conducted from July 2024 to July 2025, involving 100 patients who visited our hospital's outpatient department during this period. A total of 100 patients who visited the outpatient and emergency departments of our hospital during this period were selected for the study, with 50 patients in each group. The control group received conventional management, while the experimental group received information-based management. The satisfaction, no-show rate, registration rate, and complaint rate of the two groups were compared. **Results** Patient satisfaction was higher in the experimental group (p<0.05). Compared with the control group, the experimental group had lower no-show rates, the experimental group performed better (p<0.05). **Conclusion** Establishing information-based management in outpatient and emergency nursing can improve patient satisfaction, reduce no-show rates, increase registration rates, decrease complaint rates, and enhance management efficiency.

【**Keywords**】Outpatient and emergency nursing; Information-based management; Patient satisfaction with medical care; Impact

门急诊作为医院的重要组成，属于患者诊疗的一线，也是处理患者突发情况的重要窗口。在医院门急诊患者就医的便捷度、流程合理性、环节管理的有效性、护理服务的质量与患者对医院服务评价以及就医满意度有着重要的指导作用。传统的门诊护理模式无法满足当前社会发展需求，有效的改善门诊急诊护理质量，提升救治质量的同时满足患者的管理需求十分重要[1]。随着目前信息化发展，信息化管理被逐渐应用于门急诊护理当中，但受到多种因素的影响，仍有患者出现了重复排队的情况，故如何有效的降低该类事件的产生，改善窗口重复排队，提升患者就医满意度，提高患者就医质量十分重要。本文就门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响进行讨论，现报道如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究时间为 2024 年 7 月份至 2025 年 7 月份，参与研究患者的数量为 100 例，平均分成对照组和实验组，每组 50 例，对照组男性 26 例，女性 24 例，年龄范围 23-64 岁，平均 45.21±2.36 岁，实验组，男性 25 例，女性 25 例，年龄范围 24-65 岁，平均 46.33±2.44 岁，分析所有患者的基础信息（P>0.05），具有可比性。

纳入标准：均在门急诊就医；对研究知情同意；精神健康；

排除标准：存在精神疾病；意识薄弱；理解能力异常。

1.2 方法

对照组为常规管理，对门诊工作人员开展健康宣教，指导工作人员建立以患者为中心的医疗观念 ，通过友善且耐心的态度与患者沟通，站在患者的角度，提供优质的医疗服务态度，提升医疗水平。同时完善就诊秩序管理，引导患者完成建档，办理就诊卡等，合理的设置分诊台，错开人流高峰[2]。

实验组为护理信息化管理，具体包括：（1）开展多渠道、立体化预约，医院设置公众挂号软件，实现无纸化办公，取消人工取号，患者到达医院前便可以在手机上完成建档、挂号、报到，避免传统排队等候时间过长[3]。（2）建立精细化分段预约，控制好就诊时间，以 20 分钟以内为佳，更好地错开人流高峰，避免出现扎堆的情况，摆脱混乱式就诊，建立特色预约模式，方便外地患者就诊，更好的满足患者就诊需求，建立远程会诊或者门诊预约[4]。（3）建立医师个性化预约，减少患者因为盲目挂号导致退号的情况，完善患者预约和复诊，提升患者预约准确性。（4）完善缴费流程管理，可以通过手机自助缴费或者使用自动缴费机完成缴费，简化缴费流程，错开人流高峰。（5）正确使用网络平台推送相关服务，开展健康宣教、结果查询等服务，让患者感觉到服务的优质，提高患者的就医体验[5]。（6）建立健康宣教，使用公示屏播放健康教育内容，护理人员为候诊患者普及疾病相关知识，提升患者认知水平，护理人员可以走出分诊台，主动与患者沟通，耐心解答患者提出的问题，提供健康宣教手册，并分发到患者的手中，监测患者有无突发情况，并给予有效的护理干预，保证患者生命安全[6-7]。（7）改善候诊室布局，依据就诊环节的差异，建立顺序叫号管理，自动排除挂号但未就诊的患者。设计总分诊台，完善病历管理的同时，再分诊，开展功能咨询，实现患者就诊便捷快。

1.3 观察指标

1.3.1 判断患者满意度指标。

1.3.2 了解患者爽约率、挂号率以及投诉率。

1.4 统计学分析

将进行本次研究的所有数据使用 SPSS 21.0 数据包处理，文中所涉及到的计数用（n，%）表示，行 χ^2 检验，计量数据用（$\bar{x}\pm s$）表示，行 t 检验，P<0.05。

2 结果

2.1 实验组患者的满意度更高，p<0.05。见表 1。

表 1 两组患者满意度比较[n（%）]

组别	例数	非常满意	满意	一般	不满意	总满意度
对照组	50	20（40.0）	18（36.0）	7（14.0）	5（10.0）	45（90.0）
实验组	50	32（64.0）	15（30.0）	2（4.0）	1（2.0）	49（98.0）
χ^2						8.274
P 值						0.004

2.2 对照组 50 例患者有 8 例患者爽约，占比 16.00%；挂号成功的数量为 41 例，占比 82.00%；投诉的数量 5 例，占比 10.00%；

实验组 50 例患者有 1 例爽约，占比 2.00%；挂号成功的数量为 49 例，占比 98.00%；投诉的数量为 1 例，占比 2.00%；实验组各项数据优于对照组，p<0.05。

3 讨论

门诊属于患者进行医疗活动的第一站，也是医院服务的重要组成，如何在提升医疗质量以及服务的同时，满足患者的就诊需求，提升患者的满意度，作为当前医院发展的重点。为保证医院在激烈的竞争中顺利发展，积极的有效的满足患者需求，作为医院开展优质服务的重点[8]。

传统的医院服务时间长，患者就诊时间的信息较为封闭、缴费以及挂号时间长，患者就诊率下降，满意度下降，影响医院的服务水平。在门急诊服务当中涉及了较多的环节，若只是在原有的基础上完成个别环节的改进，无法有效的改善相关流程。传统的门诊就诊模式患者只是依次排除，在科室、药房、缴费处往返，效率低，耗时长，易导致患者出现焦虑、不满等负性情绪[9]。通过本次研究可以看出，开展信息化管理的实验组，患者的满意度更高，p<0.05，分析原因：通过流程再造，建立多渠道的立体化预约模式，并建立无纸化办公，实现了挂号、建档环节的前移，避免了患者的拥堵情况，而且精细化分段预约和患者的医师个性化预约，更好的避开了就诊的高峰阶段，避免了诊区出现混乱或者拥挤的情况，保证了就诊环节秩序处于稳定的状态。而且完善自助缴费系统，避免缴费环节排队链条发生断流。建立

信息技术流程重塑，让患者从被动、盲目的挂号中解放出来，有利于患者清晰的安排自身的就诊时间，更好的掌握就医过程中，提升了便捷度以及舒适度[10]。

若患者出现爽约行为时，会浪费医疗资源，也会对正常的诊疗秩序造成影响，继而患者的等待时间加剧，传统的预约方式信息相对较为单一，未有效的主动与患者进行互动，开展信息化系统管理，实现了精准预约，真正的显示医师的专长，明确出诊情况，避免了患者因信息不对称出现了盲目挂号的情况，从源头上减少了因选择不当导致患者挂号错误，可以通过发送信息让患者了解就诊内容，降低患者爽约的同时，保证医疗资源得到合理配置。

投诉率与医疗服务质量关系密切，实验组投诉率更低，$p<0.05$，充分说明信息化管理可以有效化解相应矛盾，提升服务内涵，护理人员有更多的时间走出候诊台，走向候诊区域，为患者提供主动的人性化护理服务。通过开展个性化宣教，依据电子屏幕滚动，宣传疾病相关知识，避免了患者因为等待出现的焦虑，让患者的沟通更为顺畅。

综上所述，门急诊护理信息化管理依据系统性的流程再造，并提供精细化的护理服务，可以显著的优化患者的就医流程，降低爽约的同时减少投诉，提高挂号成功率的同时，值得推广实施。

参考文献

[1] 杨春芳.门诊导医优质就诊服务对改善就医患者满意度的影响研究[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(1):0188-0191.

[2] 向莉,郑晓丹,熊莉娟,等.门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响[J].护理学杂志,2021, 36(7):69-71.

[3] 于铭.探讨门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响[J].中文科技期刊数据库（全文版）医药卫生,2023(4):132-134.

[4] 魏学忠,王艳.信息化平台下精细化管理对精神科护理质量的影响研究[J].继续医学教育,2025,39(3):179-182.

[5] 甘琴芳,姚莉,刘梦佳,等.人文关怀理念下优化护理服务对门诊患者就医体验感的影响[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2025(2):086-089.

[6] 张韦,胡晓雷,任志刚,等.信息化管理在临床护理中对护理质量及患者满意度的效果[J].中国科技期刊数据库 医药,2023(10):103-106.

[7] 吴红霞,符少剑.前瞻性信息化护理质量管理模式对内科护理管理质量的影响[J].中国数字医学,2020,0(1):109-111.

[8] 董海兰,郭伟航,陈由合.信息化管理对门诊护理工作的影响及对护患关系的改善效果分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(11):1819-1821.

[9] G M C ,Federica S ,Paola M , et al.The perception of professionals and users of the quality of care and respe ct for human rights in four outpatient care facilities of an Italian hospital during the Covid-19 pandemic.[J].Jou rnal of public health research,2022,11(3):22799036221119026-22799036221119026.

[10] Alexander S ,Anja T ,Julia B , et al.Quality of life and patient satisfaction with outpatient care after heart transplantation in adult and pediatric patients - room for improvement?[J]. Transplant international : official journal of the European Society for Organ Transplantation,2021,34(12):2578-2588.

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