

信息化护理管理在门诊诊疗中的应用及护理差错率与患者就诊效率研究

陈艳萍

银川市第一人民医院 宁夏银川

【摘要】目的 探究分析信息化护理管理在门诊诊疗中的应用及对护理差错率与患者就诊效率的影响。**方法** 回顾性分析 2024 年 6 月至 2025 年 7 月期间, 院内 98 例门诊患者病历资料。其中 2024 年 6 月至 2024 年 12 月的 49 例患者接受常规护理, 作为对照组。2025 年 1 月至 2025 年 7 月的 49 例患者接受信息化护理管理, 作为观察组。对比两组护理差错发生率及患者就诊效率。**结果** 观察组护理差错发生率低于对照组, 患者挂号时间、候诊时间、缴费时间、取报告时间均低于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 信息化护理管理可显著降低护理差错发生率, 提升患者就诊效率, 值得推广与应用。

【关键词】 门诊诊疗; 信息化护理管理; 护理差错发生率; 患者就诊效率

【收稿日期】 2026 年 4 月 13 日

【出刊日期】 2026 年 5 月 11 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260255

Application of informatized nursing management in outpatient diagnosis and treatment and research on nursing error rate and patient visit efficiency

Yanping Chen

The First People's Hospital of Yinchuan, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】Objective To explore and analyze the application of informatized nursing management in outpatient diagnosis and treatment and its impact on nursing error rate and patient visit efficiency. **Methods** A retrospective analysis was conducted on the medical records of 98 outpatient cases in the hospital from June 2024 to July 2025. Among them, 49 patients from June 2024 to December 2024 received conventional nursing and were set as the control group. Another 49 patients from January 2025 to July 2025 received informatized nursing management and were set as the observation group. The incidence of nursing errors and patient visit efficiency were compared between the two groups. **Results** The nursing error rate in the observation group was lower than that in the control group. Registration time, waiting time, payment time, and report collection time for patients were all shorter than those in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Informatized nursing management can significantly reduce the occurrence of nursing errors and improve patient visit efficiency, and it is worth promoting and applying.

【Keywords】 Outpatient diagnosis and treatment; Informatized nursing management; Nursing error rate; Patient visit efficiency

门诊是医院为患者提供诊疗以及护理服务的第一窗口, 其工作质量及效率在很大程度上可对患者病情以及就医体验产生明显的影响。现阶段在开展门诊诊疗工作的过程中, 患者具有病情复杂, 人流量大, 突发事件多等特点, 同时涉及到更多的患者信息管理与隐私保护, 在很大程度上对门诊诊疗的护理管理质量提出了新的要求^[1-2]。过去传统的护理管理模式需要患者预先了解医师出诊信息, 再至院内挂号, 经过漫长的等待后, 接受诊疗, 最后拿取报告以及药物, 整

个流程呈现出突出的复杂性与繁琐性, 可使得患者耗费大量的时间, 影响其整体就医体验, 甚至出现延误最佳治疗时机的情况, 对患者产生多样化的不良影响, 针对此类情况, 需及时对护理管理模式进行全面的优化^[3-4]。而信息化管理在医院门诊护理管理中具有重要的意义, 不仅能够显著提升工作效率, 同时可进一步对资源配置进行优化, 保障服务质量的可持续提升^[5-6]。基于此, 本文将探究分析信息化护理管理在门诊诊疗中的应用及对护理差错率与患者就诊效率的影响, 详

情如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性分析 2024 年 6 月至 2025 年 7 月期间，院内 98 例门诊患者病历资料。其中 2024 年 6 月至 2024 年 12 月的 49 例患者作为对照组。2025 年 1 月至 2025 年 7 月的 49 例患者作为观察组。对照组中：男 28 例，女 21 例，年龄为：18-79 岁，平均年龄（47.85±5.43）岁，观察组中：男 25 例，女 24 例，年龄为：19-81 岁，平均年龄（48.82±6.01）岁，两组一般资料对比， $P>0.05$ 。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

采用常规护理管理模式，由患者自行挂号完成预约，到院后由门诊护理人员落实引导工作，协助其前往诊室报到，等待叫号，接受诊疗服务，诊疗结束后，自行前往窗口缴费，接受检查或取药，如需住院，则凭门诊医师出具的住院单至对应科室办理住院手续。

1.2.2 观察组方法

①构建信息化护理管理小组，由护士长担任小组负责人，联合门诊骨干护理人员对以往门诊护理管理工作进行全面的总结，采用小组讨论、头脑风暴等模式，总结以往门诊护理管理工作所存在的不足以及优化路径，及时向院内信息化技术小组进行反馈，结合此类反馈信息构建门诊信息化护理管理平台，保障护理管理工作质量的持续提升。

②落实网络预约挂号，搭建微信小程序，指导患者通过该平台直接搜索医院名称，落实实名认证，绑定就诊卡，结合科室以及医师信息，落实预约挂号，实时查询医师出诊信息，灵活预约就诊时间，完成在线挂号及检查预约，避免患者来回奔波于医院，节省不必要时间的耗费。

③优化科室报到及候诊机制，通过微信小程序对患者进行提醒，引导患者在预约的时间段内前往对应科室，通过二维码在科室签到机上进行签到，等待医师叫号，候诊期间可通过小程序或签到机查看预估等待时间，促使患者能够更为合理地分配自身时间，避免其在长时间的等待过程中出现焦躁及烦躁情绪，保障候诊秩序的有序性，在叫号后由小程序同步发出提示，配合门诊护理人员的提醒，指导患者及时前往科室接受诊疗。

④优化门诊诊疗，构建门诊医师工作站，在患者诊疗过程中将患者病历资料进行上传与共享，形成电子

化病案资料，支持医院内部医师的快速查询与检索，当患者存在病情复杂情况时，则可通过医师工作站开展线上及线下的多学科诊疗，更好地分析患者病情，构建治疗方案，保障诊断的准确性，治疗的针对性，促使诊疗质量得到显著提升。

⑤优化缴费流程，门诊诊疗结束后，直接通过微信小程序进行缴费，避免患者长时间排队等待，凭借缴费凭证拿取药物，进一步提升门诊诊疗效率。

⑥优化检查流程，在完成缴费之后，通过微信小程序发出指引单，指导患者前往指定的科室接受检查，促使其能够及时明确检查的项目、内容、地点、时间以及预计等待时间等信息，避免患者错过检查时间。在检查完成后，相关报告可直接通过小程序进行查询，并依托于医师工作站，将患者相关检查结果数据传送至工作站之中，如患者需要纸质检查报告，则直接前往打印机通过二维码进行打印即可。

⑦门诊延续性指导，构建互联网+健康管理系统，通过该系统将患者全程诊疗信息进行上传，同步至患者电子健康档案之中，由对应科室医护人员结合患者诊疗信息，构建出健康指导清单，以微信小程序为途径，对患者进行推送，予以其针对性的用药指导，饮食指导，运动指导等健康指导建议，满足患者在脱离医院环境后的需求，协助患者改善自身健康状态。

1.3 观察指标

1.3.1 护理差错发生率

护理差错发生率=护理差错事件发生例数/总例数。

1.3.2 诊疗效率

整理患者挂号时间、候诊时间、缴费时间、取报告时间。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS 22.0 软件中分析，计量资料比较采用 t 检验，并以 $(\bar{x}\pm s)$ 表示，率计数资料采用 χ^2 检验，并以率 (%) 表示， $P<0.05$ 为差异显著，有统计学意义，数据均符合正态分布。

2 结果

2.1 两组护理差错发生率

观察组低于对照组， $P<0.05$ ，见表 1。

2.2 两组诊疗效率

观察组挂号时间、候诊时间、缴费时间、取报告时间均低于对照组， $P<0.05$ ，见表 2。

3 讨论

传统的门诊护理管理模式存在工作效率及质量偏低的局限性，加上相关护理人员难以及时掌握患者相

关诊疗信息,促使差错事件发生率不断提升,在很大程度上可对患者就医体验以及医院形象产生明显的影响,针对此类情况,需及时优化护理管理模式^[7-8]。

表1 两组护理差错发生率[n, (%)]

| 组别 | 例数 | 护理差错事件 | 护理差错事件发生率 |
|----------|----|--------|-----------|
| 对照组 | 49 | 7 | 14.29% |
| 观察组 | 49 | 1 | 2.04% |
| χ^2 | - | - | 4.900 |
| <i>P</i> | - | - | 0.027 |

表2 两组诊疗效率 ($\bar{x}\pm s$)

| 组别 | 例数 | 挂号时间 | 候诊时间 | 缴费时间 | 取报告时间 |
|----------|----|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 对照组 | 49 | (15.33±4.21) min | (55.21±12.24) min | (12.50±5.89) min | (19.15±1.77) min |
| 观察组 | 49 | (4.18±1.10) min | (46.90±8.22) min | (5.20±1.23) min | (5.66±1.06) min |
| <i>t</i> | - | 17.397 | 3.945 | 8.493 | 45.770 |
| <i>P</i> | - | <0.001 | <0.001 | <0.001 | <0.001 |

此次研究发现,观察组在护理差错事件发生率及诊疗效率方面均具有明显的优势。提示该护理管理模式可显著提升门诊工作质量及效率。分析其原因认为:门诊信息化管理能够依托于互联网及信息技术,构建系统化、自动化的护理管理系统,依托于此类优势,能够促使医护人员在开展工作的过程中,第一时间获取患者诊疗信息,进而结合此类信息对护理管理措施以及健康指导内容等进行全面优化,最大程度地控制差错事件发生率。其次依托于信息化系统,能够促使患者仅凭手机便能够高效完成挂号、签到、缴费、取报告等任务,最大程度地缩短了患者等待时间,确保诊疗效率的可持续提升。

综上所述,信息化护理管理可显著降低护理差错发生率,提升患者就诊效率,值得推广与应用。

参考文献

- [1] 余立娟,李春,黄娇,等. 信息化管理在我国门诊护理服务中的应用进展[J].中国卫生产业,2021,18(26):195-198.
- [2] 刘灿,陈倩倩,王彤彤,等. 中医医院智慧门诊护理服务体系构建研究的思路与方法[C]//中国中医药信息学会.第十届中国中医药信息大会论文集.湖北中医药大学护理学院;湖北省中医院;,2024:167-172.

- [3] 高长奎. 浅析“互联网+”在医院信息化管理中的应用[J].电子元器件与信息技术,2022,6(04):88-91.
- [4] 王婷,戴欣,闫澍,等. 信息化清单在口腔门诊护理交接班中的应用[J].牙体牙髓牙周病学杂志,2025,30(09):514-518.
- [5] 林秀兰,黎庆卫,孙爱华,等. 整合信息化平台在骨伤科门诊护理专科中的应用[J].现代医院,2021,21(09):1424-1426+1429.
- [6] 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.
- [7] 茹婷,朱红贤. 信息化管理对门诊护理工作的作用[J].中医药管理杂志,2020,28(08):55-56.
- [8] 何婷婷. 微信智能平台在医院妇产科门诊护理管理中的应用[J].中国数字医学,2020,15(02):127-128+138.

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