

基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式对患儿家属满意度的影响分析

高翠敏

厦门市儿童医院 福建厦门 361000

【摘要】目的 探讨基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式对患儿家属满意度的影响。**方法** 采用非同期对照研究设计。选取2025年10月至12月（实施“互联网+”医疗服务模式前）于我院门诊就诊的200例患儿家属设为对照组；另选取2026年1月至3月（实施“互联网+”医疗服务模式后）于我院门诊就诊的200例患儿家属设为观察组。比较两组在就诊效率、就医体验、信息获取、总体评价等方面的差异。**结果** 观察组患儿家属对满意度各维度均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。观察组患儿家属对“互联网+”服务模式的接受度和使用意愿普遍较高。**结论** 基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式能够显著优化门诊服务流程，有效提高满意度。

【关键词】 互联网+；医疗服务；门诊；家属满意度；服务流程

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 1672-0415 (2026) 05-167-02

门诊作为医院服务人民群众的重要窗口，其服务质量和效率直接影响患儿的就医体验和医院的整体形象。然而，传统门诊服务模式长期面临着就诊时间长，流程繁琐、信息不对称等问题导致患儿满意度不高。“互联网+医疗健康”作为国家层面重点推进的发展方向，旨在通过信息技术与医疗服务的深度融合，优化资源配置，创新服务模式，提升服务效率与可及性^[1]。在此背景下，构建基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式，将线上服务与线下诊疗有机融合，成为改善门诊服务质量、提升满意度的重要探索。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究采用非同期对照设计。选取2025年10月至12月在我院门诊就诊的200例患儿家属作为对照组，男124例、女76例，年龄23-55岁，平均（ 39.72 ± 6.81 ）岁。选取2026年1月至3月（即“互联网+”医疗服务模式全面实施后）在我院门诊就诊的200例患儿家属作为观察组，男121例、女79例，年龄24-50岁，平均（ 77.10 ± 7.15 ）岁。两组患儿一般资料比较（ $P > 0.05$ ），具有可比性。

1.2 方法

对照组采用传统门诊服务模式。患儿家属现场或自助机挂号预约，就诊当日取号候诊；就诊后在窗口或自助机缴费、取药或检查，检验报告需等待或自助打印；复诊需重复挂号就诊。

观察组实施基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式。

该模式以医院官方移动端应用（App）或小程序为核心载体，整合全院门诊资源，并提供覆盖全流程的线上服务：诊前患儿家属可通过移动端完成实名认证、建档、导诊及精准分时段预约挂号，按30分钟内时段到院，减少无效等候；诊中医生开具医嘱后，家属可移动端诊间支付，系统自动引导取药或检查，并可线上自主预约检查时间；诊后报告自动推送至手机，可在线查看电子报告与影像，复诊支持线上图文/视频问诊、处方开具及药品邮寄，同时提供院后健康指导、用药提醒与满意度评价，形成服务闭环。该模式依托全院多部门信息共享与流程协同，实现数据多跑路、患儿家属少跑腿。

1.3 评价指标

（1）采用自行设计的满意度问卷。包含：就诊效率、就医体验、信息获取、总体满意度等四个维度，每个维度20分，得分越高表示满意度越高。

（2）观察组对“互联网+”服务的知晓度、易用性、信任度及再次使用意愿。

1.4 统计学方法

采用SPSS26.0统计分析。计量资料以（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，用t检验；计数资料（%）表示，用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组满意度评分比较

观察组对满意度各维度评分均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表1：

表1：满意度评分比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	就诊效率	就医体验	信息获取	总体满意度
对照组	200	13.12±3.68	13.45±3.72	13.28±3.69	13.51±4.15
观察组	200	16.42±2.15	16.71±2.60	17.26±2.25	17.33±2.73
t		10.950	10.158	13.023	10.875
p		< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

2.2 观察组对“互联网+”服务的评价

表2：对“互联网+”服务模式的评价（n=200）

条目	差	一般	良好
知晓度	15(7.5%)	42(21.0%)	143(71.5%)
易用性	12(6.0%)	38(19.0%)	150(75.0%)
信任度	10(5.0%)	45(22.5%)	145(72.5%)
再次使用意愿	8(4.0%)	32(16.0%)	160(80.0%)

观察组超过70%的患儿家属表示知晓、易用、信任并愿意再次使用该模式。见表2：

3 讨论

3.1 “互联网+”服务模式提升就诊效率

本研究观察组在就诊效率满意度得分远高于对照组，这是患儿家属满意度提升最显著的方面。传统门诊模式中，挂号、缴费、取报告是导致患儿多次排队的三大环节，也是患儿家

属抱怨最为集中的痛点。我院推行的基于全院门诊的“互联网+”模式，通过技术手段精准击破了这些堵点。首先，分时段精准使患儿根据预约时间错峰到院，极大压缩了候诊时间。其次，诊间支付功能将缴费环节从收费窗口前移至医生诊室，患儿无需为缴费而专门排队，实现了边诊疗、边结算。再次，线上检查预约和电子报告查询功能，使患儿能够自主安排检查时间，并第一时间获取结果，避免了多次往返医院。

3.2 “互联网+”服务模式优化就医体验

观察组就医体验满意度显著提升。便捷流畅的流程可带来积极心理感受，更重要的是高效有序的就诊环境能缓解患儿家属焦虑烦躁。此外，线上平台的透明化信息增强了患儿家属掌控感和安全感。隐私保护方面，线上支付和咨询也在一定程度上避免了在公共窗口透露个人信息和病情。从更宏观的视角看，“互联网+”模式促使医院管理从以机构为中心向以患儿为中心转变。全院门诊的协同联动，打破了科室间、环节间的信息壁垒，使得服务流程更加连贯和人性化^[2]。这种无感化的流畅体验，本身就是对患儿尊重和关怀的体现，有助于构建更加和谐、信任的医患关系。

3.3 “互联网+”服务模式增强信息可及性

在信息获取维度，观察组满意度同样显著高于对照组。传统模式下，获取诊疗信息主要依赖医生的口头交代和纸质文书，信息往往零散、易丢失，且缺乏个性化解读。而“互联网+”模式下的信息呈现方式发生了根本性变革。电子处方、电子检查单、详细的费用清单、检验检查报告等均可在手机端清晰查阅和永久保存^[3]。特别是对于慢性病患者，线上复诊和连续的健康指导，使他们能够更好地理解自身病情，遵

循医嘱进行自我管理。健康教育内容的精准推送，也提升了健康素养的普及效率。信息的透明化和可及性，不仅满足了其的知情权，更赋能成为自身健康管理的主动参与者，这与健康中国战略中强调的预防为主、共建共享理念高度契合。

3.4 患儿家属对“互联网+”服务模式接受度高

本研究观察组绝大多数患儿家属对该模式持肯定态度，且再次使用意愿高达80%。这表明初次体验后能够切实感受到便利，并愿意将其作为未来就医的首选方式。值得注意的是，仍有少数家属表示不满意或不愿意再次使用。分析原因，可能部分老年家属存在数字鸿沟，不擅长使用智能手机；部分家属习惯传统就医方式，对线上操作存在不信任感。这提示我们在推进“互联网+”医疗服务的过程中在大力推广线上服务的同时，保留并优化线下人工窗口和辅助服务，为不擅长使用智能技术的特殊群体提供必要的引导和帮助，确保服务的普惠性和公平性。

综上所述，基于全院门诊的“互联网+”医疗服务模式，通过流程再造和信息赋能，能够显著提升门诊患儿就诊效率、改善就医体验，从而提高患儿家属满意度。

参考文献

- [1] 付硕雄, 陈皓阳, 赵海静, 等. 我国互联网+医疗服务的优化研究——基于复杂适应系统理论[J]. 中国卫生事业管理, 2022, 39(3):166-169.
- [2] 张华秀, 黄霞, 郑增旺, 等. 智慧门诊背景下助老服务模式的构建与应用[J]. 中华医院管理杂志, 2022, 38(7):540-543.
- [3] 郭问秋, 吴邦刚, 罗利, 等. 医院门诊患者满意度与忠诚度实证研究[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 40(5):352-356.

(上接第165页)

高效开展。医疗查房与护理查房是一种新的护理查房教学模式，此教学方法能够让学生主动发现问题，集中注意力观察查房工作的细节，提高护生对问题的分析能力和解决能力，该教学模式是一种主动教学形式，学生在查房中通过询问病情能拉近护患关系，保证工作顺利开展^[5]。

从结果分析，观察组的各项护理查房效果明显优于对照组，并且观察的护生实习结束后取得的理论部分和操作技能的评分较高于对照组， $P < 0.05$ 。

综上所述，医疗查房联合护理查房在ICU护理教学中取得的护理效果较明显，值得临床借鉴。

参考文献

- [1] 傅圆圆, 罗冬娇, 汪丽琪. 合作式整体护理查房学习模式在儿科护理实验教学中的应用[J]. 护理研究, 2022(20):2498-2499.
- [2] 王芝, 许燕, 姜梅. “自主学习和能力导向”教学模式在急诊护理查房中的应用效果[J]. 中华现代护理杂志, 2023(35):4321-4322.
- [3] 陈亭, 詹丹丹, 卢嘉渝. 情景再现护理查房在普外科重症监护室的应用体会[J]. 西南国防医药, 2024(3):320-322.
- [4] 王俊莉, 付显芬, 甘秀妮. 医护一体查房联合ISBAR沟通工具在ICU护理工作中的应用[J]. 护理学杂志, 2023, 30(11):189-190.
- [5] 杨玲. 以临床护理教学路径为引导的护生教学查房模式的应用效果[J]. 中华现代护理杂志, 2022(36):4443-4446.

(上接第166页)

教学难点，有效的解决了就医与医学教育之间的问题。

目前的大学生存在的主要问题就是缺乏沟通能力、实际解决问题的能力，而我国高等教育的根本目的就是培养具有综合素质的人才。传统的教学模式侧重于理论教学，对于培养学生综合素质重视不够。而学生标准化病人教学的实施让学生能够亲身体验患者的病因、临床表现等，从而制定护理措施及进行健康教育等^[3]。这种反复在学生标准化病人身上练习的机会有效的提高了学生的动手能力；该教学使学生之间角色互换，有效的锻炼了学生的交流及沟通能力。本文结果表明，实施学生标准化病人案例教学的实践组在理论考试成绩、实际操作能力及护患沟通技能等方面的成绩均优于采用传统方式教学的对照组学生，差异具有统计学意义($P < 0.05$)；同时实践组学生对这种教学方法的效果非常高，充分表明，

学生标准化病人案例教学法在《传染病护理学》实践教学取得非常理想的教学效果，这是一种新型的教学方法，为学生成长搭建了一个良好的平台，有效的提高学生的学习效果，提高学生技能。然而这种教学也存在一定的弊病，这就需要教师及学生共同研究并克服，使教学从根本上得到提高。

参考文献

- [1] 温朝玲, 侯燕, 张良娣, 施雪晖, 王景. 传染病护理教学中以学生标准化病人为载体强化针刺伤标准职业防护初探[J]. 卫生职业教育, 2022, 36(17):101-102.
- [2] 须玉红, 潘海燕, 王新玲. 学生标准化病人在《传染病护理学》实践教学中的应用[J]. 中国现代医生, 2023, 52(26):125-127.
- [3] 雷利霞, 贾长宽, 吴晓莲, 史月田, 周繁华, 李晨曦. 标准化病人在《传染病护理学》临床见习教学中的应用初探[J]. 医学信息(上旬刊), 2021, 24(08):5267-5268.