

# 医院行政管理中服务流程优化及患者满意度策略

熊兴莲

文山壮族苗族自治州人民医院，云南省文山壮族苗族自治州，663000；

**摘要：**医院作为医疗卫生服务体系的核心机构，其行政管理水平直接影响着医疗服务的质量与患者的就医体验。然而，在当前医院行政管理中，服务流程冗长低效、信息协同不足、服务意识薄弱以及监管机制缺位等问题依然普遍存在，这些问题不仅降低患者的满意度，也制约医院整体运营效率的提升。对此，文章对医院行政管理中服务流程优化及患者满意度策略展开探索，旨在改善医院服务质量、增强患者信任感提供切实可行的解决方案。

**关键词：**医院行政管理；服务流程优化；满意度

**DOI：**10.69979/3029-2808.25.07.058

## 引言

医院行政管理作为医疗服务高效运行的重要保障，其在优化服务流程和提升患者满意度方面的关键作用日益凸显。在此背景下，研究医院行政管理中服务流程优化及患者满意度提升策略，成为改善医疗服务质量、满足患者需求的迫切任务。这一研究不仅关系到医院整体运营效率的提高和服务水平的改进，也直接影响到患者的就医体验和对医疗机构的信任感，对于推动医疗服务现代化、构建和谐医患关系具有重要的现实意义。

## 1 医院行政管理中服务优化意义

### 1.1 有助于提升患者就医体验与满意度

医疗服务的本质是以人为本，而优化行政管理流程可以减少患者在就医过程中因繁琐环节和低效操作带来的不便。通过精简冗长的流程、实现信息高效传递以及加强各部门间的协作，医院能够让患者感受到更加便捷、流畅的服务过程。这种优化不仅缩短患者的等待时间，还降低其在就医过程中的心理负担，从而显著提升其对医院服务的认可度和满意度<sup>[1]</sup>。同时，以患者需求为导向的服务优化体现医院对患者权益的重视，增强患者对医疗机构的信任感，为构建和谐的医患关系奠定坚实基础。

### 1.2 有助于提升医院运营效率与管理水平

传统管理模式下的流程冗长和职责不清往往导致工作效率低下，影响医疗服务的及时性和质量。通过优化服务流程，医院可以简化不必要的审批环节，明确各部门职责分工，减少重复劳动和沟通障碍。这不仅加快行政事务的处理速度，还释放医务人员的时间和精力，使其能够专注于核心医疗服务工作，从而提升整体运营效率。同时，借助信息化手段实现数据共享和动态监管，

可以进一步减少人为失误和资源浪费，为医院节约成本并创造更大的价值。

## 2 医院行政管理中服务现状

### 2.1 流程冗长低效

医院行政管理中的流程设计缺乏系统性整合，各环节之间衔接不畅，导致患者就医体验受到严重影响。其一，患者在就医过程中需要经历挂号、候诊、检查、缴费、取药等多个独立运行的步骤，这些环节之间的逻辑关系松散，缺乏整体规划和优化设计。如患者完成某一步骤后往往需要重新排队或前往其他部门办理相关手续，这种“多点跑动”的模式不仅延长患者的等待时间，还增加心理负担，直接影响其对医院服务的满意度<sup>[2]</sup>。其二，内部审批流程繁琐且效率低下，进一步拖累医疗服务的整体效能。医院内部事务的处理通常涉及多个层级和部门，但由于职责划分不明确或沟通机制不健全，容易出现重复劳动或推诿现象。这种低效的行政管理不仅增加运营成本，还间接影响医务人员的工作效率，使他们无法将更多精力投入到核心医疗服务中。

### 2.2 信息协同不足

医院行政管理中的信息协同问题严重制约服务流程的优化和患者满意度的提升。一方面，各部门间的信息共享能力有限，数据孤岛现象普遍存在。患者的基本信息、病历记录、费用明细等内容分散在不同部门的独立系统中，难以实现跨部门实时传递和共享。这种信息断层使得患者在不同环节中需要反复提供相同的信息，既增加重复操作的可能性，也浪费医疗资源和患者的时间。另一方面，现有信息系统兼容性差，技术标准不统一，导致医院内部各部门之间以及与其他医疗机构之间的协作受阻。如部分医院的电子病历系统无法与外部机

构对接，使得患者在转诊或跨机构诊疗时面临信息迁移困难的问题。这种信息协同不足不仅延缓诊疗效率，还因信息误差影响诊断结果的准确性，进一步降低患者对医院服务的信任感。

### 2.3 服务意识薄弱

医院行政管理中服务意识薄弱的问题直接影响患者满意度和服务质量。一方面，部分行政管理人员缺乏主动服务意识，未能充分认识到自身岗位对患者体验的重要性。其在日常工作中表现出冷漠或敷衍的态度，忽视患者的需求和感受，甚至在面对患者疑问时态度生硬。这种行为不仅损害医患关系的和谐性，还削弱患者对医院的信任感。另一方面，管理层在制定政策时过于关注内部管理便利性，而忽视患者实际需求。服务流程的设计未充分考虑特殊人群如老年人或行动不便者的操作困难，导致这些患者在就医过程中感到不便。这种以管理为中心而非以患者为中心的理念，使得服务流程偏离优化目标，进一步拉低患者对医院服务的满意度。

### 2.4 监管机制缺位

医院行政管理中监管机制的缺位是导致服务质量下降的重要原因。一是，责任追究制度不健全，管理漏洞难以被及时发现和纠正。如某些环节的低效或失误可能长期存在，但因缺乏明确的责任划分和问责机制，导致问题无法得到有效解决。这种监管真空不仅影响服务流程的规范性和透明度，还可能引发腐败风险，进一步削弱患者对医院管理的信任。二是，监督手段单一且传统，过度依赖定期巡查和纸质审核等方式，未能充分利用现代科技手段进行动态监测和数据分析。这种落后的监督方式使得潜在问题难以被及时发现，也无法为服务流程优化提供科学依据。同时，外部社会监督的作用尚未得到充分发挥，医院信息公开程度有限，患者和社会公众难以对医院管理形成有效约束。这种监管机制的缺位不仅阻碍服务流程的改进，还对患者满意度造成持续负面影响。

## 3 医院行政管理中服务流程优化及患者满意度提升策略

### 3.1 优化就医流程设计

针对医院行政管理中流程冗长低效的问题，优化就医流程设计需要从患者外部就医环节的整合优化和医院内部审批流程的精简高效两个方面入手实施。其一，医院应通过系统化整合患者在挂号、候诊、检查、缴费、取药等外部就医环节中的操作步骤，减少“多点跑动”

现象的发生频率，从而缩短患者的等待时间并降低心理负担<sup>[3]</sup>。具体而言，医院可以引入“一站式服务”模式，将多个独立运行的步骤集中到一个平台或窗口完成。如在门诊大厅设立综合服务台，配备专职导医人员为患者提供全流程指导，并结合智能化排队管理系统实时更新各环节的排队状态，帮助患者合理规划时间。同时，医院可开发多功能自助服务终端，支持挂号、缴费、打印检验报告等功能的一体化操作，减少人工窗口的压力。

其次二，针对医院内部审批流程繁琐且效率低下的问题，医院应通过职责重构、权限下放手段的应用来实现审批流程的精简与高效。具体策略包括：第一，建立明确的审批层级和职责分工，制定标准化的审批流程图，确保每个环节都有专人负责，杜绝职责不清或推诿现象的发生。如对于药品采购、设备维护申请等常规事务，可设置三级审批机制包括科室负责人、职能部门主管、院领导，并明确规定每个层级的审批时限，避免审批链条过长导致的延误。第三，引入跨部门协作机制，建立定期沟通会议制度，确保各部门之间的信息流通顺畅，减少因沟通不畅引发的重复劳动。如设立专门的流程优化小组，由医务科、护理部、财务科等部门共同参与，定期对现有审批流程进行梳理和优化，及时发现并解决瓶颈问题。

### 3.2 强化信息协同能力

针对医院行政管理中信息协同不足的问题，强化信息协同能力需要从构建统一的信息共享平台和推动信息系统标准化建设两个方面入手实施。一方面，医院应通过整合现有资源，构建统一的信息共享平台，打破数据孤岛现象，实现患者基本信息、病历记录、费用明细等内容的实时传递和跨部门共享<sup>[4]</sup>。具体而言，可以采用集成化的医院信息系统，将挂号、诊疗、检查、缴费等环节的数据进行无缝对接，确保患者在任何环节都能获得一致且准确的信息支持。在患者挂号时，系统自动将患者的基本信息同步至诊疗科室和财务部门，避免医务人员反复向患者索取相同信息。同时，医院可引入电子健康档案系统，为每位患者建立动态更新的电子档案，涵盖其历史就诊记录、检查结果、用药情况等内容，并设置权限分级管理机制，确保信息的安全性和隐私性。

另一方面，针对现有信息系统兼容性差和技术标准不统一的问题，医院应推动信息系统标准化建设，确保内部各部门之间以及与其他医疗机构之间的协作顺畅。具体策略包括：第一，制定统一的技术标准和接口规范，明确各信息系统的数据格式、传输协议和安全要求，确保不同系统之间能够互联互通。如采用国际通用的 HL7

标准，实现电子病历、检验报告等内容的跨系统共享；同时，定期对现有系统进行升级维护，确保其符合最新的技术规范。第二，引入区域医疗信息平台，促进医院与外部机构之间的信息协同。如医院可通过区域医疗信息平台与社区卫生服务中心、上级医院或第三方检测机构对接，实现电子病历、影像资料等内容的跨机构共享，为患者转诊或跨区域诊疗提供便利。

### 3.3 提升全员服务意识

提升全员服务意识需要从完善服务培训体系和优化患者导向的服务流程设计两个方面展开具体实施。其一，医院应建立系统化、常态化的服务培训机制，帮助行政管理人员和医务人员深刻理解自身岗位对患者体验的重要性，并掌握与患者有效沟通的技巧。医院可以设立“服务意识提升专项计划”，由医院管理层牵头，联合外部培训机构或高校专家团队，设计针对性强的培训课程。课程内容可涵盖医患沟通心理学、情绪管理技巧、特殊人群服务策略等，并通过案例分析、情景模拟等形式增强培训的实践性。同时，医院可开发线上学习平台，定期上传标准化服务操作视频、典型案例分析以及最新服务理念文章，方便员工随时学习并应用于实际工作。

其二，医院管理层在制定政策和服务流程时，应坚持以患者为中心的理念，充分考虑不同群体的实际需求，特别是老年人、行动不便者等特殊人群的操作困难。具体策略包括：第一，成立“患者需求调研小组”，定期通过问卷调查、座谈会或一对一访谈等方式，收集患者对现有服务流程的意见和建议，并将其作为优化设计的重要依据。如针对老年患者反映的自助设备操作复杂问题，可在挂号窗口增设人工导诊服务，同时安排志愿者协助完成操作；对于行动不便者，可开辟绿色通道，提供轮椅租赁和专人陪同服务。第二，推行“全流程服务优化”项目，由医务科牵头，联合护理部、财务科等部门共同参与，对挂号、候诊、检查、缴费等环节进行全面梳理和优化。

### 3.4 完善监管评价机制

完善监管评价机制需要从健全责任追究制度和创新监督手段两个方面入手实施。一是，医院应通过构建明确的责任划分体系和完善问责机制，确保每个服务环节都有专人负责，并对低效或失误行为进行及时追责。具体而言，可以制定《医院服务质量责任清单》，将挂

号、候诊、检查、缴费、取药等关键环节的具体职责细化到各个岗位，并明确各岗位在流程中的核心任务和考核指标。如在药品采购环节，明确科室负责人、财务部门和采购部门的具体职责分工，并规定每个环节的完成时限和质量要求。同时，建立“问题追溯与整改机制”，由专门的监督小组定期对服务流程的执行情况进行检查，发现问题后第一时间启动追责程序。对于因审批延误导致患者投诉的情况，监督小组需追查责任链条，明确责任人并根据情节轻重采取相应处罚措施如经济处罚、通报批评或岗位调整。

二是，针对监督手段单一且传统的问题，医院应充分利用现代科技手段，创新监督方式，增强监管的科学性和实效性。具体策略包括：第一，开发智能化监管平台，整合医院内部的各项运营数据，实现对服务流程的全程可视化监督。第二，推行移动化监督模式，允许监督管理人员通过手机APP或平板设备随时随地查看医院运行状况，并对突发事件进行快速响应。第三，加强外部社会监督的作用，推动医院信息公开透明化。如定期发布《医院服务质量报告》，详细披露患者满意度、投诉率、诊疗效率等关键指标，并通过官方网站或第三方平台向社会公众公开，接受舆论监督。

## 4 结语

文章揭示医院行政管理中服务流程优化在提升患者满意度、提高运营效率以及增强医疗服务连贯性方面的潜力，也为医院管理实践提供切实可行的策略。伴随着医疗需求的日益增长和信息技术的快速发展，医院行政管理中服务流程优化及患者满意度提升的重要性将愈加凸显。未来的研究需要更加深入地探索信息化手段与医疗服务的深度融合，不断创新管理模式，以适应患者需求的多样化趋势和医疗行业的发展要求。

## 参考文献

- [1]高云平. 医院行政管理工作提质增效的措施[J]. 管理学家, 2024(7): 94-96.
- [2]郑佰明. 提升医院行政管理工作的策略思考[J]. 智慧健康, 2024, 10(27): 165-167, 172.
- [3]王鹏, 张兵. 提升医院行政管理工作的策略思考[J]. 科学咨询, 2024(15): 30-33.
- [4]胡蓉. 公立医院行政管理中常见的问题与对策[J]. 航空航天医学杂志, 2024, 35(2): 203-205.