

doi: 10.3969/j.issn.1674-1242.2026.01.041

妇科门诊流程优化对缩短就诊等候时间与提升患者满意度的相关性分析

张贞飞¹, 刘青²

(1. 平顶山市湛河区妇幼保健院 妇保科, 河南平顶山 467000; 2. 平顶山市湛河区妇幼保健院 妇女保健科, 河南平顶山 467000)

【摘要】目的 探讨基于流程优化的管理措施对妇科门诊等候时间及患者满意度的影响, 并分析两者之间的关系。**方法** 选取 2023 年 1 月至 2024 年 12 月平顶山市湛河区妇幼保健院妇科门诊就诊患者 122 例。以门诊流程优化实施时间为界分为对照组与观察组, 各 61 例。对照组实施常规门诊流程, 观察组实施流程优化管理措施。比较两组门诊等候时间及患者满意度, 并分析等候时间与满意度之间的相关性。**结果** 观察组在挂号、候诊、检查及总就诊等候时间方面均明显短于对照组(均 $P < 0.05$), 患者整体满意度及各维度满意度评分均高于对照组(均 $P < 0.05$)。Pearson 相关分析显示, 门诊等候时间与患者满意度呈显著负相关, 其中总就诊等候时间与患者整体满意度的相关性最强 ($r = -0.641, P < 0.001$)。**结论** 基于流程优化的门诊管理模式可有效缩短妇科门诊等候时间, 并通过改善就诊体验显著提升患者满意度, 具有较好的临床管理应用价值。

【关键词】 妇科门诊; 流程优化; 等候时间; 患者满意度; 门诊管理

【中图分类号】 R197

【文献标志码】 A

文章编号: 1674-1242 (2026) 01-0205-04

Correlation analysis of gynecology outpatient process optimization on shortening waiting time and improving patient satisfaction

ZHANG Zhenfei¹, LIU Qing²

(1. Department of Obstetrics and Gynecology, Zhanhe District Maternal and Child Health Hospital of Pingdingshan City, Pingdingshan 467000, Henan, China; 2. Department of Women's Health Care, Zhanhe District Maternal and Child Health Hospital of Pingdingshan City, Pingdingshan 467000, Pingdingshan 467000, Henan, China)

【Abstract】Objective To discuss the impact of process optimization-based management measures on outpatient waiting time and patient satisfaction in gynecological clinics and analyze the relationship between waiting time and patient satisfaction. **Methods** A total of 122 patients were selected from the outpatient gynecology clinic of Zhanhe District Maternal and Child Health Hospital of Pingdingshan City between January 2023 and December 2024. Patients were divided into a control group and an observation group (61 cases each) according to the implementation time of process optimization. The control group received routine outpatient services, whereas the observation group was managed using optimized outpatient workflows. Waiting time indicators and patient satisfaction scores were compared between groups, and the correlation between waiting time and patient satisfaction was analyzed. **Results** Compared with the control group, the observation group showed significantly shorter registration, consultation, examination, and total outpatient waiting times (all $P < 0.05$). Overall patient satisfaction and scores across all satisfaction dimensions were significantly higher in the observation group (all $P < 0.05$). Pearson correlation analysis showed a significant negative association between outpatient waiting time and patient satisfaction, with total waiting time demonstrating the strongest correlation with overall satisfaction ($r = -0.641, P < 0.001$). **Conclusion** The outpatient management model based on process optimization can effectively shorten the waiting time in gynecological outpatient and significantly enhance patient satisfaction by improving the medical experience, thus demonstrating considerable application value in clinical management.

【Key words】 Gynecological outpatient clinic; Process optimization; Waiting time; Patient satisfaction; Outpatient management

随着分级诊疗制度的推进及女性健康需求的增长, 妇科门诊就诊人次持续增加, 门诊服务流程的复杂性与就诊高峰期资源紧张问题日益凸显^[1]。等候

时间过长已成为影响妇科门诊运行效率及患者就医体验的主要因素之一, 不仅增加患者焦虑和不满情绪, 还可能削弱其对医疗服务质量的整体评价, 从

收稿日期: 2025-10-11。

作者简介: 张贞飞, 副主任医师, 研究方向: 妇科门诊流程优化。E-mail: zhangzhenfei@139.com。

而影响医患关系的和谐与门诊管理绩效^[2]。

研究表明^[3], 门诊等候时间与患者满意度密切相关, 等候时间的缩短可改善患者对医疗服务的主观感受。传统门诊流程在信息衔接、岗位协同及高峰期调配等方面仍存在不足, 单纯依赖增加人力或延长工作时间, 无法从根本上解决等候时间与满意度之间的矛盾^[4]。流程优化作为以患者就医路径为核心的管理策略, 通过重构门诊服务流程、优化资源配置及强化信息化支持, 有望提升门诊运行效率并改善患者就诊体验^[5]。当前, 针对妇科门诊流程优化的研究多集中于单一措施或经验总结, 缺乏量化证据, 对等候时间改善与患者满意度之间关系的研究仍显不足。

因此, 本研究对流程优化实施前后妇科门诊患者的等候时间及满意度变化进行分析, 探讨流程优化在缩短等候时间及提升患者满意度方面的实际效果, 为妇科门诊的精细管理提供参考。

1 资料与方法

1.1 研究对象

采用前后对照的准实验研究设计, 选取平顶山市湛河区妇幼保健院妇科门诊在 2023 年 1 月至 2024 年 12 月就诊的患者作为研究对象, 共纳入 122 例。以妇科门诊流程优化正式实施时间为界, 将研究对象分为对照组和观察组, 对照组为流程优化实施前一年 (2023 年 1 月~2023 年 12 月) 接受常规门诊流程服务的患者, 共 61 例; 观察组为流程优化实施后一年内 (2024 年 1 月~2024 年 12 月) 接受优化门诊流程服务的患者, 共 61 例。两组患者均完成完整的门诊就诊流程并接受满意度调查。本研究通过医院伦理委员会审核, 研究过程不涉及额外诊疗干预, 所有患者资料均已作匿名化处理。

纳入标准: ①年龄 ≥ 18 岁的妇科门诊患者; ②在研究时间段内, 于妇科门诊完成完整门诊就诊流程者; ③就诊类型为普通门诊或专家门诊的初诊或复诊患者; ④具备基本理解和沟通能力, 能够独立或在协助下完成患者满意度调查问卷者。排除标准: ①急诊就诊或因病情需要走绿色通道优先处理的患者; ②就诊过程中因突发疾病变化、转入急诊或住院而中断门诊流程者; ③门诊信息系统记录不

完整或关键时间节点缺失者; ④在研究期间存在重复就诊的患者 (仅纳入首次就诊记录); ⑤合并严重认知障碍、精神障碍或语言沟通障碍, 无法完成满意度调查者。研究期间妇科门诊诊疗项目、医生及护理人员配置、接诊模式等均保持相对稳定, 未实施其他与流程管理相关的重大改革措施, 减少混杂因素干扰。

1.2 门诊流程和流程优化

对照组 按照既往妇科门诊常规流程完成就诊。具体流程: ①患者通过现场或预约方式完成挂号后, 自行至候诊区等待就诊; ②由护士进行基本分诊后, 患者按照现场叫号顺序依次进入诊室就诊。就诊结束后, 患者根据医嘱分别完成缴费、检查预约及相关辅助检查。

观察组 常规妇科门诊服务基础上, 实施以流程再造为核心、信息化系统协同支撑的门诊流程优化方案。流程优化自 2024 年 1 月起统一上线并稳定运行, 具体措施: (1) 门诊流程重构与路径标准化 对妇科门诊原有“挂号-分诊-候诊-就诊-检查”流程进行系统梳理, 明确关键时间节点与责任岗位, 重构患者就诊路径, 减少重复排队与无效等待, 实现门诊服务流程的标准化与连续化。(2) 分诊前置与智能分流管理 依托门诊信息系统, 由护士在患者候诊前完成初步分诊, 根据就诊类型 (初诊、复诊、检查结果复诊等) 进行分类标识与优先级管理, 实现患者的前置分流, 降低候诊区拥堵风险。(3) 信息化候诊与动态调度 引入电子叫号与候诊信息显示系统, 将患者就诊顺序、当前排队状态及预计等候时间进行可视化呈现, 并根据诊室实时接诊情况动态调整叫号节奏, 提升门诊运行的时效性与可预测性。(4) 高峰时段资源弹性配置与流程引导 在门诊高峰时段, 通过信息系统监测就诊负荷变化, 动态调配导诊与分诊岗位, 加强患者路径引导, 降低流程瓶颈对整体等候时间的影响。

1.3 观察指标

1.3.1 门诊等候时间指标

依据患者实际门诊就诊流程, 记录以下等候时间指标 (单位: min): 挂号等候时间、候诊等候时间、检查等候时间、总就诊等候时间。所有时间数

据均由门诊信息系统自动记录,并结合人工核对方式获取。

1.3.2 患者满意度评价

采用基于 SERVQUAL 服务质量模型的门诊患者满意度评价量表,对患者就诊满意度进行评估。量表从服务过程与患者感知角度设置就诊秩序、等候体验、流程便捷性、医护沟通及整体就诊感受等维度,各条目采用 Likert 5 级评分法,总分越高表示患者满意度越高。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 26.0 统计学软件进行数据分析。计量

资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较采用独立样本 t 检验;计数资料以例(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验。采用 Pearson 或 Spearman 相关分析分析门诊等候时间与患者满意度之间的相关性。以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 基线资料

两组患者在年龄、文化程度、就诊类型(初诊/复诊)、门诊类别(普通门诊/专家门诊)等基线资料方面比较,差异均无统计学意义(均 $P > 0.05$),具有可比性。详见表 1。

表 1 2 组患者一般资料比较[$\bar{x} \pm s$, 例(%)]

组别	年龄(岁)	初诊	复诊	普通门诊	专家门诊	文化程度(\geq 大专)
对照组($n=61$)	34.87±8.53	36(59.02)	25(40.98)	44(72.13)	17(27.87)	33(54.10)
观察组($n=61$)	35.42±8.11	38(62.30)	23(37.70)	46(75.41)	15(24.59)	35(57.38)
t/χ^2	-0.365		0.132		0.168	0.141
P	0.716		0.716		0.682	0.707

2.2 门诊等候时间

与对照组相比,观察组在挂号等候时间、候诊等候时间、检查等候时间及总就诊等候时间方面均

缩短,差异均具有统计学意义(均 $P < 0.05$)。详见表 2。

表 2 2 组患者门诊等候时间比较($\bar{x} \pm s$, min)

组别	挂号等候时间	候诊等候时间	检查等候时间	总就诊等候时间
对照组($n=61$)	19.34±6.21	48.62±13.08	33.15±10.74	101.11±19.27
观察组($n=61$)	12.08±4.37	31.25±9.84	22.46±8.55	65.79±16.38
t	7.467	8.288	6.082	10.907
P	0.001	0.001	0.001	0.001

2.3 患者满意度

观察组患者总体满意度及各维度评分均高于对

照组,差异具有统计学意义(均 $P < 0.05$)。详见表 3。

表 3 2 组患者满意度评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	就诊秩序	等候体验	流程便捷性	医护沟通	整体满意度
对照组($n=61$)	3.58±0.62	3.21±0.71	3.39±0.65	3.76±0.56	3.46±0.63
观察组($n=61$)	4.32±0.51	4.24±0.54	4.41±0.49	4.48±0.43	4.43±0.50
t	-7.215	-8.419	-9.058	-7.801	-9.012
P	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

2.4 门诊等候时间与患者满意度的相关性分析

门诊等候时间与患者满意度评分之间呈显著负相关。挂号等候时间、候诊等候时间、检查等候时间及总就诊等候时间与患者整体满意度评分均呈负相关,其中总就诊等候时间与患者满意度的相关性最为显著($P < 0.001$)。详见表 4、图 1。

表 4 门诊等候时间与患者整体满意度的相关性分析

等候时间指标	相关系数(r)	P
挂号等候时间	-0.418	0.001
候诊等候时间	-0.557	0.001
检查等候时间	-0.392	0.001
总就诊等候时间	-0.641	0.001

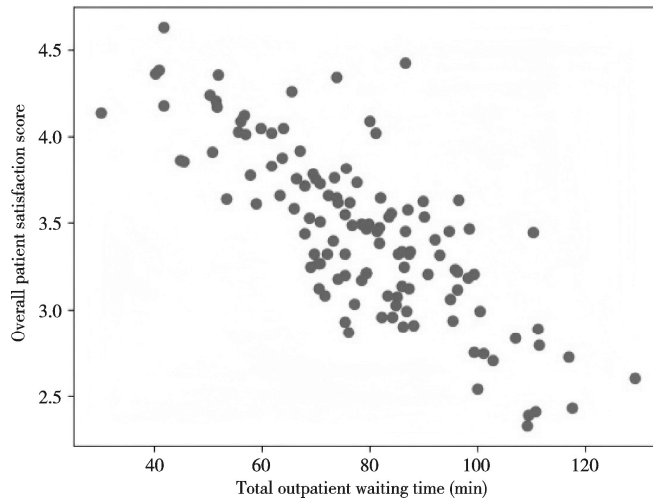


图1 门诊总就诊等候时间与患者整体满意度的相关性分析散点图

3 讨论

妇科门诊因患者就诊需求集中、诊疗流程相对复杂，其等候问题更易在就诊高峰期被放大，进而影响患者对医疗服务的整体评价^[6]。如何在有限医疗资源条件下，通过科学的流程设计与管理优化缩短等候时间、提升患者满意度，已成为当前门诊精细化管理的重要课题。

本研究系统评估了流程优化在妇科门诊中的应用效果。结果显示，流程优化实施后，挂号、候诊、检查及总就诊等候时间均显著缩短，同时患者整体满意度及各维度满意度评分明显提升，提示以流程再造为核心的门诊管理干预能够在不增加医疗资源投入的前提下，有效改善门诊运行效率与患者就医体验。该结果从时间效率与主观感受两个层面验证了流程优化在妇科门诊管理中的实际价值。相关性分析显示，门诊等候时间与患者满意度之间呈显著负相关性，其中总就诊等候时间与整体满意度的相关性最为突出。散点图及线性拟合结果直观反映了随着就诊等候时间延长，患者满意度呈逐渐下降趋势。结果提示，患者对门诊服务的评价并非仅取决于医疗技术本身，而更多受到就诊流程顺畅程度与等候体验的影响。流程优化通过环节整合、前置分诊及信息候诊管理，减少了非医疗必要等待与过程

中的不确定性，这不仅可降低患者焦虑感，更可通过缩短心理等候时间优化患者的时间成本感知，进而显著提升患者满意度。本研究结果与既往研究结论基本一致^[7]，同时本研究通过相关性分析进一步明确了不同等候环节（从报到至接诊）及总体等候时间在患者体验中的综合作用。

综上，流程优化的门诊管理模式能够有效缩短妇科门诊等候时间，并通过改善就诊体验显著提升患者满意度，可为妇科门诊精细化管理与质量改进提供可行性方案选择。

参考文献

- [1] 刘娟娟. 成都市高新区妇产联盟推动分级诊疗的案例研究[D]. 电子科技大学, 2020.
- [2] 洪学敏. 基于智能平台的管理方案在妇科门诊护理管理中的价值分析[J]. 医学理论与实践, 2024, 37 (11): 1973-1975.
- [3] 李佳, 崔燕. 基于互联网医院功能缩短门诊患者就诊等候时间的探讨[J]. 现代医院管理, 2025, 23 (5): 59-62.
- [4] 饶子芊, 余水英. 门诊患者就诊等候时间的影响因素及干预对策[J]. 安徽医学, 2025, 24 (4): 16-18.
- [5] 李艳. C 妇产医院产科门诊流程管理优化效果研究[D]. 西南大学, 2024.
- [6] 王暖瑞, 赵蜜. 护理管理流程优化在提升妇产科门诊分诊护理质量中的应用效果观察[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2023, 10(35): 141-143.
- [7] 付海燕. 优化门诊护理分诊流程对分诊效果的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11 (18): 160-162.