

医院多部门协同信息化管理提升患者满意度研究

潘青^{1,*}

1. 盘锦辽油宝石花医院, 信息管理部, 辽宁 盘锦, 124010

摘要: 随着医疗技术的不断发展, 医院管理面临新的挑战与机遇。多部门协同信息化管理模式通过信息共享、资源整合和流程优化, 成为提升医疗服务质量与患者满意度的关键手段。本文探讨了多部门协同信息化管理模式在医院管理中的应用, 分析了其对提升患者满意度的作用, 并提出了实施路径。研究表明, 信息化管理在多部门协同中显著提高了诊疗效率, 优化了服务流程, 增强了患者对医疗服务的信任和满意度。

关键词: 多部门协同; 信息化管理; 患者满意度; 医疗服务质量

Research on the improvement of patient satisfaction through multi-department collaborative information management in hospitals

Pan Qing^{1,*}

1. Panjin LiaoYu GEM Flower Hospital, Information Management Department,
Panjin, Liaoning China, 124010

Abstract: With the continuous development of medical technology, hospital management faces new challenges and opportunities. The multi-department collaborative information management model, through information sharing, resource integration, and process optimization, has become a key means to improve the quality of medical services and patient satisfaction. This paper explores the application of a multi-department collaborative information management model in hospital management, analyzes its role in enhancing patient satisfaction, and proposes implementation paths. Research indicates that information management significantly improves diagnostic efficiency, optimizes service processes, and enhances patient trust and satisfaction with medical services in a multi-department collaborative environment.

Keywords: Multi-department collaboration; Information management; Patient satisfaction; Medical service quality

在当今医疗行业快速发展的背景下, 医院管理模式面临着前所未有的挑战与机遇^[1]。随着信息技术的不断进步, 多部门协同信息化管理模式逐渐成为提升医疗服务质量与患者满意度的关键路径^[2]。国内外对医院信息化管理的研究日益增多, 国外研究侧重于信息技术在医疗流程优化和患者体验提升中的具体应用, 而国内研究则更关注于信息化手段在医院资源调配和多部门协作中的实践效果^[3]。本研究创新性地聚焦于多部门协同信息化管理在提升患者满意度方面的应用, 通过整合信息共享、流程优化和资源整合等手段, 全面探索其在实际医院管理中的可行性与有效性。预期研究将深入揭示信息化管理如何显著提高诊疗效率、优化服务流程, 并最终增强患者对医疗服务的信任与

满意度。在此基础上,本研究将为医院信息化管理的进一步发展提供坚实的理论依据和实践指导,推动医院管理向更加高效、智能的方向迈进。

1 多部门协同信息化管理模式

1.1 多部门协同的定义与重要性

多部门协同,即多个部门或单位在共同目标指导下,通过信息共享、资源整合和流程优化,实现高效协作和协调管理的过程^[4]。在医院管理中,多部门协同尤为重要,它直接关系到医疗服务的质量和效率,进而影响患者的满意度。

首先,多部门协同能够促进信息的高效流通。传统医院管理模式下,各部门各自为政,信息孤岛现象严重,导致资源浪费和医疗服务连贯性不足。通过多部门协同,可以实现信息的互联互通,确保患者信息在不同部门间无缝传递,提高诊疗效率。

其次,多部门协同有助于优化医疗流程。在多专科协作诊疗门诊中,整合不同专科专家资源,为患者提供全面的疾病评价和优化的诊疗方案。信息化平台的搭建显著提高了诊疗效率,减少了患者等待时间,提升了患者满意度。

再次,多部门协同能够促进资源的合理配置。在多院区一体化管理中,总院区可以向分院区输出人才、信息、技术、文化等资源,统筹医疗业务、人员调动、运营管理、物资采购等,提高各院区运营效率,确保医疗服务质量和同质化。

1.2 信息化管理在多部门协同中的应用

信息化管理已成为提升多部门协同效率的关键手段。通过构建高效的信息平台,医院能够实现各部门间的信息共享和流程优化,从而提高患者满意度^[5]。

首先,信息化管理通过建立统一的数据平台,实现了各部门间的信息互通。例如,某公立医院通过构建多院区互联互通的管理平台,极大提升了办公效率,整合了各院区的医疗信息,实现了人力资源、物资采购、运营管理等方面的数据共享。

其次,信息化管理在人员流动和调配方面发挥了重要作用。多院区医院的人员流动对人事、薪酬管理提出了更高要求。通过上线 HRP 系统,医院实现了招聘管理、薪酬管理、专技档案、员工考核等功能的精细化管理,提高了人事管理的精准度,为人员流动和调配提供了科学依据。

此外,信息化管理在多专科协作诊疗门诊中的应用显著提高了诊疗效率。通过信息化平台优化 MDT 门诊流程管理,专家能够更快速地进行病情评估和诊疗方案制定,提高了诊疗效率。同时,通过效果评价体系的构建,医院管理部门能够有效评价和监管多专科协作诊疗门诊,积极改进和优化现有流程。

2 提升患者满意度的信息化策略

2.1 患者满意度的重要性

患者满意度作为衡量医疗服务质量和水平的重要指标,不仅直接反映了患者对医疗机构所提供的服务的认可和满意程度,更是医院品牌形象塑造和市场竞争力提升的关键因素之一^[6]。在当前医疗行业竞争日益激烈的背景下,患者满意度的高低直接关系到医院的声誉和患者的选择倾向。信息化建设在这一过程中扮演着至关重要的角色,通过引入先进的信息技术手段,优化和改进医疗服务流程,使得患者从挂号、就诊到取药等各个环节都能享受到更加便捷、高效的服务体验。此外,信息化建设

还显著提高了诊疗效率，减少了患者的等待时间，提升了医生的诊疗精准度。同时，通过信息化平台，患者能够更加便捷地获取自己的诊疗信息，增强了患者的参与度和互动性。这些多方面的措施综合作用，有效提升了患者对医疗服务的整体满意度，进一步巩固了医院的品牌形象，增强了其在市场中的竞争力和吸引力。

2.2 信息化管理对患者满意度的影响

信息化管理在医疗服务中的应用显著提升了患者满意度。这一结论不仅在理论上有充分依据，而且在实践中也得到了广泛验证^[7]。首先，信息化管理使得医疗服务更加透明。患者可以通过信息化系统及时获取病情信息，了解诊断和治疗的每一个环节，增强了患者对医疗过程的信任。其次，信息化管理提高了医疗服务的效率。以徐州市中心医院为例，通过信息化建设，平均住院日下降了2.2天，病人周转次数和接诊率显著提高，患者在更短的时间内得到治疗和康复，自然会对医疗服务更加满意。此外，信息化管理还改善了医患沟通。通过信息化系统，医院能够更好地记录和分析患者的反馈，及时解决患者的问题和投诉，增强了患者对医疗机构的信任和满意度。

3 信息化管理提升患者满意度的实施路径

3.1 信息化基础设施建设

信息化基础设施建设在提升患者满意度方面扮演着至关重要的角色^[8]。这一建设涵盖了多个关键组成部分，首先是硬件方面，包括高性能的服务器和计算机设备，这些设备能够快速处理大量数据，确保信息的高效流转；其次是先进的网络设备，如高速路由器和交换机，它们为医院内部及与外部的数据传输提供了稳定可靠的通道。此外，软件工具也是不可或缺的一环，医院管理信息系统（HMIS）能够全面管理医院的各项业务流程，提高运营效率；电子病历系统（EMR）则实现了患者病历的电子化存储和共享，方便医护人员快速获取和更新患者信息；患者关系管理系统（PRM）则专注于提升患者体验，通过优化患者服务流程和增强医患沟通，进一步提升患者满意度。这些硬件和软件要素相互配合，共同构建了一个高效、稳定且可靠的信息化环境，使得医院在诊疗服务、患者管理和信息共享等方面都能够达到更高的水平，从而更好地满足患者的需求，提升其整体满意度。

3.2 信息化管理流程优化

信息化管理流程的优化工作要求医院对当前正在使用的各项管理流程进行全方位的梳理和彻底的重构，旨在消除那些不必要的冗余环节，从而显著提升医院的服务效率^[9]。具体措施包括引入先进的智能排队系统，该系统能够有效管理患者排队顺序，减少混乱和等待时间；同时，充分利用电子病历系统的优势，实现病历信息的实时共享和即时更新，确保医护人员能够迅速获取患者的最新医疗信息，从而提高诊疗的效率和准确性。此外，医院还需特别重视跨部门之间的信息协同工作，打破长期以来存在的部门壁垒，确保信息能够在各部门之间实时传递和共享，形成一个高效、透明、协同的工作环境，进一步提升整体管理水平和服务质量。

3.3 信息化管理培训与推广

信息化管理的培训与推广是确保医疗人员能够熟练使用各类信息系统的基础性工作^[10]。通过全面、系统的培训课程，医疗人员不仅能够熟练掌握信息系统的基本操作技能，还能深入理解系统背后的逻辑架构和数据管理的基本原则。这种培训不仅提升了医疗人员的技术水平，还增强了他们对信息化管理的整体认知。

与此同时，向患者及其家属详细介绍信息化管理系统的使用方法和显著优势，也是至关重要的环节。通过耐心细致的讲解和演示，患者及其家属能够更好地理解信息化管理系统带来的便捷和高效，从而显著提升他们对医疗服务的满意度和对医疗机构的信任感。这不仅有助于优化医患关系，还能推动医疗信息化建设的深入发展，实现医疗服务的现代化和智能化。

4 结论

- (1) 信息化管理在提升多专科协作诊疗门诊的整体服务品质方面发挥了重要作用。
- (2) 患者的接受程度和满意度是多专科协作诊疗门诊市场需求的核心指标。信息化管理通过实时数据监控和反馈机制，帮助门诊管理者及时发现并解决服务中的不足或流程中的欠缺，从而不断优化服务品质。
- (3) 信息化管理在提高患者就诊满意度方面表现突出，通过信息化手段，患者能够更便捷地获取诊疗信息，预约挂号、诊疗记录等流程也更加顺畅。

综上所述，信息化管理在多专科协作诊疗门诊中的应用，不仅提高了门诊的运营效率，还显著提升了患者的就诊体验和满意度。未来研究方向应聚焦于中西医结合康复技术的协同应用与信息化管理，通过构建全面的康复处方平台、优化信息化管理系统功能及探索不同康复场景的应用效果，进一步提升患者满意度及医疗服务质量。

参考文献

- [1] 程红霞. 数字化转型对企业管理的挑战与应对[J]. 商场现代化, 2025, (16): 129-131.
- [2] 郑江山, 王军永, 焦辉川, 等. 我国公立医院医疗服务质量研究现状及趋势分析[J]. 中国医院, 2025, 29(10): 29-33.
- [3] 王江, 王健. 复杂适应系统理论视角下智慧社区向“人本主义”转型发展的逻辑重构[J]. 城市发展研究, 2023, 30(10): 75-84.
- [4] 朱荟.“以人为本的整合照护”中国方案及其改革实践[J]. 人民论坛, 2025, (09): 54-59.
- [5] 王盟, 张晓丽, 刘珏. 公立医院综合绩效管理体系优化研究——基于麦肯锡 7S 模型[J]. 卫生经济研究, 2025, 42(10): 85-88.
- [6] 王松, 付双乐, 是沁, 等. 互联网诊疗平台中医医生服务质量评价指标体系构建研究[J]. 中国卫生事业管理, 2025, 42(09): 987-995.
- [7] Jingcheng C .Discussion on the High-Quality Development of Traditional Chinese Medicine Diagnosis and Treatment Technology under the Background of Population Aging[C]//The Euro-Asia Conference Committee.Proceedings of the 2024 (22th) Euro-Asia Conference on CSR and Environmental Management (2) . School of Chinese Medicine, Tianjin University of Traditional Chinese Medicine;, 2024: 71-80.
- [8] Jaweria . Chinese Enterprises and the Prevention of Legal Risks in Belt and Road Construction[C]//中国公路学会, 中国航海学会, 中国铁道学会, 中国航空学会, 中国汽车工程学会. 2025 世界交通运输大会(WTC2025)论文集(上册) . Dalian Maritime University;, 2025: 152-158.
- [9] 何俊杰. 面向联邦学习的模型版权溯源方法研究[D]. 南京:南京信息工程大学, 2025.
- [10] 张雯偲. 新形势下医院档案管理信息化建设的创新思路[J]. 兰台内外, 2025, (28): 37-39.

通讯作者简介: 潘青 (1990-), 男, 硕士, 高级工程师, 研究方向: 信息管理、质量管理、智慧医疗、大数据。 E-mail: panqing@gt.cn。