

内镜中心优化流程管理对胃肠镜检查效率 及患者满意度的提升作用

李盈

四川省达州市中西医结合医院 四川 达州 635000

摘要：随着胃肠道疾病发病率持续上升，胃肠镜检查作为常规筛查与诊断的重要手段，其检查需求量逐年增加，医院内镜中心面临效率与服务质量双重压力。传统流程中存在预约时间长、候诊混乱、检查周期长、信息传递滞后等问题，直接影响患者体验与诊疗效能。本文以某三甲医院内镜中心为研究对象，分析其流程管理中的核心问题，并通过制度重构、信息化建设与岗位协同优化等多项干预措施，系统提升胃肠镜检查的运行效率和患者满意度。结果表明，流程优化后检查完成率、日均检查量显著提高，平均等待时间明显缩短，患者对就诊体验和服务满意度均有提升，为内镜中心现代化管理提供了切实可行的路径参考。
关键词：内镜中心；流程优化；胃肠镜检查；运行效率；患者满意度

引言：

胃肠镜检查因其直观、安全、诊断准确的优势，广泛用于消化系统疾病的筛查、确诊和随访。随着健康意识增强与国家早癌筛查政策的推广，公众对胃镜、肠镜检查的接受度逐渐提升，胃肠镜的临床使用量持续增长。然而，在供需不匹配与资源有限的背景下，许多医院的内镜中心仍采用传统管理模式，流程设计滞后，岗位协同效率不高，导致患者检查等待时间过长、流程中断频繁、医护工作负荷增加等问题普遍存在，严重影响了检查质量与患者满意度。

优化内镜中心管理流程，不仅有助于缓解医护压力与设备利用瓶颈，更是提升患者就诊体验、保障医疗安全的重要手段。近年来，随着精益管理理念和医院信息化建设的推进，多家机构已在预约调度、人员配置、设备管理、数据互通等方面展开探索，并取得积极成效。然而，系统化的流程优化路径仍存在差异，缺乏针对胃肠镜检查这一特定服务单元的综合性管理模式。本文结合典型三级医院实践经验，从问题识别、流程再设计、信息支撑与质量评价四个维度，系统探讨内镜中心优化管理对提高胃肠镜检查效率与患者满意度的实际作用，期望为内镜中心运营管理提供理论支撑与实践参考。

1 内镜中心传统管理流程的瓶颈分析

当前多数医疗机构的内镜中心管理流程，沿用“预约—候诊—检查—回访”的顺序逻辑，形式上规范但操作中漏洞频出。在预约环节，部分医院依赖人工登记或初级信息系统，缺乏对医生排班、设备负荷和患者需求的动态匹配，导致预约排期不合理，部分科室出现“集中预约、资源拥堵”，而其他时段检查能力闲置。尤其在高峰时段，预约满载常引发患者投诉和重复改期，降低患者信任度和就诊依从性。

候诊管理方面，传统“现场叫号”方式缺乏时间分段和流量控制机制，患者聚集等待区，不仅增加焦虑与疲劳，也带来交叉感染隐患。一些患者因无法实时了解排队进度，产生“不知所措”的就医体验，甚至因等候时间超长自行放弃检查，造成资源浪费。

在检查执行层面，医护之间的交接流程不清晰、

任务分配不均衡也十分常见。部分医院尚未建立标准化操作路径，不同班次间操作差异大，医技间缺乏有效协同机制，常因检查准备不充分或信息传递缺失而造成流程中断。例如，护士未及时知晓患者禁食状态、技师等待消毒完成、医生查阅历史病历延误等，均导致检查延时和重复劳动，进而影响日均检查量和整体效率。

此外，检查后的数据处理与报告归档仍依赖人工录入与纸质管理，不仅加重医技负担，也影响结果传递的时效与准确性。报告签发、复查建议、信息回传等流程未形成闭环，患者需多次往返或电话确认，降低就医便利性，也制约了内镜中心管理向智能化转型的进程。

2 流程再造策略在内镜中心中的实践路径

为缓解内镜中心运行压力、提升整体就诊体验，研究医院从多方面入手开展流程再造，核心思路是以患者为中心、以信息化为支撑、以协同效率为导向，通过

流程梳理与制度创新,形成覆盖检查全周期的优化体系。首先在预约环节,医院引入基于电子健康档案的智能预约系统,实现与门诊开单系统、医师排班系统联动。患者在挂号后自动生成检查指令,系统根据设备空余、医师专长、患者便利性等因素进行智能分配,大幅减少人工干预与重复沟通。同时通过手机端 App 或微信公众号等平台,实现在线预约、排队查询、结果查看等一站式服务,提升流程透明度。

在患者入检前,医院建立“多节点信息预判系统”,由护理人员提前获取患者既往胃肠镜记录、禁食状态、基础疾病及过敏史等信息,确保现场接诊环节快速、高效、无遗漏。为减少等候时间,候诊区域实施分段限流管理与动态叫号机制,将每日患者分为多个时间段精细预约,结合电子屏与语音播报,引导患者按时到场,降低集中候诊压力。同时,设置专职护士岗位引导与答疑,缓解患者焦虑情绪,提高服务温度。

在检查执行流程上,实行“任务分包”与“角色定岗”模式,将患者信息采集、消毒核查、物品准备、数据录入等流程细化至专人专岗。医生专注诊断与操作,护士负责物理准备与心理安抚,技师协同调配设备与图像质量控制,各岗位通过信息系统联动,实现无纸化交接与流程追溯,确保每位患者检查任务快速闭环。在高峰时段,通过设立“备用操作间”与“弹性人力池”,动态调配人员与场地资源,确保高效运行。

数据归档与结果传递方面,医院构建“自动生成—智能审核—结果推送”机制,医生完成内镜操作后,系统自动识别图像关键词并生成结构化报告草稿,医师只需审核与补充关键诊断意见即可签发,极大降低报告撰写负担。报告完成后同步上传至电子病历系统,并推送至患者手机,缩短患者等待时间与信息反馈周期。

通过这套流程再造策略,内镜中心各环节运行时间得到有效压缩,检查排队日均减少 0.8 天,单个患者从预约到完成的周期由平均 7 天缩短至 4 天。更重要的是,各环节职责分明、协同顺畅,减少重复劳动和信息滞后,提升工作效率的同时也增强了医患双方的信任与满意。

3 检查效率提升的量化成效与质量控制

流程优化实施后,胃肠镜检查效率显著提升。以研究医院为例,改革前每日完成量约 65 人次,优化后增至 82 人次,增长 26%。设备利用率从 78% 上升至 92%,资源配置更趋合理。尤其在高峰日与集中筛查期,通过

弹性排班和备用操作间启用,有效缓解了以往集中排队与人力紧张问题。

患者流转效率同步提升。过去因排队不可预知、流程重复,患者常需往返 2 至 3 次才能完成检查。实施预约系统与信息整合后,当天或次日完成检查的比例由 30% 提高至 72%。候诊时间也从平均 65 分钟缩短至 28 分钟,极大缓解患者不适与焦虑,提升就诊体验。

医护分工精细化是效率提升的关键。通过“角色定岗”模式,医生专注操作与判读,护士专责检查准备与引导,技师管理设备与图像质量,各岗位高效协同,减少信息断层与重复操作。数据显示,因准备不足导致的检查中断下降 61%,重复检查率由 5.2% 降至 1.8%。

在质量控制方面,医院引入“检查质量评分系统”,对图像清晰度、黏膜暴露、报告规范性等进行多维评估,并纳入绩效考核,促进标准化与持续改进。患者也通过服务满意度量表对医护态度、环境舒适度等提出反馈,并可借助“质量反馈通道”实现实时意见上报,推动管理闭环。

值得一提的是,医院还强化了“检查—诊断—随访”的服务闭环。系统根据检查结论自动推送随访提醒与注意事项,同时将信息同步至相关科室,确保后续诊疗无缝衔接。这种闭环机制不仅提升了服务完整性,也推动医院管理模式从“检查导向”向“诊疗协同”转变。

综上,流程优化不仅带来了检查量的增长,更提升了质量控制、工作效率与患者感受,为构建以患者为中心的高效医疗管理体系提供了实证支撑与可复制路径。

4 患者满意度的变化趋势与影响因素分析

内镜中心作为患者接触频率较高的诊疗单元,其服务质量与流程体验对患者满意度具有直接影响。在本次流程优化实践中,医院通过问卷调查和访谈方式,系统收集了优化前后共计 842 名患者的满意度评价数据。结果显示,患者总体满意率由改革前的 76.4% 提升至 91.8%,其中“检查流程合理性”“服务态度”“信息透明度”三个维度的改善尤为显著。

从具体项目来看,患者对“预约便捷度”评分由改革前的 3.6 分(满分 5 分)提升至 4.5 分,得益于智能预约系统的上线与移动端接口的优化,不仅减少了患者亲自到院排号的次数,也提高了预约时间的确定性与成功率。对于部分行动不便的老年患者,医院还设立人工协助窗口,通过人工筛查与智能排程相结合的方式,

确保其获得同样便捷的预约体验。

“等待时间缩短”也是满意度上升的关键因素之一。改革后等待区由原来的集中式排队改为分段预约、分时叫号,并配备休息座椅、饮水设施与视频宣教系统,为患者创造一个舒适、有序的候诊环境。统计显示,患者对“等候体验”评分由3.2分提升至4.4分,尤其在老年群体中反响热烈,有效缓解了就诊期间的焦虑感。

服务态度方面,医院通过强化培训机制与绩效挂钩方式,提升了医护人员的服务意识与沟通技巧。优化后的流程强调护士在接诊初期的主动引导与情绪疏导,医师在操作前充分说明过程与注意事项,使患者在检查过程中获得更高的安全感与理解度。同时,患者在检查后收到系统自动生成的关怀提示及饮食建议,也让就诊过程从“技术服务”向“情感关怀”延伸,进一步增强患者的满意与信任。

然而,满意度的提升仍面临一定挑战。例如,部分患者反馈报告签发仍有延迟现象,尤其在特殊病理检

查或需人工补录内容时较为常见。此外,对于首次接受胃肠镜检查的患者而言,尽管流程已优化,但对操作过程的畏惧与对侵入性检查的抵触心理仍然存在,这部分因素与流程关系不大,更多依赖于健康宣教与患者心理引导。

为进一步提升满意度,医院后续计划将胃肠镜宣教纳入术前准备模块,在患者预约后即推送流程说明、注意事项与舒缓指导视频,并开放线上提问渠道,由专人定期解答。同时,加强报告系统智能化能力建设,实现报告内容的快速审核与图像自动标注,缩短结果反馈时间,为患者提供更及时的检查结论。

综上所述,流程优化对提升患者满意度具有明显促进作用,其效果不仅表现在服务体验的改善上,更体现在患者对医疗服务系统性、透明度与专业性的认可上。未来仍需从技术、沟通与人文三个层面持续推进优化工作,构建更高效、更温暖、更值得信赖的医疗服务环境。

结 论:

随着医疗服务模式的不断升级,内镜中心作为消化系统疾病筛查的重要窗口,其运行效率与服务质量直接影响着医院整体诊疗能力与患者就医感受。本文通过对某三级医院内镜中心流程的系统优化,验证了以信息化手段与精细化管理协同推动检查效率提升与患者满意度改善的可行性与有效性。优化措施包括智能预约系统构建、岗位任务分解、流程节点重构以及检查后结果自动推送等,不仅大幅压缩了就诊周期,提高了设备利用率,也显著降低了患者候诊时间与服务盲区。

同时,从患者角度出发,通过环境改善、沟通加强与术后关怀延伸,有效缓解了检查中的不适体验与心理焦虑,实现了从“流程顺畅”向“情感服务”升级。实践证明,内镜中心流程优化不仅是管理效率问题,更是医院人文关怀与医疗品质协同提升的重要体现。未来应进一步深化信息系统整合、拓展术前宣教功能,并建立持续反馈与质量改进机制,使内镜中心真正成为高效、安全、温暖的诊疗平台,推动医疗服务迈向以患者为中

心的全周期管理新阶段。

参考文献:

- [1] 李媛媛,袁加庭,韩媛媛,等.流程重组策略结合信息化在消化内镜中心管理中的应用效果分析[J].江苏卫生事业管理,2023,34(02):182-185.
- [2] 夏瑰丽,雷正霞,董玲,等.精益管理在缩短内镜中心患者检查等候时间中的应用[J].现代医院管理,2022,20(06):26-28.
- [3] 唐平.基于患者满意度的X医院消化内镜中心流程优化研究[D].北京化工大学,2022.DOI:10.26939/d.cnki.gbhgu.2022.001752.
- [4] 刘燕丹,周立涛,杨晓钟.从内镜中心的建设规划到精细化管理的思考[J].江苏卫生事业管理,2021,32(04):480-483.
- [5] 钱玉萍,唐树银,蔡慧.基于微信平台的多学科术前访视模式在无痛胃肠镜检查中的应用效果[J].中西医结合护理(中英文),2022,8(10):21-24.

作者简介:李盈(1988.1.18-),汉,女,四川达州,本科,护师,研究方向:内镜护理。