
附件 2

巴中市哲学社会科学规划项目 结项申请书

立 项 编 号 BZ25YB147

项 目 类 别 护理学

项 目 名 称 互联网+背景下门诊护理服务模式的创新与应用研究—以巴中市中心医院为例

项 目 负 责 人 龙冬菊

所 在 单 位 巴中市中心医院

填 表 日 期 2025 年 8 月 11 日

巴中市社会科学界联合会 制

2025 年 3 月

声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权力，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是 否

成果是否涉密： 是 否

项目负责人（签字）

2025年8月11日

填表说明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。

课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送2份（A3纸双面印制，中缝装订），并附最终成果打印稿（正文格式要求：主标题2号方正小标宋简体，其中一级标题3号方正黑体-GBK，二级标题3号方正楷体-GBK，三级标题3号方正仿宋-GBK加粗，正文3号方正仿宋-GBK）。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申报者可直接报送市社科联。

一、项目变更情况数据表

立项项目名称	互联网+背景下门诊护理服务模式的创新与应用研究—以巴中市中心医院为例							
结项成果名称	互联网+背景下门诊护理服务模式的创新与应用研究—以巴中市中心医院为例							
是否变更	A、是 <input checked="" type="checkbox"/> B、否		变更的内容		无			
原计划成果形式	调研文章		现成果形式		调研文章			
原计划完成时间	2025年10月20日		实际完成时间		2025年8月11日			
项目负责人及参与人员变更情况								
原负责人	姓 名	龙冬菊	性别	女	民族	汉	出生日期	1987年9月
	所在单位	巴中市中心医院		行政职务		护理组长	专业职务	副主任护师
	通讯地址	四川省巴中市巴州区南池河街1号			联系电话		15082720912	
现负责人	姓 名	龙冬菊	性别	女	民族	汉	出生日期	1987年9月
	所在单位	巴中市中心医院		行政职务		护理组长	专业职务	副主任护师

	通讯地址	四川省巴中市巴州区南池河街1号		联系电话	15082720912
原 参 与 人 员	姓 名	单 位	职 称	联系电话	
	吴欣芳	巴中市恩阳区人民医院	主管护师	18181396829	
	丁梅	巴中市中心医院	主管护师	13541779800	
	彭晓晖	巴中市中心医院	副主任护师	13980296399	
	肖岚芳	巴中市中心医院	主管护师	15882702412	
现 参 与 人 员	姓 名	单 位	职 称	联系电话	
	吴欣芳	巴中市恩阳区人民医院	主管护师	18181396829	
	丁梅	巴中市中心医院	主管护师	13541779800	
	彭晓晖	巴中市中心医院	副主任护师	13980296399	
	肖岚芳	巴中市中心医院	主管护师	15882702412	

二、申请人所在单位审核意见

(审核事项:1.成果有无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容;2.最终结果的内容质量是否符合预期研究目标。)

签 章

年 月 日

三、县（区）社科联意见

(审核事项:1.成果有无意识形态问题; 2.是否同意结项。)

单位（公章）：

负责人签字：

年 月 日

四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有 否

2.是否同意结项： 是 否

3.鉴定等级： 优秀 良好 合格

主审专家签字：

年 月 日

五、市社科联审核意见

单位（公章）：

年 月 日

最 终 成 果

目 录

摘 要

要
	1
第一章绪论	2
1.1 研究背景和意义	2
1.2 本文的主要研究内容	4
1.3 研究方法和技术路线	4
第二章理论基础	7
2.1 互联网+的相关概念	7
2.2 模式创新与应用研究的概念、核心、基本准则及实施过程	8
第三章巴中市中心医院门诊服务流程现状及问题分析	12
3.1 巴中市中心医院基本情况	12
3.2 巴中市中心医院现行门诊护理服务流程分析	13
3.3 巴中市中心医院现行门诊护理服务问题分析	17
第四章互联网+门诊护理服务模式创新与应用	19
4.1 巴中市中心医院门诊护理服务模式创新目标	19
4.2 巴中市中心医院门诊护理服务模式应用设计方案	20
第五章讨论与结论	25
5.1 结果讨论	25

5.2 结论.....	30
5.3 创新点.....	34
5.4 展望.....	35
参考文献.....	37
附录一：患者对互联网+门诊护理服务的现状与需求调查问卷	
附录二：护理人员及管理者对“互联网+门诊护理服务”开展可行性调查问卷	

摘要 传统门诊护理服务发展因就医时间长、健康教育碎片化、信息沟通效率低等受到严重制约，现代门诊护理通过借助“互联网+”科技手段及智慧化门诊服务等创新模式，可有效拓展相关护理的服务模式，提高护理服务效率，促进护理服务质量提升。本研究以巴中市中心医院为实践样本，于2025年3-5月，分别发放《患者对互联网+门诊护理服务的现状与需求调查问卷》625份，《护理人员及管理者对“互联网+门诊护理服务”开展的可行性调查问卷》100份。涵盖人口统计、服务体验、对“互联网+护理服务”的了解程度及其对“互联网+门诊护理服务”开展使用的建议等多个维度情况收集，并对其分析和总结。调查结果显示，被认为耗时最长的是候诊环节、占比56.32%。77.91%的人表示“互联网+门诊护理服务”创新模式对提升护理服务质量非常有帮助，显示出对该服务模式的高度认可。探索并验证了新模式在降低候诊时间、提高健康教育覆盖率、信息智能化更新等方面的效果。最终构建一套可复制、可推广的创新服务模式，提升基层医疗机构的护理效率与患者体验。

关键词：互联网+；门诊护理；服务模式创新

第一章 绪 论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，聚焦人民群众日益增长的多样化护理服务需求，坚持以人民健康为中心，着力解决群众急难愁盼护理问题，持续提升患者就医体验。随着互联网技术的迅猛发展以及大数据时代的来临，数字医院、智能医院将是未来医院发展的主要趋势，而在“互联网+”背景下信息技术与医疗卫生行业的融合式发展，也推动了国内医院在护理服务模式上的不断创新^[2, 5]。为深入践行健康中国战略，巴中市卫生健康委积极响应国家卫生健康委办公厅《关于开展“互联网+护理服务试点工作的通知”》（国卫办医函〔2019〕80号）文件精神。巴中市中心医院于2024年8月正式成立了延续护理服务中心，推动“互联网+护理服务”的落地实施。医院采用“线上申请、线下服务”的创新模式，全方位满足不同患者多样化护理需求，有效克服时空限制，也受到了群众广泛的认可和期待。门诊作为医院全面提升医疗质量安全的主阵地，其服务水平至关重要。现如今，巴中外出到大城市求学、工作、生活等人群经济文化水平的不断提升，返乡后，人们对当地医院文化素养、健康水平、信息技术等方面要求越来越高。

依据 2023 年国家卫生健康委印发《进一步改善护理服务行动计划（2023—2025 年）》要求，我院门诊部主动作为，分别在健康教育形式多样性、信息化流程建设和紧密结合患者基本服务需求等方面，在不断向上级医院借鉴学习的同时，结合“互联网+”平台新业态的特点，探索建立和完善基于本院门诊特点的“互联网+”背景下门诊护理服务模式的创新与应用研究思考。本课题从“互联网+护理”模式的价值和意义入手，对其创新应用举措进行了具体研究分析，继而为门诊护理工作中的发展提供更加科学的理论参考和指导。通过（护士端、医院管理端和患者端）三视角来评估巴中市中心医院“互联网+门诊护理服务”模式创新的可行性开展。进一步提升门诊服务质量，切实提高门诊患者满意度，增强群众看病就医获得感，为我院门诊优质服务品牌建设助力助推。

1.1.2 研究意义

本研究基于“互联网+”背景下门诊护理服务模式创新方法，是实现医院互联网水平提升的重要手段、对于提高医院工作效率和服务水平具有重要的意义。实践表明，“互联网+门诊护理服务”能够有效提升患者的就医体验，丰富患者的看病方式，对于医院的经济效益和社会效益具有重要意义。

从更深层次的角度来看，该研究不仅是护理服务形式的创新，更是推动护理服务从“以医院为中心”向“以患者健康为

中心”转型的关键支点。一改医院陈旧的管理方法，对于缓解门诊压力、提升慢病管理效率、促进分级诊疗落地具有重要现实意义，这也是医疗行业发展的趋势。因此，本课题研究对于其他医疗机构的门诊改革提供可借鉴的经验。将为推动“互联网+门诊护理服务”模式的进一步发展提供理论支持和实践指导。

1.2 研究内容

(1) 对国内“互联网+门诊护理服务模式”开展研究现状进行研究分析，提出研究背景和意义。

(2) 对巴中市中心医院门诊护理服务模式现状，通过问卷对患者、护士及管理者的需求及可行性进行研究分析，找出其开展优势和面临的挑战。

(3) 针对当前巴中市中心医院“互联网+门诊护理服务”开展存在的问题，提出创新方案，并对方案进行评估和验证，得出结论。

1.3 研究方法和技术路线

1.3.1 研究方法

(1) 文献检索法。在研究初期调研国内外有关互联网+护理和门诊护理服务模式创新的理论、实践、政策背景和发展趋势相关的文献 38 余篇，重点梳理和总结相关问题、研究流程和思路、未来的发展方向，为本文的研究奠定理论基础。

(2) 过程分析法。

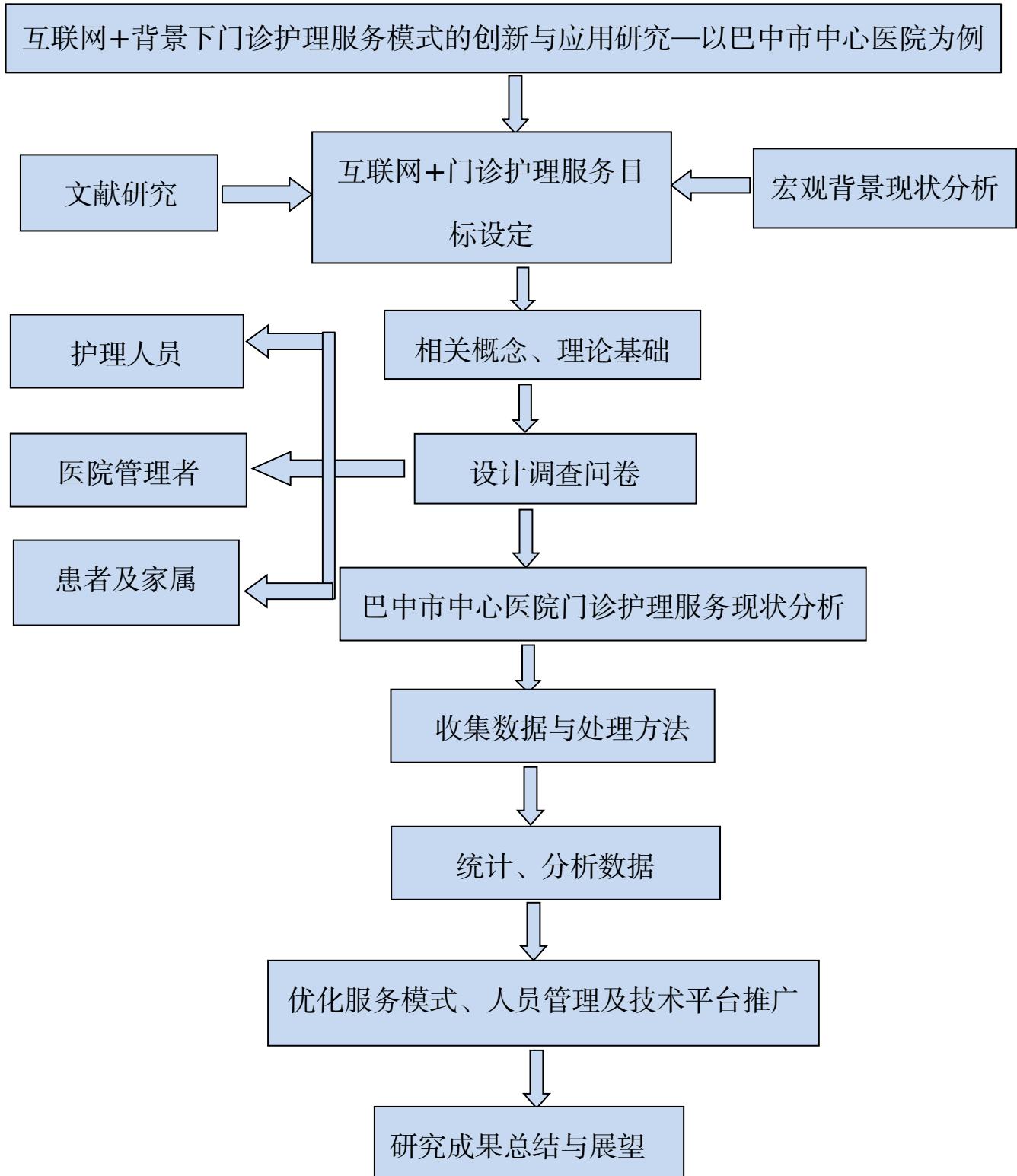
对门诊业务流程进行系统梳理，确定关键问题，通过

Delphi 专家咨询，引用 14 名管理者领域权重赋值，对“互联网+门诊护理服务”模式创新给予的意见建议，共同设计创新模式的具体框架、功能模块、技术实现路径。为创新模式的设计提供精准靶点，也为后期效果评价建立基准线。

（3）行动研究法嵌入（实地调研+调查问卷）

研究团队对门诊患者、护士、管理者进行问卷调研，深度挖掘 42 项指标交叉分析，结合现场问卷调查获取患者对现有护理服务的满意度及意见建议，以及新型服务模式的接受程度和期望。基于收集到的数据，研究团队在充分讨论和反思基础上，共同对原方案进行调整、优化或扩展，最终形成一套经过实践检验、适应巴中市中心医院情境、可持续、可推广的“互联网+”门诊护理服务新模式及其配套的运行机制、培训体系和管理规范。

1.3.2 技术路线



第二章 理论基础

2.1 互联网+

2.1.1 互联网+的概念

互联网+是互联网技术高度发展的产物，也成为促进世界经济、社会、文明发展的重要推动力。互联网+技术，蕴含了包容、创新、科技、文明等多重内涵，它不仅仅将各个国家、各个民族和各个行业之间紧密融合起来，而更加代表了如今实体经济社会和网络经济社会高度融合的纽带，实现了一种崭新的社会形态和世界观。随着互联网+技术的高速发展，各国都对发展互联网+技术做出了相应的表率，例如 5G 技术， VR 技术，大数据和云计算等等。在互联网+的发展大潮中，我国政府审时度势，近年来不断鼓励国内各个传统行业利用互联网+技术，让传统行业焕发新的活力，创造新的机遇，推动我国经济社会可持续发展。

2.1.2 互联网+护理服务

“互联网+护理服务”是指相关医疗机构利用在本机构注册的护士，依托互联网信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为患者或健康人群提供护理服务、护理指导的一种新型护理服务模式^[2-6]。“互联网+护理服务”的概念提出以来。各个国家都十分重视本国护理卫生行业的创新与改革，一些发达国家基于互联网信息与通信技术的创新应用程序，可以有效

改善需要家庭医疗、保健的老年人的通信和可达性。国内“互联网+护理服务”模式尚处于探索阶段，2019年1月国家卫生健康委员会推出“互联网+护理服务”试点工作。作为试点医院，巴中市中心医院构建了线上、线下并联的“互联网+护理服务”模式并系统推进，取得了良好的效果。实践证明：现阶段“互联网+护理服务”工作方案的开展不仅为患者提供了便利、快捷的上门护理服务，满足不同患者的护理需求，同时也促进了护士执业发展，有利于推动护理事业新发展。

2.2 模式创新与应用研究

2.2.1 互联网+门诊护理服务模式创新与应用研究的概念

“互联网+门诊护理服务模式创新与应用研究”是指医疗机构以互联网技术为核心驱动力，对传统门诊护理服务进行优化升级和创新发展，从而形成的新型门诊服务模式。实现护理服务从“院内”向“院外”、从“被动响应”向“主动干预”、从“标准化”向“个性化”转型的系统性创新研究。

2.2.2 互联网+门诊护理服务模式创新的核心

(1) 该研究聚焦以患者全病程、全周期护理需求为中心，实现“院前-院中-院后”连续照护。实现线上申请→线下服务→线上评价→持续随访等护理供给流程，让患者少跑路。

(2) 建立跨部门（护理-信息-财务-医保）协同、护士绩效激励与质量风险双控的运营体系。

(3) 微信小程序/APP+运营管理后台，实现下单、派单、结算、评价全流程在线，护理质控组织+线上数据监测，每季度抽检、整改、再评估，确保“零投诉、零事故”。

(4) 分析护士在“互联网+”环境下的新能力需求，如远程沟通能力、数字工具使用能力等。简而言之，“互联网+门诊护理服务模式创新与应用研究”是对传统门诊护理服务在数字时代的系统性重塑，其核心是构建一个高效、连续、智能、以患者为中心的新型护理服务体系。

2.2.3 门诊护理服务模式创新与应用研究的基本准则

(1) 以人为本，要求对外以患者为中心，对内以护理为中心，实现满意度和工作效率的双提升。

(2) 医院中的信息量是十分巨大的，如何让信息在院方、护理人员和患者之间高效流通，是实现患者高效就医和医院门诊护理服务模式创新的关键点。

(3) 重点分析门诊护理服务模式中冗余、繁杂环节，也是创新中的重点对象，而减少流程环节是优化的根本途径。

(4) 在确定门诊护理服务模式的创新方法时，需要结合患者、护理人员及管理者的需求以及政府政策支持与法规保障的要求，从而让整个服务模式创新真正意义上实现以需求为导向，保证门诊业务稳定、持续、高效运行。

2.2.4 门诊护理服务模式创新与应用研究的实施过程

(1) 项目启动准备

建立门诊护理服务模式创新实施团队，确立团队成员架构和目标，明确分工。首先需要得到医院相关管理层的支持，这是项目顺利启动和开展的基础；其次挑选经验丰富的护理人员组成精英团队，再请医院外部门诊护理管理学领域的专家，对整个服务模式适时的提出建议。最后需要对参与团队的人员进行思想教育和动员，进行适当的培训工作，确保项目顺利开展。最后，项目组人员需要集中学习互联网+技术及其应用，分析哪些先进理念、技术可以应用于本院的改进之中，由此可确定服务模式创新的重点和方向。

(2) 分析当前服务模式

首先，由团队共同商议并确定详细的工作方案，规划完成的时间节点。分析门诊护理服务流程现状，并有针对性的确定存在的主要问题。然后，制定调研计划，开展座谈会等，绘制门诊服务流程图。接着，以患者为调研对象，通过问卷调查、患者访谈、数据分析等方式，深入了解患者在门诊就医过程中对护理服务的需求和期望，为创新服务模式提供依据。

(3) 设计护理服务模式创新方案

围绕创新目标，设计具体的门诊护理服务模式和流程。例如，建立门诊部患者服务中心，整合咨询引导、检查检验预约、

审核盖章、入院手续办理、医保审核、出院结算、投诉建议受理、患者健康教育、便民设备租借等“一站式”便捷化服务，减少患者来回奔波。开展多学科协作护理，针对复杂病情组织不同专科的护理人员共同制定个性化的护理方案。

（4）实施创新模式方案

门诊护理服务模式创新不仅涉及到工作内容和流程的变更，也会出现权力和义务的变化。借助“互联网+”平台在门诊部分科室或针对特定项目率先开展创新服务模式的试点工作，在试点过程中，通过患者满意度调查、护理人员反馈、数据分析等方式，及时收集各方对创新服务模式的意见和建议，了解其在实际应用中的效果和存在的问题。

（5）评价与完善模式创新方案

根据反馈信息，对创新服务模式进行优化调整，不断完善服务流程、改进护理方法、提高服务质量，滚动向前实现。以满足大多数人要求为核心思想，使其更加符合患者的需求和临床实际，不断完善门诊部的管理水平。

第三章 巴中市中心医院门诊护理服务模式

现状及问题分析

3.1 巴中市中心医院基本情况

巴中市中心医院（已由四川省人民医院正式托管，挂牌“四川省医学科学院·四川省人民医院医疗集团巴中医院”）始建于1943年，是集医疗、教学、科研、预防、保健、康养为一体的国家三级甲等综合医院，是巴中市医联体、综合类紧密型城市医疗集团牵头单位。医院涵盖南池、南坝、感染病、经开区四个院区，占地面积约416亩，业务用房33.7万m²，开放床位2708张，职工2108人。医院配备飞利浦3.0T核磁共振成像系统、128排螺旋CT机、医科达直线加速器等先进设备，是全市唯一能开展ECMO（体外人工膜肺）、机器人辅助手术的医院。此外，医院还设有市紧急救援中心、市120指挥中心、市老年病专科医院、市传染病医院等，并积极推进“互联网+护理服务”和智慧医院建设。在四川省人民医院全面托管下，巴中市中心医院正以“三甲”规模、省级资源、老区定位，向秦巴区域医疗中心快步迈进。

作为区域中心医院，门诊患者数量庞大，据统计，年门诊量最高达约190多万人次，日均门诊量高达6000人次左右。门诊部始终秉持“为人民健康为中心”的服务理念，致力于优

化流程、创新服务模式、改善患者就医体验，打造巴中市民最主要的门诊就医选择之一。门诊部积极运用信息化手段提升效率，有较为完善的护理服务制度和规范，提供预约诊疗、智能导诊、就医咨询、健康教育等优质护理服务，推行“一站式”服务平台，落实首问负责制、病人投诉处理制度、一次性挂号管三天、在线医保结算等大数据信息技术便民服务流程。

3.2 巴中市中心医院现行门诊护理服务流程分析

门诊部于2025年3-5月通过问卷星扫码调研，共发放有效问卷《患者对互联网+门诊护理服务的现状与需求调查问卷》625份，《护理人员及管理者对“互联网+门诊护理服务”开展的可行性调查问卷》100份。调研患者、护士及管理者对门诊护理服务现状与服务模式创新需求调查，以及开展的可行性分析统计。

3.2.1 调查问卷的发放对象统计如下表所示：

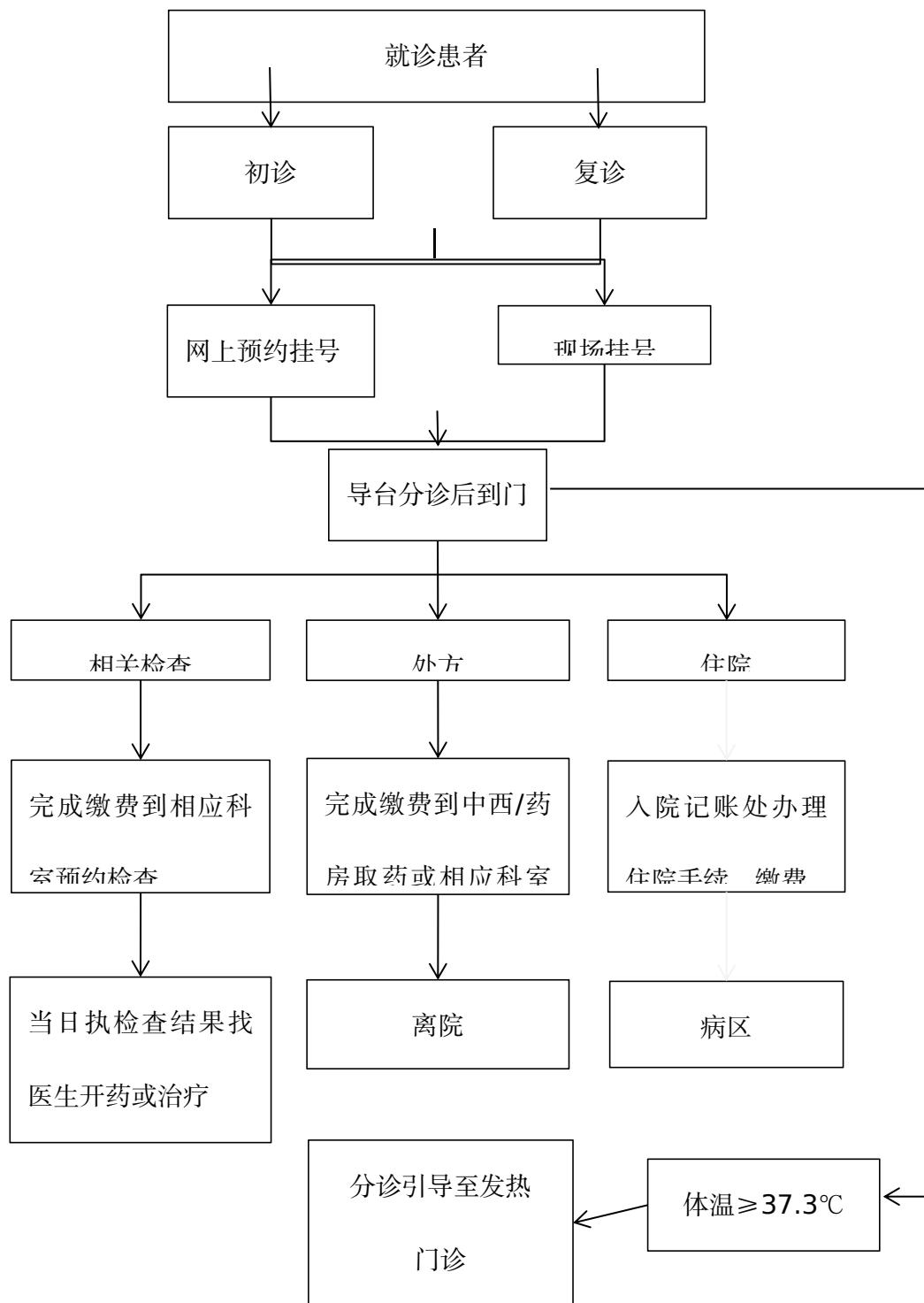
表 3-2-1 调查问卷对象统计

项目	人数(人)	构成比
身份		
患者本人	246	33.93%
患者家属	379	52.28%
管理者	14	1.93%
护士	30	4.13%

主管护师	40	5.51%
副主任护师	16	2.21%
性别		
男	307	42.34%
女	418	57.65%

3.2.2 巴市中心医院的门诊服务现状流程

(图 3-2-2) 如下所示:



从图 3-2-2 中可以发现，患者在巴中市中心医院的门诊服务体系中包括挂号、候诊、检查检验、缴费、取药等几个大的流程中，通常需要患者排队 5-6 次。巴中市中心医院的门

诊服务流程存在很严重的“三长一短”现象。现状流程如下：

（1）挂号：分时段预约 + 多渠道挂号

①线上：微信、支付宝、公众号小程序“巴中市中心医院”可提前 7 天预约挂号、缴费、挂号后系统自动推送就诊时段与楼层导航。②线下：门诊大厅自助机可现场挂号、缴费、打印检验单、打印门诊病历机等；老年人、残疾人由佩戴绶带志愿者一对一协助完成操作。③分时段：预约号源以 15-20 分钟为一个时段，到诊率 92%，基本消除排长队现象。

（2）候诊环节：智能叫号 + 二次分诊

①患者到诊后，直接到相应诊室候诊区等待，系统自动语音 + 屏幕叫号。②二次分诊：对急危重症（胸痛、卒中、创伤）患者，护士立即启动绿色通道，直接转送急诊或专科诊室。③复诊排号：患者拿检查报告单到导医台手工排号，并依序就诊。④便民设施：候诊区设置母婴室、饮水机、雨伞、自助血压计、共享轮椅，护士定时巡视并维持秩序。

（3）就诊环节：诊间“一患一陪” + 护理前移

①护士在医生接诊前完成诊室物品设备准备工作及生命体征测量（血压、体温、血氧）并给予患者手写纸质凭据，节约医生问诊时间。②推广“诊间支付”，医生开具的检验、检查单可扫码缴费，无需再往返收费处。③对需要空腹抽血、B 超

的患者，护士打印“优先窗口”小票，直接指引到相应窗口集中采血室或超声检查，减少折返。

（4）检查/检验环节：集中采血 + 智能药房

①采血中心准时开诊，多个窗口按预约时段分流，报道排号，系统屏幕叫号就诊。②智能药房：系统收到处方后自动发药机 30 秒完成配药，药师窗口核对发药并口头用药指导，麻精药品及冷链药品人工二次复核。③报告查询：检验结果推送至手机端，影像报告完成后如需纸质报告，自助机扫描条码即可打印。

（5）离院/随访环节：诊后健康教育 + 居家护理

①护士站设置“健康教育二维码”宣传栏，患者扫码即可获取常见病自我管理视频、复诊预约链接。②满意度测评：护理部每季度汇总测评情况，并反馈至科室给与分析整改。③门诊大厅旁设警务室和投诉中心，3456789 热线 24 小时受理。

通过以上流程可以发现，巴市中心医院医院的门诊服务流程较为传统，除了在少数环节引入了互联网技术（例如网上预约挂号、部分窗口实现自助缴费等），仅仅实现了少量的优化环节，但是大量的业务部门环节冗杂，互联网应用水平较低，先进的技术和信息化建设十分滞后。发现矛盾点：患者最需“减少等候时间”（92%护士认同可解决,但 72%的护士“认为增加工作负担”）。

3.3 巴中市中心医院现行门诊护理服务问题分析

3.3.1 门诊护理服务效率环节数据分析

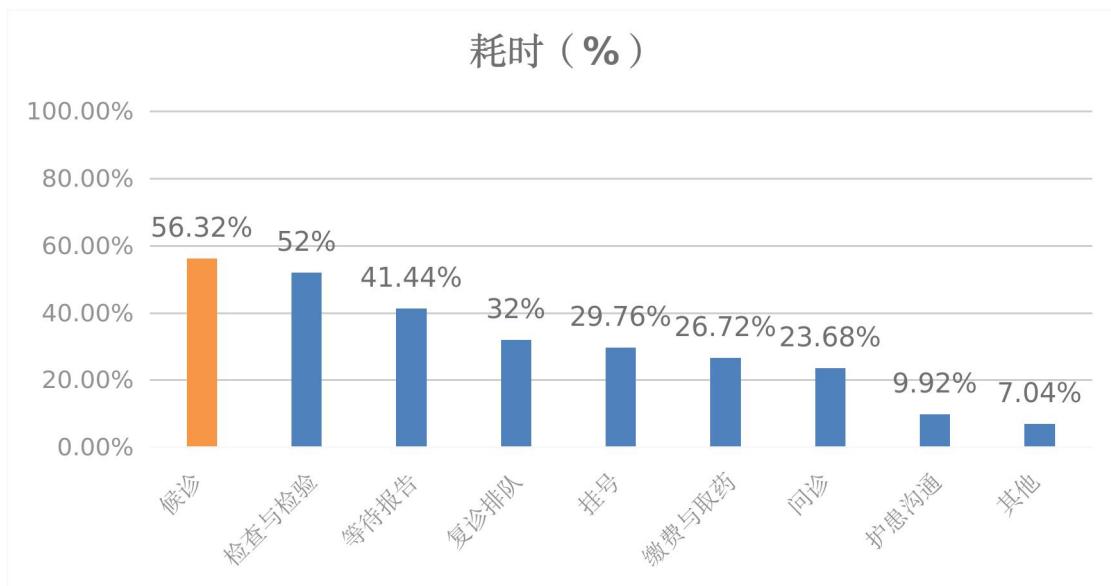


图 3-3-1 患者等待耗时统计

从图 3-3-1 数据中可以发现，通过调研候诊、检查与检验、等待报告是患者认为耗时最长的环节。患者而言，如果遇到就诊高峰期，大量人员聚集和排队时间过长的现象，再加上导医配置不足，健康宣教不到位、老年患者电子化服务引导不充分、护患沟通时间短、信息传递不完整等问题，就会导致患者焦虑、满意度下降。也会给患者带来不好的门诊体验，导致医院的患者流失。这也是医患矛盾产生的重要途径和来源。门诊部护理团队面对此种现状，主动思考，不断结合患者的需求和新技术新科学的应用，进行创新和改革，努力提升自身的核心竞争力。

3.3.2 多视角对互联网门诊护理服务决策矛盾交叉分析表



图 3-3-2 护士、管理者及患者对现行门诊护理服务存在差异

从图 3-3-2 可以看出，急需优先解决的是信息更新智能化，其次是有效减少排队等候时间。同时，巴中市中心医院门诊仅仅在少数流程中应用了互联网+技术（如网上挂号、自助缴费、报告查询等），这是远远不够的。因此巴中市中心医院门诊护理服务流程亟待优化，需要重点关注患者的就医体验，并尝试用互联网+对原有服务流程进行优化。

第四章 互联网+门诊护理服务模式创新的应用

4.1 巴中市中心医院门诊护理服务模式创新目标

“互联网+门诊护理服务”模式创新的应用，已从早期的线上挂号、图文咨询，发展为线上线下一体化、专科化、精准化、全周期的护理服务新体系。针对巴中市中心医院门诊护理服务流程的现状和存在的问题，根本的创新思路应该是以门诊患者就诊满意度为核心目标，针对如何利用互联网+技术实现医院原有门诊的优化。围绕该目标，暂设定了“五个具体子目标”。

创新内容如下图所示：

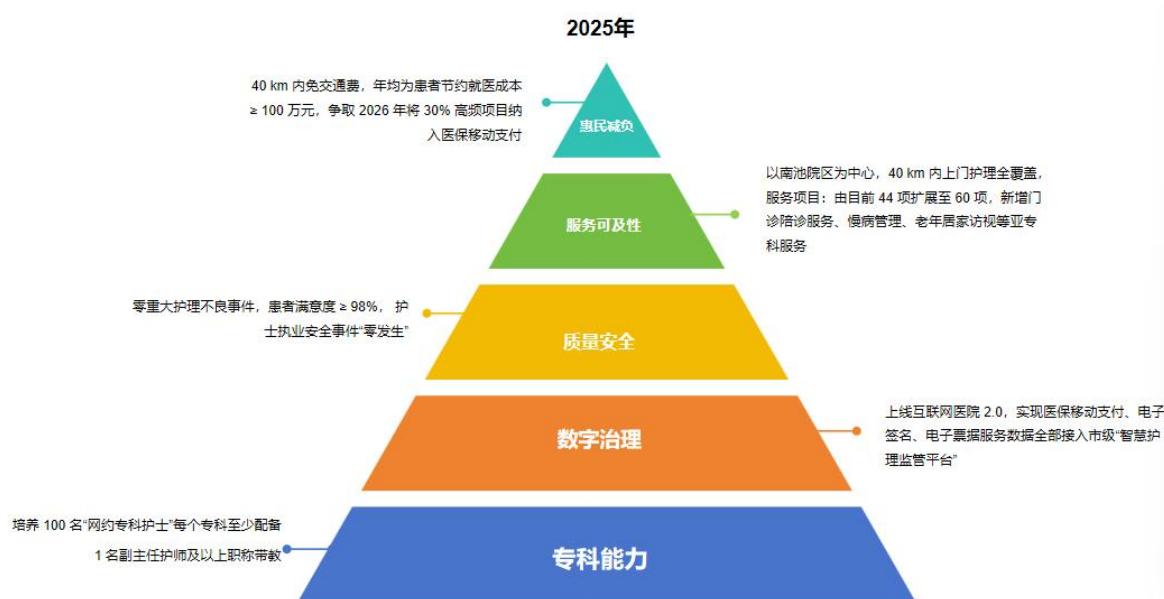


图 4-1 巴中市中心医院门诊护理服务创新内容

通过上述目标的实现，医院旨在把三甲护理资源“搬”到患者家中，真正做到“数据多跑路、患者少跑腿、质量有保障、费用可承受”，最终形成可复制、可推广的秦巴山区“互联网+门诊护理服务”巴中样板。

4.2 巴中市中心医院门诊护理服务模式创新设计方案

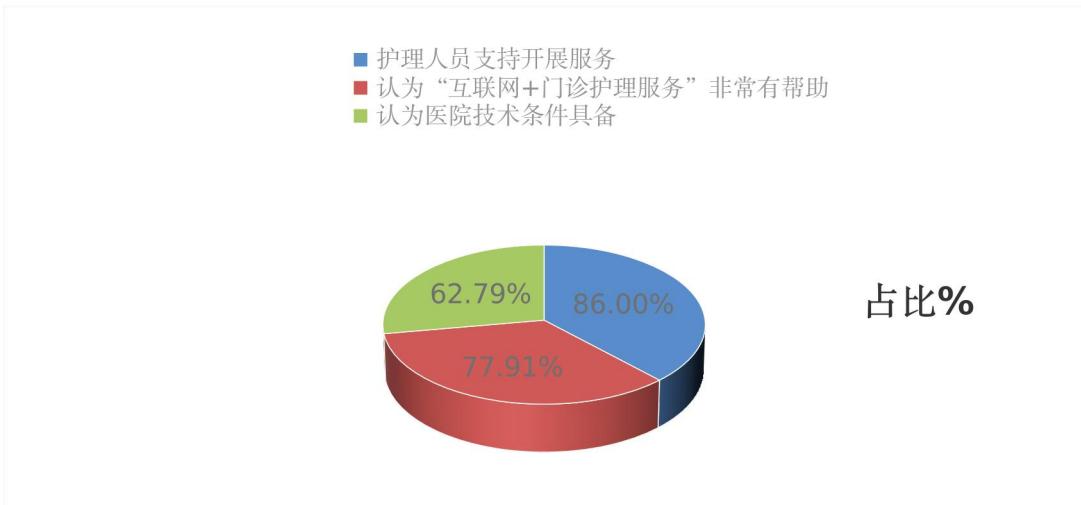
总体思路以“患者不动、护理动、信息动”为核心，依托智慧医院底座（5G专网、互联网医院），把门诊护理从“窗口型”升级为“全周期、多触点、一体化”的服务闭环，实现就诊前-中-后连续护理、院内-社区-居家无缝衔接。涵盖平台建设、流程设计、服务规范、人员培训、质量监管与持续优化六大环节。

4.2.1 前期准备阶段：顶层设计 + 需求评估

（1）政策与制度设计：制定《互联网+门诊护理服务实施方案》，明确服务边界、准入标准、收费标准、风险防控机制。

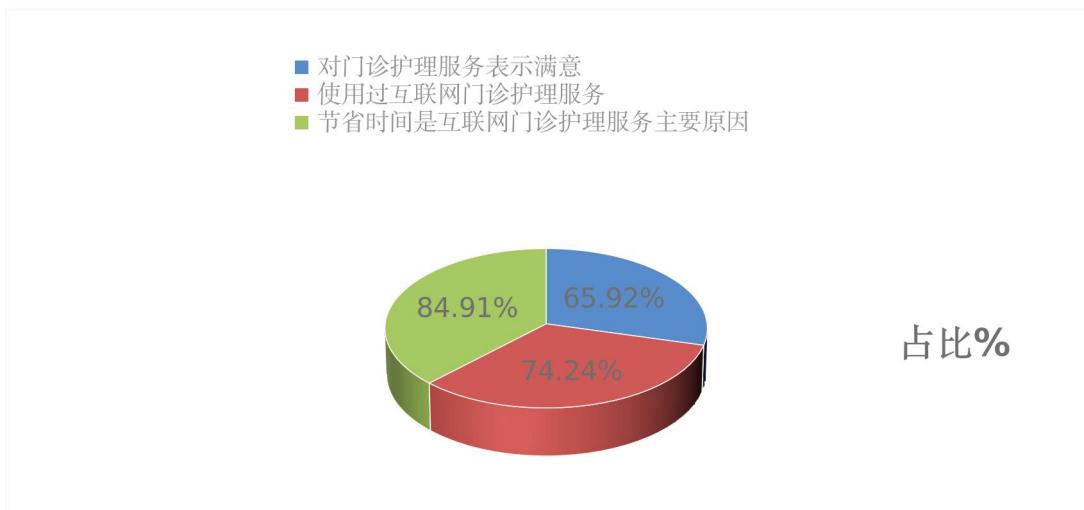
（2）需求调研与评估：本研究通过多视角决策模式，通过问卷、大数据同步分析“护士—管理者—患者”三方协同的服务模型，对“互联网+门诊护理服务”模式创新，展开可行性问卷与门诊服务现状分析患者需求问卷。

①护士-管理者端调查结果显示：



如上①图所示：86%的受访者表示非常支持“互联网+门诊护理服务”，认为这是提升医疗服务质量的重要举措。77.91%的人表示“互联网+门诊护理服务”对提升护理服务质量非常有帮助，62.79%的受访者认为我院具备开展“互联网+门诊护理服务”的技术条件，这表明护理人员及管理对这一新兴服务模式的认可度极高。

②患者端调查结果显示：



如上②图所示：74.24%的受访者表示使用过巴中市中心医

院的互联网门诊护理服务，65.92%受访者认为表示满意，84.91%受访者认为可以节省时间和减少奔波。这表明绝大部分用户对现有的门诊护理服务持积极态度。体现了互联网+门诊护理服务在提高便捷性、优化就医流程以及应对特殊情况方面的优势。需求（如健康咨询、陪诊护理、慢病随访等）。

（3）技术平台选型：搭建“三位一体”信息平台：患者端（小程序/APP）、护士端（移动工作站）、管理端（质控后台），并与医院 HIS、EMR 系统对接。

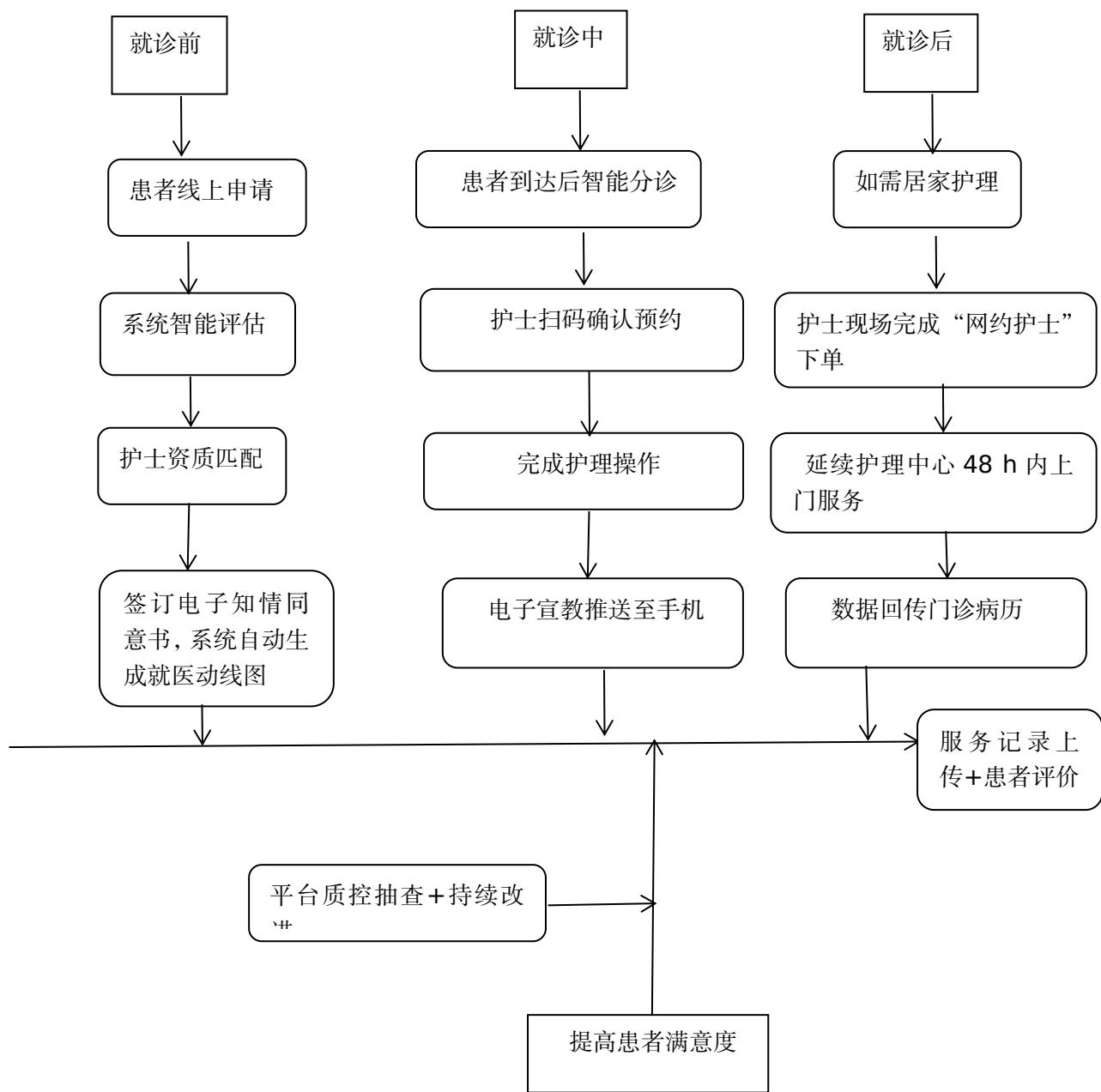
4.2.2 人员培训与能力建设

首先进行岗前培训，包括互联网工具使用、居家环境评估、沟通技巧、突发事件处理（如患者跌倒、过敏反应）。其次是持续教育，每季度开展案例复盘、技能考核，评选“互联网+门诊护理之星”纳入绩效激励。再次由多学科支持，组建由专科护士、医生、康复师构成的线上 MDT 团队，处理复杂护理问题。

4.2.3 模式构建阶段：平台搭建 + 就诊流程设计

（1）平台功能模块：①患者端：在线预约、智能分诊、电子知情同意书签署、费用支付、服务评价。②护士端：接单响应、耗材申领、路径导航、服务记录上传、应急报警。③管理端：资质审核、派单调度、质量抽查、数据分析、投诉处理。

(2) 创新后的门诊就诊流程示意模式



4.2.4 服务规范制定：标准化 + 风险防控

(1) 护士需具备≥3年临床经验、护士以上职称，通过专项培训与考核。

- (2) 公布标准化服务项目，明确收费标准。
- (3) 建立“三重评估”机制（派单前、上门前、服务中），配备一键报警、双人出诊、医疗废物追踪系统。

4.2.5 试点运行与推广

(1) 选择小规模试点先在南池院区门诊科室试运行3个月，收集数据。并进行关键指标监测，服务响应时间（≤2小时）、患者满意度（≥95%）、不良事件发生率（<0.5%）。

(2) 通过院内海报、出院指导单、公众号推文推广线上服务入口。或者在医联体内部共享护士资源，实现跨机构派单（如三级医院护士服务社区患者）。

4.2.6 持续优化与迭代

利用平台数据挖掘高频需求、高风险环节，动态调整服务目录（如新增“门诊陪诊服务”）。推动将“互联网+门诊护理服务”纳入医保/长护险支付范畴，降低患者自付比例。引入AI预问诊、可穿戴设备数据自动上传（如血糖仪、血压计），减少人工录入。

第五章 讨论与结论

5.1 结果讨论

本文的第三章从理论层面对巴中市中心医院应用互联网+技术于门诊护理服务模式现状进行了理论研究。通过患者、护士及管理者对现行门诊护理服务现状分析，以及使用互联网+门诊护理服务需求、开展的可行性、期望与挑战问卷调查研究。研究表明巴中市中心医院门诊部护理服务模式对于互联网应用水平较低，先进的技术和信息化建设十分滞后，需要亟待优化。在第四章进行了应用互联网+门诊护理服务模式创新后的模拟实践研究，主要概括为“构建覆盖诊前—诊中—诊后、医院—社区—家庭的全流程、全周期、全人群智慧护理新体系”，来建设智慧医疗服务。通过流程分析图分析、患者满意度分析对应用互联网+技术后的创新模式的实施效果进行了评价。下面对互联网+模式在巴中市中心医院门诊服务流程的应用进行讨论：

5.1.1 对于患者而言：

(1) 从门诊更便捷，到门诊更精准。门诊护理服务模式优化的核心在于医院管理思想的转变，即从以医院为中心转变为以患者体验为中心，而在过程中，互联网+模式是一个很好的媒介。服务效率的“双轨制矛盾”数据显示，尽管互联网服务使用率达 74.24%，线下候诊时间仍是最大痛点 56.32%。这表明线上服务尚未有效分流传统服务压力，需通过能分诊算法优化

资源分配。例如，可借鉴梅奥诊所的实时候诊预测系统，将预计等待时间嵌入预约界面。

(2) 数字鸿沟对服务接受度的影响，问卷研究发现，31-50岁群体占互联网用户 45.92% ($\chi^2=10, p<0.01$)，而 51 岁以上用户中仅 29.92% 选择线上服务。建议开发代际适配界面：①为老年用户增设语音导航；②为家属开通“协同操作”权限；③隐私安全的技术-认知错位。尽管 56.42% 用户要求加强 AI 智能化，仅 13.79% 实际遭遇隐私泄露。这种“高担忧-低风险”反差提示需通过透明化数据管理增强信任，如引入区块链技术实现诊疗记录可追溯。

(3) 通过图 3.3.2 可知，当前患者对门诊护理服务满意度仅为 65.95%，究其原因是由于门诊工作效率低下，流程冗杂，而有限的医疗资源难以得到公平、高效的分配。浅层次的互联网+门诊护理服务模式，是搭建智能云平台、将互联网技术初步表面地应用于传统门诊护理服务中，功能单一。仅用于线上预约、挂号、“线上护理咨询”仅通过微信或 APP 回答患者问题等基础服务，缺乏对患者全周期健康管理的延伸，尚未形成深度融合或系统性重构。而更加深层次的互联网+门诊护理服务模式，则更专注于搭建一流的门诊网络信息平台，通过对历史方案的借鉴，延伸服务场景、整合多方资源，实现护理服务从院内到社区、家庭的全周期、连续性、同质化、精准化管理。建

议服务链条延伸：①从“门诊”到“全病程”。通过线上评估—线下服务—远程随访—数据回传的闭环，覆盖患者出院后康复、健康教育、门诊随访等延续性需求。例如：COPD患者出院后，护士通过APP推送康复训练视频、电话随访、上门评估，实现居家肺康复管理服务，更好的服务患者。在这个过程中，门诊从便捷实现了到精准的跨越。②线上线下一体化，同质、可追溯。所有护理服务（包括上门护理）与院内服务标准一致、记录同步、质量同质，通过电子病历、护理计划、服务评价系统实现全过程监管。护士出诊、陪诊需实名认证、轨迹追踪、视频记录、服务签到签退，保障安全与质量。③多机构协同，打破“信息孤岛”。构建“三级医院—社区—家庭”三位一体联动机制，实现护理资源共享、患者信息互通、双向转诊畅通。例如：三级医院护士下沉社区指导伤口造口护理，社区护士通过平台接单上门服务，医院远程会诊。④专科化与个性化，以护理专科小组为核心，提供如陪诊护理、伤口造口护理、慢病管理等专科化服务包。⑤数据驱动管理，从经验到智能。利用健康档案、检验数据、AI评估工具，制定个性化护理计划，实现“千人千面”的精准干预。汇集成患者健康数据、服务记录、风险预警、满意度评价，支持护理质量分析、资源调配、政策制定。例如：通过数据分析发现某类患者突发急症风险率高，及时调整护理流程和培训重点。

5.1.2 对于医院本身而言：

(1) 互联网+门诊护理模式有助于医院提升自身效益。从巴中市中心医院门诊部的调研中了解到，我院还将继续推进 AI 分诊、门诊患者服务中心、陪诊服务、智慧抽血中心，并在物联网、移动查房、大数据分析等方面工作发力。另外，结合当前互联网+门诊模式的改革，医院将继续加大信息建设投入，打造智慧化医疗服务格局。可以说，巴中市中心医院借助互联网+模式，可以有效拓宽医院目标患者群体。

(2) 互联网+护理服务模式助推医院品牌扩张，提升市场竞争力。随着我国医疗改革的不断推进，私立医院和个人诊所的不断增加，也给各大公立医院带来了更为严苛的激烈竞争。巴中市中心医院作为大型公立医院的代表，在本文的调研过程中，工作人员也认识到传统的线下品牌宣传已经跟不上这个飞速发展的信息时代，其传播速度和受众群体等各方面都有所限制。只有适应新媒介革命，运用互联网+技术才可以实现品牌在全国乃至全球更好地推广，这对于一个医院来说，是莫大的裨益。

5.1.3 对于社会而言：

互联网+门诊护理服务模式有助于建立和谐医患关系。已从“便民利民”上升为“系统性社会价值”，主要体现在以下五个方面：

(1) 破解“看病难”瓶颈，提升医疗可及性。打破时空限制，通过“线上预约+线下上门+诊中陪同+诊后护送”模式，将专业护理延伸到家庭、社区，解决了高龄、失能、慢病患者“出门难、排队难”问题。

(2) 缓解老龄化压力，支撑家庭照护体系。精准对接刚需，我国60岁以上人口已超3.1亿，其中失能老人达4500万，“互联网+门诊护理服务”成为居家养老的重要支撑手段。减轻家庭负担，家属无需请假陪诊，专业护士协助完成患者需要就诊相关的全流程服务操作，显著降低照护压力与经济成本。

(3) 优化医疗资源配置，提升系统运行效率。延续性护理闭环，术后或出院患者通过线上随访、健康监测，降低再入院率，减少医保支出，将低风险的常规护理转移至居家完成。

(4) 推动护理职业转型，增强社会认同与价值。护士从“医嘱执行者”转变为“独立护理决策者”，提升专业自主权与职业价值感。“网约护士”成为新兴职业，提供灵活就业岗位，吸纳更多护理人才进入社会服务体系。

(5) 促进医疗服务人性化，构建和谐医患关系。个性化服务体验，护理服务从“以医院为中心”转向“以患者为中心”，提供定制化康复指导、心理支持，提升患者尊严感与满意度。技术赋能人文关怀，线上平台记录患者全周期健康数据，实现“患者不动，服务流动”，让医疗更具温度。

(6) 互联网+门诊护理服务模式有利于降低社会成本。这包括降低整个医疗卫生行业的成本、降低整个物流的成本、降低整个患者群体求医问药巡诊的成本、降低医保使用率等都在发挥巨大的作用，从而真正“为政府减负、医院减负、医生减负、患者减负”。

(7) 互联网+门诊护理服务模式是推动我国医疗改革创新的重要途径。通过调研我国目前的医疗政策可以发现，在当前政府对医疗卫生领域的鼓励创新、包容审慎的政策导向下，与“做大增量”已经不再是我国医疗行业发展的主流思路，取而代之的是坚持发展“做优存量”。互联网+门诊护理服务无论从及时制定完善相关配套政策、加快实现医疗健康信息互通共享、建立健全“互联网+护理健康”标准体系，还是提高医院管理和便民服务水平、提升医疗机构基础设施保障能力等方面，都能够完美的和我国政策导向相互结合，实现创新驱动、融合发展，推动医疗健康与互联网深度融合，优化医疗资源配置，提高服务体系整体效能。“互联网+门诊护理服务”不仅是技术革新，更是社会医疗公平、家庭照护可持续、护理职业尊严三重目标的交汇点，正在成为中国式现代化健康治理的关键抓手。

5.2 结论

门诊是医院的核心部门，而现代医院将管理思想从“以医院为中心”转变为“以患者为中心”，是发展的主流趋势和必

然要求。互联网+技术的不断发展为医院传统门诊服务流程的改造带来了重要的契机。本研究证实互联网+门诊护理在提升服务可及性方面具有显著潜力，但需解决操作复杂性、服务碎片化等核心问题。未来应构建“需求导向—技术驱动—生态协同”的三维发展模型，重点关注高龄低数字素养群体的服务适配。医疗机构每半年开展患者需求追踪调查，动态优化服务供给结构。巴中市中心医院在自身改革和创新的过程中，抓住了机遇，实现了自身门诊服务水平的提高。本文以巴中市中心医院为研究对象，通过对门诊护理服务模式创新的研究，得到了如下结论：

5.2.1 互联网+技术能够为医院的门诊护理服务流程优化提供很多方式和途径，以“延续护理服务中心”为枢纽、依托互联网护理平台的“线上申请—线下服务”模式，符合三级甲等公立医院功能定位，能够显著提升患者就医获得感、缓解线下门诊压力，并具备向区域医联体单位复制的可行性，决定作为医院“智慧服务”长期战略深入推进。

5.2.2 在医院门诊护理服务模式创新过程中，应该始终以需求为导向，以患者为中心，以医院为主题，以技术为辅助，才能够良好的协调各个护患利益相关者之间的平衡，让创新方案顺利进行。始终坚持聚焦患者就医全流程中的细微环节，精准发力，就能以“小杠杆”撬动整体医疗质量的系统性提升。

针对门诊流程候诊时间长的“堵点” 多源于细节衔接的断裂，优化细节可显著提升效率与患者体验：

(1) 候诊时长的“隐形监测”：首先加强门诊管理，工作人员出勤及门诊病历完成情况纳入科室综合目标绩效考核。导诊台需在患者进入门诊 3 分钟内完成“初筛分诊”(询问症状、指引对应科室)。每日安排专人(可由护士长或资深护士兼任)巡查各环节，记录“候诊超 30 分钟的诊室”“检查单填写不完整的”“取药排队超 15 分钟的窗口”等异常情况，下班前反馈给门诊部办公室，次日晨会通报整改。

(2) 候诊区的“信息对称”：候诊屏除显示“当前叫号”，额外增加“下一位待诊患者姓名”，让患者提前 1-2 位做好准备(如准备病例检查单)；在候诊椅旁贴“温馨提示”：“若您已等待超过 30 分钟，可到服务台查询原因”，避免患者因“未知等待”产生焦虑。

(3) 检查预约的“时间颗粒度”：将传统“上午 / 下午”的模糊预约，细化为“9:00-9:30”“14:00-14:20”等 30 分钟内的精准时段，并通过短信提前 1 小时提醒(附检查前注意事项，如“空腹”“憋尿”)，减少患者无效等待。

(4) 诊室“一医一患”的物理保障：加强高峰时段人力调配，增设流动导诊岗。在诊室门口设置醒目提示牌，并要求医生主动关门(按指纹锁门或拉上隔帘)，避免候诊患者围观、

插话。这个细节既能保护患者隐私，也能让医生专注诊疗，减少外界干扰。

(5) 服务流程重构：门诊患者可“一次挂号管三天”，并同步享受“互联网+护理”线上咨询，减少往返奔波；设立“门诊人文护理换药室”，将居家护理与门诊健康教育、接力式导诊在门诊区域无缝衔接，实现院前-院中-院后绿色通道一体化管理。建立慢病管理中心“入院—出院—居家”闭环数据链，视频问诊+线下联动，24小时智能客服服务，所有服务对象均为曾在院就诊患者，资料完整、可追溯。制定《互联网+门诊护理服务风险清单》与标准化操作流程，首批仅开放风险相对较低的项目，如准备推行的门诊陪诊服务先以南池院区为中心试点，运行2个月后进行监督、评估。为上门护士配备一键报警、实时定位、视频记录仪，并购买专项责任险，形成“人防+技防+保险”三重保障。

5.2.3 门诊服务模式创新是一个持续不断的过程，除非其服务模式创新的理论受到了根本性的质疑，使得整个流程遭到废止，否则服务模式创新应该是一个滚动的、动态的优化过程。尤其是在互联网+技术突飞猛进的发展背景下，如果医院不能够紧跟时代潮流，在技术层面和管理层面远远滞后于科技的发展，那么其业务流程必将被历史所淘汰，该医院也将失去竞争力。因此，对于医院来说，需要根据自身情况、技术发展、社会环

境等多方面因素，不断对医院门诊业务流程进行持续地改进或优化。

5.3 创新点

(1) 紧密结合当前互联网发展趋势，于 2025 年 7 月 15 日四川省人民医院正式托管巴中市中心医院发展的模式包括医疗资源共享、管理模式输出、建立绿色转诊机制、探索“互联网+医疗健康”服务以及人员培训与交流形势与需求，将互联网+技术应用于医院门诊护理服务模式中，是推动医院门诊创造性改革的巨大动力。

(2) AI 技术开发延伸路径:如 AI 导诊分诊系统（准确率 $\geq 85\%$ ）、AI 语音陪诊助手、AI 生命体征零接触健康、满意度实时监测等。由门诊部牵头、护理部、信息科与医保办联合成立“互联网+门诊护理服务”项目管理办公室，实行月度 KPI 考核、季度评估，确保创新模式行稳致远。区域辐射至南坝院区及 3 家县级医联体单位复制该模式，建立“巴中市互联网护理服务联盟”。

(3) 传统的医院门诊护理服务模式创新仅从“买设备、上系统”，围绕“患者动线”做减法，围绕“护士能力”做加法，围绕“管理边界”做除法。本文以患者就医体验、满意度为核心，从覆盖诊前—诊中—诊后、医院—社区—家庭的全流程、全周期、

全人群智慧护理新体系进行了优化，从而使门诊护理服务流程得到根本性的改革。

5.4 展望

巴中市中心医院“互联网+门诊护理服务”已不再是概念，而是形成了“线上-线下-居家”全链条闭环。结合最新进展与省人民医院托管带来的省级资源，未来3-5年可从以下多个维度展望其模式创新与应用升级。

(1)利用国家网络身份认证公共服务平台，既能证明身份，又能避免个人信息泄露。减少个人身份信息的采集、留存，实现身份数据“可用不可见”的效果。

(2)利用省人民医院托管后建立的“绿色转诊通道”，把护理会诊、护理陪诊服务、伤口/导管疑难处理延伸至通江、南江等县级医院，形成“省级专家线上指导+市级专科护士线下操作+基层护士随访”的三级联动，预计可覆盖150万常住人口。

(3)依托互联网医院与电子病历四级平台，对慢病患者(如糖尿病足、COPD)实行“门诊评估-居家护理-线上复诊-药品配送-再入院预警”闭环管理。

(4)利用可穿戴+5G，实时上传生命体征至云门诊，AI预警异常并触发“网约护士+120”联合响应。

(5)与省人民医院护理部共建“秦巴专科护士在线学院”，采用VR模拟+线上理论+线下实训的混合模式，建立区域级统

一监管平台，每年输出 100 名具备互联网护理资质的专科护士。实现护士资质、服务记录、患者评价、医废追溯“一网通管”，并向周边 10 家县级医院辐射。

(6) 将“互联网+护理服务”纳入 DRG 成本核算，建立护理服务区块链追溯系统，确保护士轨迹、耗材批号、患者签名不可篡改，满足医保飞检与医疗纠纷举证需求，合理定价并对接医保移动支付。

(7) 利用互联网医院平台，把养老院、护理院纳入统一排班，实现“日托-夜托-居家”弹性服务。设立老年患者服务专窗，解决线下“数字鸿沟。”

(8) 2025 年底启动“智慧护理小屋”进社区计划，每个小屋配备自助体征检测、远程会诊屏、药品智能柜，由医院护士与社区护士联合值守，打造 15 分钟护理服务圈。

参考文献

[1]WHO. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva.

[2]国家卫生健康委员会. “互联网 + 护理服务”试点工作方案[EB/OL].(2019-02-12)[2020-06-10].http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7657g/201902/bf0b25379ddb48949e7e21e_dae2a02da.shtml.

[3]. 李晓红等. (2022). 智慧医疗场景中患者信任机制研究. 《中国卫生信息管理杂志》, 19 (3), 45–52.

[4]. Mayo Clinic. (2023). Real-Time Wait Time Tracking System. Retrieved from <https://www.mayoclinic.org>

[5]杜佳翼,汪春雨,张照莉."互联网+护理服务"护士上门服务培训的研究进展[J].中国护理管理,2025,25 (2):316–320.DOI:10.3969/j.issn.1672-1756.2025.02.02

[6]冯蔷薇,胡弘毅.我国"互联网+护理服务"发展现状及展望[J].河南医学研究,2025,34 (3):573–576.DOI:10.3969/j.issn.1004-437X.2025.03.04

[7]欧阳红,娄晟,刘炎鑫,王辉,张一粟,段晓侠."互联网+护理服务"质量敏感指标体系的构建[J].军事护理,2025,42 (3):36–39.DOI:10.3969/j.issn.2097-1826.2025.03.009.

[8]赵淑樱,徐鹏,苏明,杨晓蓉."互联网+"背景下大型综合医院老年患者门诊就医困境及对策思考[J].中国社会医学杂志,2024,41 (4) :388-391.D01:10.3969/j.issn.1673-5625.2024.04.00

[9]陈婷,盛芝仁,张春波,徐倩,施春娜.基于"互联网+护理服务"的线上护理门诊护士工作体验的质性研究[J].护理与康复,2025,24 (5) :49-52.D01:10.3969/j.issn.1671-9875.2025.05.009.

护理人员及管理者对“互联网 + 门诊护理服务”开展的可行性调查问卷

一、基本信息

1. 您的性别: [单选题]

选项	小计	比例
男	18	<div style="width: 18%;"></div> 18%
女	82	<div style="width: 82%;"></div> 82%
本题有效填写人次	100	

2. 您从事护理（或管理）工作年限: [单选题]

选项	小计	比例
5年及以下	18	<div style="width: 18%;"></div> 18%
6-10年	17	<div style="width: 17%;"></div> 17%
11-15年	29	<div style="width: 29%;"></div> 29%
16-20年	26	<div style="width: 26%;"></div> 26%
20年以上	10	<div style="width: 10%;"></div> 10%
本题有效填写人次	100	

3. 您的职称/职务: [单选题]

选项	小计	比例

管理者	14	<div style="width: 14%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div>	14%
初级 (护士)	30	<div style="width: 30%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div>	30%
中级 (主管护师)	40	<div style="width: 40%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div>	40%
副高级 (副主任护师)	16	<div style="width: 16%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div>	16%
正高级 (主任护师)	0	<div style="width: 0%; background-color: #C0C0C0; height: 10px; display: inline-block;"></div>	0%
本题有效填写人次	100		

3.1 您主要负责的管理领域是： [单选题]

选项	小计	比例
互联网办公室	2	<div style="width: 14.29%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div> 14.29%
信息科	0	<div style="width: 0%; background-color: #C0C0C0; height: 10px; display: inline-block;"></div> 0%
护理部	0	<div style="width: 0%; background-color: #C0C0C0; height: 10px; display: inline-block;"></div> 0%
医务科	1	<div style="width: 7.14%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div> 7.14%
财务科	1	<div style="width: 7.14%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div> 7.14%
设备科	0	<div style="width: 0%; background-color: #C0C0C0; height: 10px; display: inline-block;"></div> 0%
门诊部	8	<div style="width: 57.14%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div> 57.14%
门诊部相关辅助科室	2	<div style="width: 14.29%; background-color: #0072BD; height: 10px; display: inline-block;"></div> 14.29%
本题有效填写人次	14	

二、对“互联网+门诊护理服务”的认知

4. 您是否了解“互联网+门诊护理服务”？ [单选题]

选项	小计	比例

非常了解	42	<div style="width: 48.84%;"></div>	48.84%
比较了解	33	<div style="width: 38.37%;"></div>	38.37%
一般	10	<div style="width: 11.63%;"></div>	11.63%
不太了解	1	<div style="width: 1.16%;"></div>	1.16%
完全不了解	0	<div style="width: 0%;"></div>	0%
本题有效填写人次	86		

5. 您认为“互联网 + 门诊护理服务”包含哪些内容? 【多选题】

选项	小计	比例
线上健康教育	68	<div style="width: 79.07%;"></div> 79.07%
远程护理指导	76	<div style="width: 88.37%;"></div> 88.37%
在线预约挂号	79	<div style="width: 91.86%;"></div> 91.86%
居家护理上门服务	73	<div style="width: 84.88%;"></div> 84.88%
在线预约线下服务	68	<div style="width: 79.07%;"></div> 79.07%
其他	1	<div style="width: 1.16%;"></div> 1.16%
本题有效填写人次	86	

6. 您认为开展“互联网 + 门诊护理服务”对提升护理服务质量是否有帮助? 【单选题】

选项	小计	比例
非常有帮助	67	<div style="width: 77.91%;"></div> 77.91%

比较有帮助	17	<div style="width: 19.77%;"></div>	19.77%
一般	1	<div style="width: 1.16%;"></div>	1.16%
帮助不大	1	<div style="width: 1.16%;"></div>	1.16%
没有帮助	0	<div style="width: 0%;"></div>	0%
本题有效填写人次		86	

三、开展“互联网+门诊护理服务”的可行性

7. 您认为我院是否具备开展“互联网 + 门诊护理服务”的技术条件？ 【单选题】

选项	小计	比例
完全具备	54	<div style="width: 62.79%;"></div> 62.79%
基本具备	28	<div style="width: 32.56%;"></div> 32.56%
一般	3	<div style="width: 3.49%;"></div> 3.49%
不太具备	1	<div style="width: 1.16%;"></div> 1.16%
完全不具备	0	<div style="width: 0%;"></div> 0%
本题有效填写人次		86

8. 您认为医院现有门诊护理人力资源是否能够满足“互联网 + 门诊护理服务”的需求？ 【单选题】

选项	小计	比例
完全满足	41	<div style="width: 47.67%;"></div> 47.67%

基本满足	35	<div style="width: 40.7%;"><div style="width: 40.7%;"></div></div> 40.7%
一般	6	<div style="width: 6.98%;"><div style="width: 6.98%;"></div></div> 6.98%
不太满足	4	<div style="width: 4.65%;"><div style="width: 4.65%;"></div></div> 4.65%
完全不满足	0	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%
本题有效填写人次	86	

9.您认为患者对“互联网 + 门诊护理服务”的接受程度如何? [单选题]

选项	小计	比例
非常高	41	<div style="width: 47.67%;"><div style="width: 47.67%;"></div></div> 47.67%
比较高	36	<div style="width: 41.86%;"><div style="width: 41.86%;"></div></div> 41.86%
一般	7	<div style="width: 8.14%;"><div style="width: 8.14%;"></div></div> 8.14%
比较低	2	<div style="width: 2.33%;"><div style="width: 2.33%;"></div></div> 2.33%
非常低	0	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%
本题有效填写人次	86	

10.您是否参与过我院现有“互联网 + 护理服务”相关项目? [单选题]

选项	小计	比例
是	45	<div style="width: 52.33%;"><div style="width: 52.33%;"></div></div> 52.33%
否	41	<div style="width: 47.67%;"><div style="width: 47.67%;"></div></div> 47.67%
本题有效填写人次	86	

11.您是否取得省级以上脱产3个月及以上的专科护士培训合格证书？【单选题】

选项	小计	比例
是	27	 60%
否	18	 40%
本题有效填写人次	45	

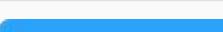
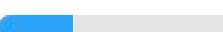
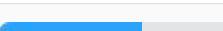
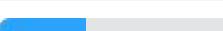
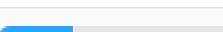
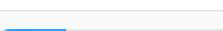
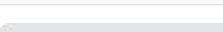
12.您是否完成网约护士岗前培训并考核通过的专科护士？【单选题】

选项	小计	比例
是	33	 73.33%
否	12	 26.67%
本题有效填写人次	45	

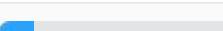
13.您参与“互联网 + 护理服务”的频率：【单选题】

选项	小计	比例
每周多次	10	 22.22%
每月多次	7	 15.56%
偶尔参与	20	 44.44%
还没有参与	8	 17.78%
本题有效填写人次	45	

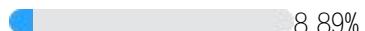
14. 您主要参与的“互联网 + 护理服务”项目有哪些? 【多选题】

选项	小计	比例
在线预约挂号协助	35	 77.78%
健康咨询解答	36	 80%
母婴护理	12	 26.67%
伤口/造口/失禁护理	23	 51.11%
康复护理	14	 31.11%
中医护理	12	 26.67%
静脉治疗护理	18	 40%
小儿护理	11	 24.44%
其他 (请注明)	0	 0%
本题有效填写人次	45	

15. 您在参与“互联网 + 护理服务”过程中是否签署服务协议，使患者对服务内容、流程、费用等知情同意? 【单选题】

选项	小计	比例
是	39	 86.67%
否	6	 13.33%
本题有效填写人次	45	

16. 您在参与“互联网 + 护理服务”过程中是否有私自接受患者财物，有被患者投诉发生不良事件吗？【单选题】

选项	小计	比例
是	4	 8.89%
否	41	 91.11%
本题有效填写人次	45	

17. 您未参与互联网 + 门诊护理服务的原因是？【多选题】

选项	小计	比例
不了解相关服务内容	14	 34.15%
医院未安排相关培训	13	 31.71%
担心增加工作负担	17	 41.46%
对互联网工具使用不熟练	16	 39.02%
网约护士资质不够	30	 73.17%
其他（请注明）	1	 2.44%
本题有效填写人次	41	

18. 您对医院开展“互联网 + 门诊护理服务”的态度是：【单选题】

选项	小计	比例
非常支持，认为这是提升医疗服务质量和服务效率的重要举措	85	 85%

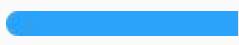
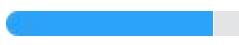
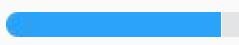
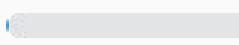
比较支持，对改善患者就医体验有积极作用	13	<div style="width: 13%;"></div> 13%
一般支持，需要进一步观察其实际效果	2	<div style="width: 2%;"></div> 2%
不太支持，担心会带来一些问题	0	<div style="width: 0%;"></div> 0%
完全不支持，认为目前开展条件不成熟	0	<div style="width: 0%;"></div> 0%
本题有效填写人次	100	

19.如果参与“互联网 + 门诊护理服务”，您认为需要提升哪些方面？ 【多选题】

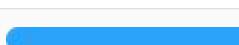
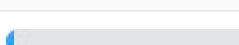
选项	小计	比例
专科能力	84	<div style="width: 84%;"></div> 84%
沟通交流能力	86	<div style="width: 86%;"></div> 86%
自我保护的能力	85	<div style="width: 85%;"></div> 85%
急救能力	83	<div style="width: 83%;"></div> 83%
健康教育能力	77	<div style="width: 77%;"></div> 77%
其他（请注明）	1	<div style="width: 1%;"></div> 1%
本题有效填写人次	100	

20.您认为“互联网 + 门诊护理服务”能解决哪些问题？ 【多选题】

选项	小计	比例
减少患者排队等候时间	92	<div style="width: 92%;"></div> 92%
减少患者聚集	88	<div style="width: 88%;"></div> 88%
提高护理服务效率	78	<div style="width: 78%;"></div> 78%

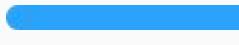
改善患者就医体验，提供更便捷的医疗服务	82	 82%
优化门诊护理资源配置	73	 73%
提升护理服务的个性化水平	76	 76%
节约隐性成本，少跑路	67	 67%
其他（请注明）	1	 1%
本题有效填写人次	100	

21. 您认为参与“互联网 + 门诊护理服务”会给个人带来哪些好处？【多选题】

选项	小计	比例
提升个人专业水平	92	 92%
体现社会价值	90	 90%
增加额外收入	74	 74%
有助于晋升职称	63	 63%
其他（请注明）	3	 3%
本题有效填写人次	100	

四、对“互联网+门诊护理服务”投入风险预判与建议

22. 您认为开展“互联网 + 门诊护理服务”需要投入哪些资源？【多选题】

选项	小计	比例
资金：用于平台建设、设备购置、人员培训等	96	 96%
人力资源：专业护理人员和管理人员	96	 96%

技术资源, 信息技术支持和护理技术更新	94	<div style="width: 94%;"></div> 94%
风险防控和质量控制	86	<div style="width: 86%;"></div> 86%
政策支持和宣传推广	80	<div style="width: 80%;"></div> 80%
其他 (请注明)	1	<div style="width: 1%;"></div> 1%
本题有效填写人次	100	

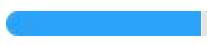
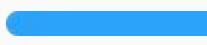
23. 您认为实施“互联网 + 门诊护理服务”可能面临哪些挑战?

【多选题】

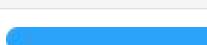
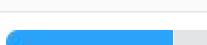
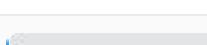
选项	小计	比例
技术培训不足, 缺乏相关的技术知识和操作技能	74	<div style="width: 74%;"></div> 74%
患者接受度低, 患者对“互联网+门诊护理服务”存在疑虑或不适应	86	<div style="width: 86%;"></div> 86%
增加工作负担, 在原有工作基础上需要额外投入时间和精力	72	<div style="width: 72%;"></div> 72%
隐私风险, 担心患者信息泄露等隐私问题	68	<div style="width: 68%;"></div> 68%
经济因素与劳动报酬不匹配	60	<div style="width: 60%;"></div> 60%
宣传推广不够, 患者知晓率差	77	<div style="width: 77%;"></div> 77%
法律法规不完善, 相关法律责任和规范不明确	66	<div style="width: 66%;"></div> 66%
与现有门诊护理工作流程冲突, 难以有效融合	56	<div style="width: 56%;"></div> 56%
其他 (请注明)	0	<div style="width: 0%;"></div> 0%
本题有效填写人次	100	

24. 您认为在提供“互联网+门诊护理服务”的过程中可能存在哪些风险? **【多选题】**

选项	小计	比例

护士执业风险	69	 69%
护患双方人身安全	88	 88%
医疗风险	80	 80%
信息安全	74	 74%
护患纠纷	73	 73%
其他	0	 0%
本题有效填写人次	100	

25.您认为在现有“互联网+护理服务”基础上，哪些适宜增加于门诊护理服务内容中？ [多选题]

选项	小计	比例
慢病管理，提供定期随访，健康指导等预防服务	87	 87%
老年居家访视，提工健康评估、护理指导等服务	88	 88%
门诊陪诊服务	84	 84%
糖尿病个案管理	65	 65%
癌痛患者随访，提供定期随访和疼痛管理服务	59	 59%
呼吸功能锻炼指导	45	 45%
压力性损伤预防护理	49	 49%
腹透护理	44	 44%
远程监测与穿戴智能设备结合	55	 55%
其他（请注明）	1	 1%
本题有效填写人次	100	

26. 您对“互联网 + 门诊护理服务”模式有哪些建议？例如：您认为医院应优先开展哪些服务项目与现有门诊护理工作流程更好地结合？ 【填空题】

填空题数据请通过下载详细数据获取

患者对互联网 + 门诊护理服务的现状与需求调查问卷

一、基本信息统计

1. 您的身份是: 【单选题】

选项	小计	比例
患者本人	246	<div style="width: 39.36%;"><div style="width: 39.36%; background-color: #0072BD;"></div></div> 39.36%
患者家属	379	<div style="width: 60.64%;"><div style="width: 60.64%; background-color: #0072BD;"></div></div> 60.64%
本题有效填写人次	625	

2. 您的年龄: 【单选题】

选项	小计	比例
18 岁以下	19	<div style="width: 3.04%;"><div style="width: 3.04%; background-color: #0072BD;"></div></div> 3.04%
18-30 岁	132	<div style="width: 21.12%;"><div style="width: 21.12%; background-color: #0072BD;"></div></div> 21.12%
31-50 岁	287	<div style="width: 45.92%;"><div style="width: 45.92%; background-color: #0072BD;"></div></div> 45.92%
51-70 岁	155	<div style="width: 24.8%;"><div style="width: 24.8%; background-color: #0072BD;"></div></div> 24.8%
70 岁以上	32	<div style="width: 5.12%;"><div style="width: 5.12%; background-color: #0072BD;"></div></div> 5.12%
本题有效填写人次	625	

3. 您的性别: 【单选题】

选项	小计	比例
男	312	

男	289	<div style="width: 46.24%;"></div>	46.24%
女	336	<div style="width: 53.76%;"></div>	53.76%
本题有效填写人次	625		

4. 您的文化程度： [单选题]

选项	小计	比例
小学及以下	61	<div style="width: 9.76%;"></div> 9.76%
初中	134	<div style="width: 21.44%;"></div> 21.44%
高中/中专	138	<div style="width: 22.08%;"></div> 22.08%
大专	121	<div style="width: 19.36%;"></div> 19.36%
本科	158	<div style="width: 25.28%;"></div> 25.28%
硕士及以上	13	<div style="width: 2.08%;"></div> 2.08%
本题有效填写人次	625	

5. 您是否患有慢性疾病？ [单选题]

选项	小计	比例
是	207	<div style="width: 33.12%;"></div> 33.12%
否	418	<div style="width: 66.88%;"></div> 66.88%
本题有效填写人次	625	

6. 您每天使用手机 / 电脑的频率： [单选题]

选项	小计	比例
几乎不使用	40	<div style="width: 6.4%;"></div> 6.4%

偶尔使用 (每周 1-2 次)	105	<div style="width: 16.8%;"></div>	16.8%
经常使用 (每周 3-5 次)	116	<div style="width: 18.56%;"></div>	18.56%
每天使用	364	<div style="width: 58.24%;"></div>	58.24%
本题有效填写人次	625		

二、当前门诊护理服务体验

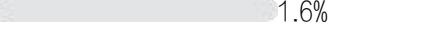
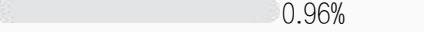
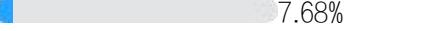
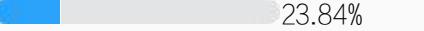
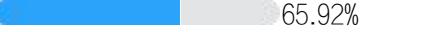
7. 您在就诊过程中，认为哪些环节耗时最长？ 【多选题】

选项	小计	比例
挂号	186	<div style="width: 29.76%;"></div> 29.76%
候诊	352	<div style="width: 56.32%;"></div> 56.32%
问诊	148	<div style="width: 23.68%;"></div> 23.68%
检查与检验 (如 B 超、影像、验血等)	325	<div style="width: 52%;"></div> 52%
缴费与取药	167	<div style="width: 26.72%;"></div> 26.72%
等待报告	259	<div style="width: 41.44%;"></div> 41.44%
复诊排队	200	<div style="width: 32%;"></div> 32%
护患沟通	62	<div style="width: 9.92%;"></div> 9.92%
其他 (请注明)	44	<div style="width: 7.04%;"></div> 7.04%
本题有效填写人次	625	

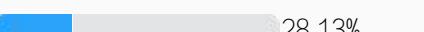
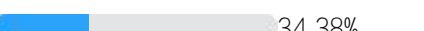
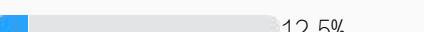
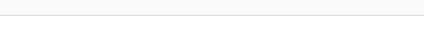
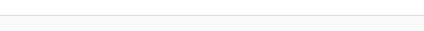
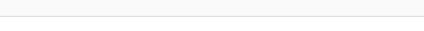
8. 您对现有门诊护理服务的满意度为 (1 - 5 分, 1 分为非常不满意, 5 分为非常满意) : 【量表题】

本题平均分: 4.52

选项	小计	比例

非常不满意	10		1.6%
不满意	6		0.96%
一般	48		7.68%
满意	149		23.84%
非常满意	412		65.92%
本题有效填写人次	625		

9. 如果您门诊对现有护理服务不满意，原因是什么？ [多选题]

选项	小计	比例
候诊时间长	45	
沟通不便（护理人员解释不清晰等）	18	
缺乏人文关怀	22	
职业素养欠缺	8	
设施不完善（如座椅不足、无自助报到机、门诊自助病例打印机未使用等）	16	
缺乏良好的秩序	15	
隐私保护不足	5	
门诊布局和标识不清	8	
其他（请注明）	3	
本题有效填写人次	64	

三、对互联网 + 背景下门诊护理服务的认知与需求

**10.您是否使用过巴市中心医院的互联网 + 门诊护理服务
(如线上挂号、在线问诊、检查/检验报告查询等)？** 【单选题】

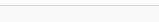
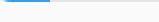
选项	小计	比例
是	464	<div style="width: 74.24%;"></div> 74.24%
否	161	<div style="width: 25.76%;"></div> 25.76%
本题有效填写人次	625	

11.您选择使用互联网 + 门诊护理服务的主要原因是： 【多选题】

选项	小计	比例
节省时间	394	<div style="width: 84.91%;"></div> 84.91%
减少奔波	281	<div style="width: 60.56%;"></div> 60.56%
上门服务	118	<div style="width: 25.43%;"></div> 25.43%
方便获取医疗资源 信息	160	<div style="width: 34.48%;"></div> 34.48%
隐私保护	113	<div style="width: 24.35%;"></div> 24.35%
减少聚集	175	<div style="width: 37.72%;"></div> 37.72%
隐性成本降低	131	<div style="width: 28.23%;"></div> 28.23%
其他 (请注明)	17	<div style="width: 3.66%;"></div> 3.66%
本题有效填写人次	464	

12. 您在使用互联网 + 门诊护理服务过程中遇到过哪些问题？

【多选题】

选项	小计	比例
不熟悉平台操作	247	 53.23%
互联网+门诊护理服务项目有限	195	 42.03%
信息不准确或更新不及时	148	 31.9%
隐私泄露	64	 13.79%
在线沟通效果不佳	114	 24.57%
部分平台护士技能不熟练	63	 13.58%
互联网+门诊护理服务费较高	95	 20.47%
医保报费不方便	117	 25.22%
未履行预约时间	52	 11.21%
担心医疗质量、资质问题	88	 18.97%
无问题	77	 16.59%
其他（请注明）	14	 3.02%
本题有效填写人次	464	

13. 您希望互联网 + 门诊护理服务提供哪些功能？ 【多选题】

选项	小计	比例
在线预约挂号	284	 61.21%
健康咨询	225	 48.49%
检查报告查询	242	 52.16%

用药提醒	189	<div style="width: 40.73%;"></div>	40.73%
智能导诊	162	<div style="width: 34.91%;"></div>	34.91%
药品配送上门	145	<div style="width: 31.25%;"></div>	31.25%
远程护理指导（如在线问诊、用药指导等）	191	<div style="width: 41.16%;"></div>	41.16%
护理服务上门预约（如检查预约、陪诊等）	173	<div style="width: 37.28%;"></div>	37.28%
其他（请注明）	28	<div style="width: 6.03%;"></div>	6.03%
(空)	12	<div style="width: 2.59%;"></div>	2.59%
本题有效填写人次	464		

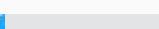
14. 您不选择使用互联网 + 门诊护理服务的顾虑是什么？

[\[多选题\]](#)

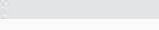
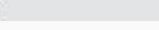
选项	小计	比例
隐私安全问题	60	<div style="width: 34.68%;"></div> 34.68%
担心操作难度大	71	<div style="width: 41.04%;"></div> 41.04%
不信任线上咨询效果	51	<div style="width: 29.48%;"></div> 29.48%
习惯线下咨询	82	<div style="width: 47.4%;"></div> 47.4%
其他（请注明）	28	<div style="width: 16.18%;"></div> 16.18%
本题有效填写人次	173	

四、您对互联网 + 门诊护理服务模式的评价

15. 您认为当前互联网 + 门诊护理服务模式还需要在哪些方面进行改进？ [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
护理服务系统 AI 智能化（如视频问诊等）	255	 56.42%
远程健康监测	205	 45.35%
加强信息准确性和及时性	220	 48.67%
保障个人信息安全	205	 45.35%
提升在线沟通质量	185	 40.93%
强化连续线护理服务	171	 37.83%
智能健康管理方案推送（如门诊随访等）	174	 38.5%
其他（请注明）	20	 4.42%
本题有效填写人次	452	

16. 您希望未来巴中市中心医院的互联网 + 门诊护理服务增加哪些功能或服务？ [多选题]

选项	小计	比例
视频问诊	0	 0%
远程健康监测	0	 0%
在线开具处方并缴费	2	 33.33%
智能健康管理方案推送	2	 33.33%
患者之间交流平台	2	 33.33%
其他（请注明）	0	 0%
本题有效填写人次	6	

17. 您对互联网 + 门诊护理服务模式的未来发展,您还有其他建议或想法吗? [填空题]

填空题数据请通过下载详细数据获取