

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 BZ25ZC264

项 目 类 别 自筹课题

项 目 名 称 数字转化型背景下门诊护理服务的患者体验研究——基于社会支持理论与技术接受模型

项 目 负 责 人 向莹莹

所 在 单 位 巴中市中心医院

填 表 日 期 2025.10.09

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）

年 月 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								
结项成果名称								
是否变更	A、是      B、否		变更的内容					
原计划成果形式			现成果形式					
原计划完成时间	年 月 日		实际完成时间		年 月 日			
项目负责人及参与人员变更情况								
原负责人	姓      名		性别		民族		出生日期	年    月
	所在单位			行政职务			专业职务	
	通讯地址					联系电话		
现负责人	姓      名		性别		民族		出生日期	年    月
	所在单位			行政职务			专业职务	
	通讯地址					联系电话		
原参与人员	姓      名	单      位			职      称	联系 电话		

现 参 与 人 员	姓    名	单    位	职    称	联系  电话

## 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

# 数字化转型背景下门诊护理服务的患者体验 研究——基于社会支持理论与技术接受模型

## 一、研究背景与核心问题

当前，以信息技术驱动的数字化转型已成为提升医疗服务效率、优化资源配置的关键路径。国家及地方层面持续推动“智慧医院”与“互联网+医疗健康”建设，旨在缓解“看病难、看病烦”的问题。门诊护理服务作为患者就医体验的关键环节，其数字化进程直接影响患者满意度与医疗质量。

然而，在实践层面，数字化转型往往侧重于硬件投入与流程自动化，容易忽视两个核心问题：第一，患者作为技术接受者的感知与适应能力存在显著差异；第二，护理服务中不可或缺的人文关怀与情感支持在数字化交互中可能被削弱。这些潜在风险可能导致“数字鸿沟”加剧，使得部分患者群体在技术进步中被边缘化。

因此，本研究立足于社会科学视角，将技术接受模型与社会支持理论相结合，旨在系统探究以下问题：在门诊护理服务的数字化转型中，哪些因素构成了患者体验的关键影响维度？技术应用与社会支持如何相互作用，并共同影响患者的满意度？研究成果旨在为构建更具包容性、有效性且富有人文关怀的数字化门诊护理服务模式提供实证依据与策略建议。

## 二、研究过程与研究方法

本研究严格遵循实证研究范式，具体过程与方法如下：

### 1. 理论框架构建：

本研究融合了信息系统领域的技术接受模型与社会学、心理学领域的社会支持理论，构建了一个整合性分析框架。该框架假设患者的整体满意度由其对数字化服务的“感知易用性”、“感知有用性”直接驱动，同时受到“社会支持”（包括信息支持、工具性支持与情感支持）的显著调节。

## 2. 问卷设计与预调查：

基于理论框架，课题组设计了《数字化转型背景下门诊护理服务患者体验问卷调查》。问卷内容涵盖受访者基本信息、技术接受度、核心服务痛点、社会支持感知、整体满意度及特殊群体需求六大模块。量表题项主要采用李克特五点量表。在正式发放前，课题组在巴中市中心医院门诊部进行了小范围预调查（n=30），并根据反馈对题项表述进行了优化，确保了问卷具有良好的表面效度与理解度。

## 3. 数据收集与样本特征：

本研究通过在线问卷平台进行数据收集，共回收问卷108份，经有效性筛查后，全部为有效问卷，有效回收率为100%。

样本基本特征如下：

**性别分布：** 男性占41.67%，女性占58.33%。

**年龄分布：** 覆盖各年龄段，其中 31-45 岁群体占比最高 (45.37%)，18-30 岁占 25%，46-60 岁占 18.52%，61 岁以上占 9.26%。

**学历分布：** 本科/大专学历者占 51.85%，高中/中专占 18.52%，初中占 16.67%，小学及以下和硕士及以上各占 6.48%。

**数字化服务使用情况：** 69.44% 的受访者使用过相关数字化服务 (n=75)，30.56% 的受访者从未使用 (n=33)。

### 三、主要研究发现与数据分析

#### 1. 技术接受度整体较高，但内部结构存在差异

数据分析显示，患者对现有数字化服务的整体技术接受度平均分为 4.59 (满分 5 分)，表明接受度处于较高水平。然而，对各细分题项的分析揭示了内部结构的差异性：

**操作便捷性获得高度认可：**“预约挂号/缴费系统操作简单”项得分最高 (4.75 分)，这表明基础流程的数字化改造在用户体验上是成功的。

**功能性价值得到肯定：**“电子报告查询功能节省时间”(4.65 分) 与 “愿意继续使用这些功能” (4.73 分) 得分较高，反映了数字化服务在提升效率方面的价值已被患者广泛感知。

风险感知与特定功能存在提升空间：“担心缴费或挂号操作失误”项得分相对较低（4.2分），提示在建立用户操作信心方面仍需努力。同时，“用药指导信息清晰易懂”项得分（4.6分）在积极功能项中为最低，虽属满意范畴，但表明该核心护理环节的数字化呈现仍有优化余地。

## 2. 用药指导是数字化服务链条中的关键薄弱环节

多项数据交叉验证，用药指导是影响患者体验的关键短板。具体如下：

**需求未被充分满足：**在询问使用障碍的多选题中，“用药指导不足”与“隐私担忧”并列第二位，均有37.33%的使用者选择。

**体验评分相对滞后：**在专门的用药指导体验矩阵题中，其平均分（4.43分）低于整体技术接受度平均分（4.59分）。其中，“取药时，药师对用药进行了充分说明”得分（4.4分）为全量表最低分。

**改进优先级认知存在偏差：**在服务改进排序题中，“用药指导服务”的综合得分（2.32）落后于“报告查询速度”（2.96）和“预约挂号流程”（2.76）。这反映出，尽管患者在实际体验

中感到不足，但可能由于习惯性或未意识到更优解决方案，并未将其视为最优先的改进项。这种认知与体验之间的差距，更凸显了医院主动进行服务创新的必要性。

### 3. 社会支持体系单一，未能有效弥合数字鸿沟

**支持来源高度依赖医护人员：**数据显示，62.67%的使用者其支持主要来源于“护士现场指导”。而系统化、可复用的“图文操作指南”仅占18.67%。这种支持模式对宝贵的临床人力资源构成了持续压力，且难以规模化。

**未使用群体的障碍分析：**对于从未使用数字化服务的群体( $n=33$ )，其主要原因并非“设备不支持”(6.06%)，而是“不了解服务功能”(51.52%)和“更习惯传统方式”(48.48%)。这表明，“知识与技能鸿沟”是比“设备接入鸿沟”更主要的障碍。

**转化未使用者的有效路径：**该群体最期望获得的帮助是“专人面对面教学”(54.55%)和“用药指导短信提醒”(36.36%)。这指明了通过强化引导式支持和提供高价值信息，是转化未使用者的有效策略。

### 4. 特殊需求群体的服务适应性存在不足

尽管本次调查中自标识为特殊需求群体（ $\geq 61$ 岁/视力障碍）的样本量较小（ $n=2$ ），限制了对该群体进行深入的量化分析，但有限的数据仍显示出明确的服务需求信号，例如对“语音播报”功能的需求。这提示，当前标准化的数字服务设计可能未能充分考虑到老年、残障等群体在认知、感官和操作能力上的特殊性，存在服务盲区。

#### 四、综合对策与实施建议

五、基于上述研究发现，本课题提出以下系统性优化建议：

##### 1. 强化用药指导的数字化闭环管理

**举措一：**升级电子处方系统。在现有电子处方基础上，增加更直观的图形化用药说明、常见副作用提示及饮食禁忌等信息。

**举措二：**实施离院后用药跟进。建立自动化短信提醒系统，在患者离院后，根据其处方信息，定时推送用药提醒与康复指导。

**举措三：**开发多媒体用药指导库。制作简短的用药指导视

频，生成二维码印制在药袋或处方单上，患者扫码即可观看。

## 2. 构建多元化的社会支持网络

**举措一：**开发分层支持工具。针对不同能力的患者，提供从“简易图文指南”、“扫码观看视频”到“一键呼叫导诊员”的梯度化支持。

**举措二：**设立数字服务辅导岗。在门诊大厅、自助服务区增设专职或志愿者辅导岗，为有需要的患者提供一对一的操作教学。

**举措三：**激活家庭支持系统。在信息系统安全框架内，开发“家属代办”功能，经患者授权后，允许家属远程协助完成预约、缴费和报告查询。

## 3. 提升数字化服务的普惠性与包容性

**举措一：**推行“适老化”与无障碍改造。在官方APP或院内自助机上，推出“关怀模式”，具备大字体、高对比度、语音播报核心信息、简化操作流程等特性。

**举措二：**开展定向宣传与教育。针对老年患者等群体，通过社区宣传、院内海报等线下渠道，主动介绍数字化服务的功能与使用方法。

#### 4. 优化系统性能与信任构建

**举措一：**持续监测与优化系统性能。重点提升患者关切的服务环节，如报告查询系统的响应速度。

**举措二：**增强透明度与隐私沟通。在用户注册和使用关键功能时，以清晰易懂的方式告知用户数据安全与隐私保护措施，主动构建信任。

### 五、研究成果与学术价值

1. 理论价值：本研究成功地将社会支持理论引入医疗技术接受研究领域，通过实证数据验证了社会支持是影响患者技术接受度与满意度的重要变量。所构建的“技术-社会”双维分析框架，为理解医疗数字化转型的复杂性提供了新的理论视角。

2. 实践成果：

完成《数字化转型背景下门诊护理服务患者体验调查课题研究报告》一份。

基于研究发现，形成了具备可操作性的门诊护理数字化服务优化建议条目，包含具体功能设计、服务流程改进方案与人员培训要点。

撰写学术论文初稿一篇，拟投稿于国内核心期刊。

3. 社会效益：本研究的发现与建议，已获得合作医院的积极反馈。研究成果的应用将有助于提升门诊患者就医满意度，优化护理人力资源配置，推动本地区医疗服务的数字化转型朝着更加人性化、公平和高效的方向发展。

## 六、研究局限与未来展望

本研究的局限性主要在于样本均来源于同一家中心医院，未来研究可扩大至不同级别、不同区域的医疗机构进行多中心比较研究，以增强研究结论的普适性。此外，对于特殊需求群体的研究，后续可通过定向抽样和深度访谈等质性研究方法进行更深入的探索。

展望未来，门诊护理的数字化转型是一个持续演进的过程。下一步研究可关注基于人工智能的个性化健康干预、数字化环境下的护患沟通模式变迁等前沿议题，为构建下一代智慧护理服务体系提供持续的理论与实证支持。

## 附：数字化转型背景下门诊护理服务患者体验问卷及结果汇总

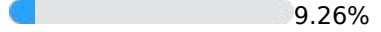
### **第一部分 基本信息**

第 1 题 您的性别: [单选题]

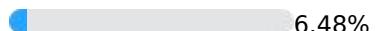
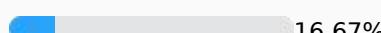
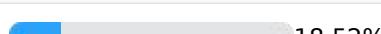
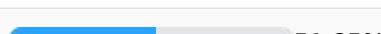
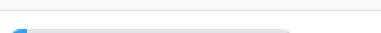
选项	小计	比例
男	45	<div style="width: 41.67%;"><div style="width: 41.67%; background-color: #0072BD;"></div></div> 41.67%
女	63	<div style="width: 58.33%;"><div style="width: 58.33%; background-color: #0072BD;"></div></div> 58.33%
本题有效填写人次	108	

第 2 题 您的年龄段: [单选题]

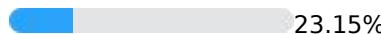
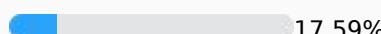
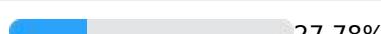
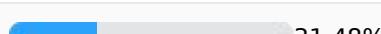
选项	小计	比例
未满 18 岁	2	<div style="width: 1.85%;"><div style="width: 1.85%; background-color: #0072BD;"></div></div> 1.85%
18 ~ 30 岁	27	<div style="width: 25%;"><div style="width: 25%; background-color: #0072BD;"></div></div> 25%
31 ~ 45 岁	49	<div style="width: 45.37%;"><div style="width: 45.37%; background-color: #0072BD;"></div></div> 45.37%
46 ~ 60 岁	20	<div style="width: 18.52%;"><div style="width: 18.52%; background-color: #0072BD;"></div></div> 18.52%

61 岁以上	10	 9.26%
本题有效填写人次	108	

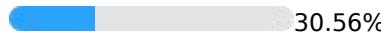
第 3 题 最高学历 [单选题]

选项	小计	比例
小学及以下	7	 6.48%
初中	18	 16.67%
高中/中专	20	 18.52%
本科/大专	56	 51.85%
硕士及以上	7	 6.48%
本题有效填写人次	108	

第 4 题 您的健康状况/就诊类型: [单选题]

选项	小计	比例
慢性病需要长期管理 (如糖尿病、高血压等)	25	 23.15%
术后复诊	19	 17.59%
急性病症 (如感冒、外伤等)	30	 27.78%
其他情况	34	 31.48%
本题有效填写人次	108	

第 5 题 数字化服务使用频率 [单选题]

选项	小计	比例
从未使用	33	 30.56%
使用过	75	 69.44%
本题有效填写人次	108	

**第二部分 技术接受度**

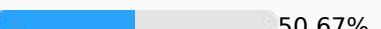
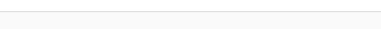
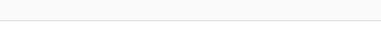
第 6 题 请根据您以往使用手机或自助机进行相关服务时的感受进行评分：1 = 非常不同意，5 = 非常同意  
[\[矩阵量表题\]](#)

该矩阵题平均分：4.59

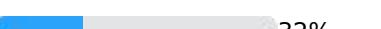
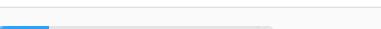
题目\选项	1	2	3	4	5	平均分
预约挂号/缴费系统操作简单	2(2.67%)	0(0%)	2(2.67%)	7(9.33%)	64(85.33%)	4.75
电子报告查询功能节省时间 (如查询影像胶片及报告、校验报告等)	1(1.33%)	1(1.33%)	2(2.67%)	15(20%)	56(74.67%)	4.65
用药指导信息清晰易懂(如电子处方等)	2(2.67%)	1(1.33%)	3(4%)	13(17.33%)	56(74.67%)	4.6
担心缴费或挂号操作失误	7(9.33%)	1(1.33%)	8(10.67%)	13(17.33%)	46(61.33%)	4.2
愿意继续使用这些功能	2(2.67%)	0(0%)	2(2.67%)	8(10.67%)	63(84%)	4.73
小计	14(3.73%)	3(0.8%)	17(4.53%)	56(14.93%)	285(76%)	4.59

### 第三部分 核心痛点诊断

第 7 题 您常用的数字化服务 (可多选) [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
在线预约挂号	71	 94.67%
报告查询 (影像云胶片及报告、检验报告等)	38	 50.67%
在线缴费	53	 70.67%
智能导诊	23	 30.67%
健康知识推送	24	 32%
本题有效填写人次	75	

第 8 题 使用手机或自助机操作时, 你遇到的主要障碍是 (可多选) [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
操作复杂	24	 32%
信息不准确	15	 20%
缺乏人工帮助	22	 29.33%

隐私担忧	28	<div style="width: 37.33%;"></div>	37.33%
用药指导不足	28	<div style="width: 37.33%;"></div>	37.33%
网络卡顿	45	<div style="width: 60%;"></div>	60%
本题有效填写人次	75		

第 9 题 用药指导相关体验: 1 = 非常不满意, 5 = 非常满意 [矩阵量表题]

该矩阵题平均分: **4.43**

题目\选项	1	2	3	4	5	平均分
电子处方标注的药物用法 用量清晰易懂	3(4%)	1(1.33%)	5(6.67%)	16(21.33%)	50(66.67%)	4.45
取药时, 药师对用药进行了 充分说明	4(5.33%)	1(1.33%)	6(8%)	14(18.67%)	50(66.67%)	4.4
小计	7(4.67%)	2(1.33%)	11(7.33%)	30(20%)	100(66.67%)	4.43

#### 第四部分 社会支持与满意度

第 10 题 你获得的支持主要来自: [单选题]

选项	小计	比例
护士现场指导	47	<div style="width: 62.67%;"></div> 62.67%
家属协助操作	8	<div style="width: 10.67%;"></div> 10.67%
图文操作指南	14	<div style="width: 18.67%;"></div> 18.67%
无支持	6	<div style="width: 8%;"></div> 8%
本题有效填写人次	75	

第 11 题 您对当下数字化服务的整体满意度: [单选题]

选项	小计	比例
非常不满意	3	<div style="width: 4%;"></div> 4%
不满意	1	<div style="width: 1.33%;"></div> 1.33%
一般	6	<div style="width: 8%;"></div> 8%

满意	36	<div style="width: 48%;">48%</div>
非常满意	29	<div style="width: 38.67%;">38.67%</div>
本题有效填写人次	75	

第 12 题 请对你认为最需要改进的服务进行排序 (1 = 最需改进, 4 = 最不需要改进) [排序题]

选项	综合得分	第 1 位	第 2 位	第 3 位	第 4 位	小计
报告查询速度	2.96	29(38.67%)	21(28%)	18(24%)	7(9.33%)	75
预约挂号流程	2.76	21(28%)	25(33.33%)	19(25.33%)	10(13.33%)	75
用药指导服务	2.32	12(16%)	21(28%)	21(28%)	21(28%)	75
缴费便捷性	1.96	13(17.33%)	8(10.67%)	17(22.67%)	37(49.33%)	75

## 第五部分 特殊需求群体专项

(≥61 岁/视力障碍)

第 13 题 是否需要用药指导的辅助 [单选题]

选项	小计	比例
需要语音播报	1	<div style="width: 50%;">50%</div>
需要大字版说明	0	<div style="width: 0%;">0%</div>
需要家属代接收提醒	0	<div style="width: 0%;">0%</div>
不需要	1	<div style="width: 50%;">50%</div>
本题有效填写人次	2	

第 14 题 当前服务适应难度 [单选题]

选项	小计	比例
非常困难	0	<div style="width: 0%;">0%</div>
困难	0	<div style="width: 0%;">0%</div>

一般	2	
容易	0	
非常容易	0	
本题有效填写人次	2	

## 第六部分 未使用者调查

(仅限“从未使用数字化服务”者回答)

第 15 题 未使用的主要原因是? (至少选一个)

[多选题]

选项	小计	比例
更习惯传统方式	16	
担心操作困难	10	
不了解服务功能	17	
设备不支持 (如无智能手机)	2	
隐私安全顾虑	6	
本题有效填写人次	33	

第 16 题 提供哪些帮助, 你才会选择尝试

[多选题]

选项	小计	比例
专人面对面教学	18	
简易图文操作手册	15	
亲属代操作权限开放	9	
用药指导短信提醒	12	
均不愿意	4	
本题有效填写人次	33	

第 17 题 对现行的数字化服务有什么意见或者建议?

[单选题]

选项	小计	比例

无	106	<div style="width: 98.15%; background-color: #0070C0;"></div>	98.15%
有	2	<div style="width: 1.85%; background-color: #C0C0C0;"></div>	1.85%
本题有效填写人次	108		

题目平均分之和: **31.79**