

医院标识管理提升医疗服务效率与患者体验的关键

赵志浩

达州市中西医结合医院

DOI:10.12238/jpm.v6i2.7659

[摘要] 医院标识管理对提升医疗服务效率和患者体验至关重要。它涵盖引导、信息传达等多方面功能。合理的标识能减少患者就医迷茫，优化就医流程，提升医院整体运作效率，是构建良好医疗环境的关键因素之一。

[关键词] 医院标识管理；医疗服务效率；患者体验

Hospital identification management is the key to improving medical service efficiency and patient experience

Zhao Zhihao

Dazhou Integrated Traditional Chinese and Western Medicine Hospital

[Abstract] Hospital identification management is crucial to improving the efficiency of medical services and patient experience. It covers guidance, information transmission and other functions. Reasonable identification can reduce the confusion of patients in medical treatment, optimize the medical treatment process, and improve the overall operation efficiency of the hospital, which is one of the key factors to build a good medical environment.

[Key words] hospital identification management; efficiency of medical service; patient experience

引言：

在现代医疗体系中，医院的服务质量备受关注。患者就医时，能否快速、准确地找到相应科室、获取医疗信息等，直接影响着就医体验和医疗服务效率。而医院标识管理在其中扮演着极为关键的角色，它犹如一座桥梁，连接着患者与医疗服务。

1. 医院标识管理的基本内涵

1.1 标识的种类

医院标识的种类繁多，涵盖了多个方面。从功能上看，有导向标识，例如在医院大厅、走廊等地设置的指示牌，明确地告知患者各个科室、检查室、病房等的方向，这有助于患者快速找到自己的目的地，减少在医院内的徘徊时间。还有警示标识，像在危险区域如配电室、放射室等设置的标识，提醒人们注意安全，避免意外发生。另外，还有识别标识，包括医院的名称标识、科室名称标识等，这些标识有助于人们准确识别医院的不同区域和部门。标识的形式也多种多样，有文字标识，以简洁明了的文字传达信息；图形标识，通过直观的图形让不同文化水平、不同语言的患者都能理解，如用红色十字代表医院；还有色彩标识，利用不同的颜色来区分不同的区域或者功

能，如绿色可能代表安全通道等。这些不同种类的标识共同构成了医院标识体系，为医院的正常运转和患者的就医体验奠定基础。

1.2 标识的设置区域

医院标识的设置区域广泛且具有明确的针对性。在医院的入口处，标识起着至关重要的作用。这里的标识包括医院的名称标识，要足够醒目，让患者能够轻易识别医院。同时，还应有一些基本的导向标识，如停车场、急诊入口、门诊入口等的指示。在医院的大厅，是标识最为集中的区域之一。这里需要设置各个楼层科室分布的标识，以方便患者找到自己需要前往的楼层。挂号处、缴费处、药房等服务窗口也应有明确的标识，让患者能够快速定位。走廊是患者在医院内移动的主要通道，沿走廊设置的标识应清晰地指示各个科室的方向，避免患者迷路。在病房区域，每个病房的编号标识要清晰，方便医护人员和探视人员寻找。而在特殊区域，如手术室、重症监护室等，标识不仅要明确其功能，还要体现出特殊的警示意义，如限制无关人员进入等，通过合理地在各个区域设置标识，能够提高医院的整体运行效率和患者的就医体验。

2.对医疗服务效率的影响

2.1 引导患者就医流程

医院标识对引导患者就医流程有着不可替代的作用。当患者踏入医院的那一刻起，标识就开始发挥引导作用。清晰的标识能够让患者明确挂号的地点，避免患者在医院内盲目寻找，从而节省时间。在挂号完成后，标识可以引导患者前往相应的科室就诊，无论是内科、外科还是其他专科，患者都能依据标识迅速到达。对于需要进行检查的患者，标识能够准确地指示检查室的位置，如X光室、B超室等，患者无需四处询问工作人员，减少了医护人员解答患者问路的时间消耗。在患者看完病后，标识又能引导患者前往药房取药或者到缴费处缴费。这样一个完整的就医流程，依靠标识的引导变得顺畅高效。如果没有良好的标识引导，患者可能会在医院内多次往返、走错路，不仅浪费自己的时间，也会影响医护人员的正常工作，导致医疗服务效率低下。所以，医院标识是提升医疗服务效率的关键环节之一。

2.2 提高医护人员工作效率

医院标识对于提高医护人员工作效率有着重要意义。医护人员在日常工作中需要快速地在医院内移动，前往不同的科室、病房或者操作间等。清晰的标识能够让医护人员迅速找到目的地，减少在路程上花费的时间。例如，当医生需要紧急前往手术室时，如果标识明确，他们就能以最短的时间到达，不会因为寻找路径而耽误手术的最佳时机。在病房管理方面，标识清晰的病房编号和患者信息标识，有助于医护人员快速识别患者，准确地进行查房、护理等工作。而且，在医院的物资管理方面，标识也发挥着作用。明确标记的药品存放区、医疗设备存放区等标识，让医护人员能够迅速获取所需的物资，提高工作效率。如果标识混乱或者缺失，医护人员可能会在寻找物资或者前往工作地点时浪费大量时间，影响整个医疗团队的工作节奏，进而降低医疗服务的整体效率。

3.对患者体验的积极意义

3.1 减轻患者焦虑情绪

医院对于大多数患者来说是一个充满压力和不安的场所。而清晰、明确的医院标识能够在很大程度上减轻患者的焦虑情绪。当患者进入医院后，如果能够轻松地依据标识找到自己要去的地方，如挂号处、科室等，他们会感到自己对就医过程有一定的掌控力，这种掌控感能够缓解内心的焦虑。例如，一个初次到医院就诊的患者，在看到清晰的导向标识后，他不用担心自己会迷失在医院复杂的布局中，从而能够更加从容地面对就医过程。而且，标识的存在也减少了患者与医护人员之间可能产生的冲突。如果患者因为找不到地方而焦急地询问医护人员，医护人员可能因为忙碌而不能及时解答，这就容易引发矛

盾。而良好的标识可以避免这种情况的发生，让患者在就医过程中保持相对平静的心态，积极配合治疗，提高患者的整体就医体验。

3.2 增强患者对医院的信任

医院标识的合理设置能够增强患者对医院的信任。当患者看到医院内标识系统完善，各个区域标识清晰、准确，他们会认为医院管理有序。从标识的准确性来看，正确的科室标识、检查项目标识等让患者觉得医院是专业的。例如，一个患者看到医院的放射科标识详细地列出了不同的放射检查项目和注意事项，他会对医院的专业性产生信任。从标识的美观性和规范性来说，设计良好、统一规范的标识会给患者一种正规、可靠的感觉。比如，医院的整体标识风格一致，色彩搭配协调，文字表述准确，这些都会让患者觉得医院是值得信赖的。患者对医院的信任是建立良好医患关系的基础，有助于患者更好地接受治疗，提高患者对医疗服务的满意度。

4.目前医院标识管理存在的问题

4.1 标识不清晰

在医院的环境中，标识不清晰是一个极为严重的问题。首先，从科室分布标识来看，许多医院的科室标识可能存在字体过小、颜色对比度低的情况。例如，在一些大型综合医院，楼层较高且科室众多，若标识字体过小，前来就医的患者尤其是老年人或者视力不佳者，很难在较远的距离看清科室所在的方向。而且，颜色对比度低也会使得标识在复杂的医院环境背景下难以被识别。像一些医院使用相近色调的底色和标识文字颜色，如淡蓝色的墙面上使用浅蓝色的标识文字，这在光线稍暗或者患者匆忙寻找科室时，几乎无法起到引导作用。

再者，标识的指向性不明确也是常见问题。一些医院的标识可能只是简单地列出科室名称，却没有明确的指向箭头或者路线引导。例如在一些有多个分区的医院建筑中，患者看到“检验科”的标识，却不知道是在本楼层的左边还是右边，是需要通过楼梯还是电梯才能到达。这不仅会导致患者在医院内盲目地寻找科室，浪费大量的时间，增加患者的焦虑情绪，而且还可能影响医院的正常就医秩序，使得一些紧急就医的患者因为在寻找科室过程中的耽搁而错过最佳治疗时机。

4.2 标识更新不及时

医院是一个不断发展和变化的场所，新的科室可能会设立，旧的科室功能可能会调整，医疗设备也会不断更新换代，然而与之对应的标识更新却往往滞后。一方面，科室的变动没有及时在标识上体现。例如，某医院原本的皮肤科因为业务扩展和布局调整，搬迁到了新的楼层，但在原来的位置仍然保留着旧的皮肤科标识，这就会误导患者。患者按照旧标识寻找科

室，结果发现科室并不在原处，不得不重新询问工作人员，这不仅浪费了患者的时间，还增加了医院工作人员的工作量。

另一方面，医疗设备的更新在标识上也没有得到及时反映。随着医疗技术的发展，一些先进的医疗设备被引入医院，这些设备可能需要特殊的使用说明或者注意事项标识。但是，很多医院在设备更新后，并没有及时更新相关标识。比如，新引进的一种高精度的放射治疗设备，其周围的辐射防护标识如果还是沿用旧设备的标识，可能会存在标识内容不准确的情况，这对患者、医护人员以及其他在医院内活动的人员的健康安全构成潜在威胁。

5.提升医院标识管理的策略

5.1 合理规划标识布局

合理规划医院标识布局是提升医院标识管理的重要策略之一。首先，要从整体上对医院的建筑结构进行深入分析。医院建筑通常较为复杂，有不同的楼层、分区和功能区域，因此在规划标识布局时，需要考虑到各个区域之间的关联性和连贯性。例如，对于门诊区域，要以患者的就医流程为导向进行标识布局。从患者进入医院大门开始，就应该有明确的挂号、缴费、候诊等标识引导。这些标识应该按照患者的正常行动路线依次设置，避免出现标识引导的跳跃或者混乱。

在标识的大小和位置方面，要充分考虑到不同人群的视觉需求。对于主要的科室标识，应该采用较大的字体，并且设置在显眼的位置，如走廊的尽头、电梯口附近等。同时，标识的高度也应该适中，既不能过高让患者难以看清，也不能过低影响通行或者被遮挡。例如，在儿科区域，标识的高度应该考虑到儿童的身高，以便儿童也能够方便地看到标识内容。而且，标识之间的间距也要合理，避免标识过于密集或者稀疏，影响患者对标识信息的获取。

此外，要注重标识的分类和分层设置。医院内有不同类型的标识，如科室标识、服务设施标识、警示标识等，这些标识应该按照类别进行合理的布局。例如，科室标识应该集中在主要的走廊两侧，服务设施标识（如卫生间、饮水处等）则可以设置在靠近相应设施的位置。同时，对于一些重要的标识信息，可以采用分层设置的方式，如在一层设置总览性的标识，介绍医院的主要区域分布，然后在各个楼层再设置具体的楼层标识和科室标识，这样可以让患者逐步深入地了解医院的布局，提高就医效率。

还要考虑特殊区域的标识布局。对于急诊区域，标识应该具有极高的辨识度，采用鲜明的颜色（如红色）和较大的字体，并且在医院的多个入口和主要通道都设置明确的指向标识。对于无障碍通道标识，不仅要在通道入口处设置明显标识，还要

在通道沿线设置连续的标识，以方便行动不便的患者顺利通行。另外，在医院的停车场等外部区域，也要设置合理的标识，引导患者顺利进入医院内部。

5.2 及时更新与维护标识

及时更新与维护医院标识是确保标识有效性的关键。医院管理层应该建立一个完善的标识更新机制。这个机制应该包括对医院内部各种变动情况的监测系统，无论是科室的调整、医疗设备的更新还是临时的工程变动，都能够及时发现并反馈到标识管理部门。例如，当医院决定新设立一个科室时，相关部门应该在科室筹备阶段就通知标识管理部门，以便标识管理部门提前规划新标识的制作和安装。在标识更新的时间节点上，要有明确的规定。对于常规的科室变动，应该在变动确定后的一定时间内（如一周内）完成标识的更新。对于医疗设备的更新，一旦设备安装调试完毕，相关的标识更新工作也应该立即启动。而对于临时的工程变动，如果预计会对患者就医产生影响，那么在工程开始前就应该设置临时标识，并且在工程结束后的最短时间内（如24小时内）更新为正式标识。

标识的维护工作同样重要。医院应该定期对标识进行检查，查看标识是否存在损坏、褪色或者被遮挡的情况。例如，一些室外的标识可能会因为风吹日晒而褪色，室内的标识可能会被患者不小心碰撞而损坏。对于这些情况，一旦发现，就应该及时进行修复或者更换。而且，要对标识的清洁工作加以重视，保持标识的清晰度。如果标识表面布满灰尘或者污渍，即使标识本身没有损坏，也会影响患者对标识信息的读取。

同时，要加强对标识更新与维护工作的监督。医院可以设立专门的监督小组，定期对标识管理工作进行检查和评估。对于没有按照规定及时更新或者维护标识的部门或者个人，要进行相应的处罚，以确保标识更新与维护工作的有效进行。

结束语：

医院标识管理是提升医疗服务效率与患者体验不可或缺的部分。通过不断优化标识管理，解决现存问题，能够为患者打造更加便捷、舒适的就医环境，同时也有助于提高医护人员的工作效率，进而推动整个医院服务质量迈向新的高度。

[参考文献]

- [1]王玥.应用服务质量差距模型辅助顾客满意度研究[J].中国质量, 2021, (03): 106-110.
- [2]周红英, 李瑞宝, 廖春花, 高艳芬, 李迎新.基于患者满意度的医院服务质量管理研究[J].中国卫生产业, 2021, 18(17): 66-69.
- [3]李志贤, 李玮, 郭鑫, 等.基于“互联网+医疗”智慧服务模式的研究[J].中国新通信, 2022, 24(14): 87-89.