

## 门诊绿色文化建设

### 新乡医学院第一附属医院

为响应国家“双碳”目标，我院启动绿色文化建设项目，聚焦门诊部门，旨在打造绿色、人文、高效的医疗服务环境。融合智能化技术与以人为本理念，通过门诊区域的绿色改造、流程优化与人文关怀 SOP 的实施，运用 3A 精益管理减少患者等待时间，持续改进患者就医流程。此外，项目创新性地将艺术元素与绿色空间融入，营造疗愈环境，促进患者身心康复。结果显示，门诊量稳步提升，预约诊疗率由 25.32% 至 44.05%，平均等待时间控制在优于标准值的 16.39 分钟内，门诊患者满意度由 94.64% 升至 97.64%，采用绿色建材和节能技术，实现了经济效益与环境效益的双赢。该项目的成功实施揭示了绿色医院建设与人文服务相结合的可行路径，为其他医疗机构提供了宝贵经验和模式参考。

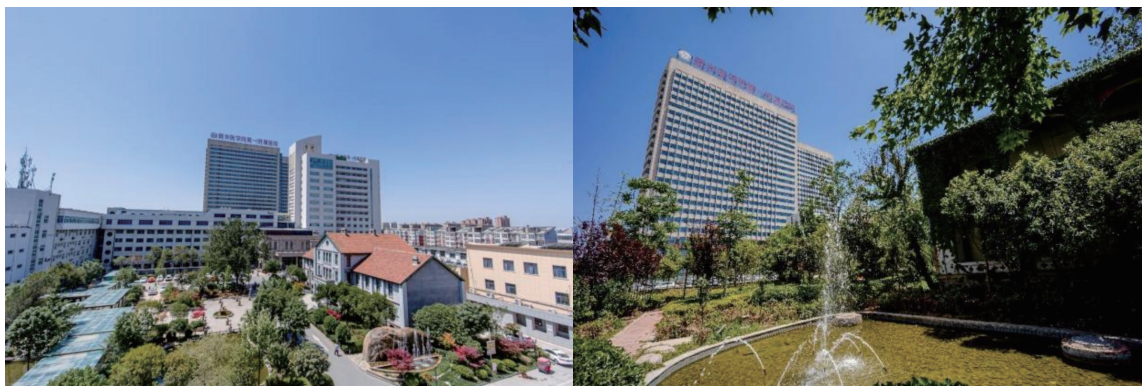


图 1 医院外观图



## 一、案例背景

### （一）项目发起原因

在响应国家“双碳”战略背景下，我院作为豫北区域内的大型综合医疗机构，深刻认识到自身在环境保护和可持续发展中的责任。鉴于门诊作为医院与患者直接接触的第一线，其环境质量、服务流程及文化氛围对患者体验和心理状态有着直接影响，因此，医院决定在门诊部门率先启动绿色文化建设项目，旨在通过引入“以人为本”的理念及3A精益管理工具，将人文关怀、环境疗愈与门诊文化建设有机融合，打造一个既能减少碳足迹，又能提升患者满意度和身心健康的新时代绿色门诊。

### （二）项目实践与意义

本项目通过门诊区域的智能化绿色改造，优化建筑布局，结合以人为本导向，构建了人文关怀 SOP，运用3A精益管理工具缩短患者就诊等候时间，并融合文化与环境疗愈理念，利用艺术与绿色空间促进患者身心康复，形成独特的门诊文化。此项目不仅显著改善了服务质量，其模式与成果更具备高度的可复制性和推广价值，旨在促进医疗卫生行业绿色转型，为其他机构提供实践范例，共同推动绿色医院建设的发展。

### （三）项目团队简介

表 1 项目团队组成及分工情况

项目名称	门诊绿色文化建设			
项目团队分工情况				
	姓名	部门	职务	职责 / 分工
负责人	常廷民	院办	副院长	项目整体策划与质量把控
执行组长	张全英	门诊部	部长	进度推进，落实改善行动，持续改进
副组长	代金芳	门诊部	副部长	智能化绿色改造，优化建筑布局
	梁雪	门诊部	护士长	人文关怀 SOP 构建
	李彬彬	信息科	副部长	就医流程优化
	赵琛	宣传科	部长	绿色理念的内部普及和外部宣传
骨干成员	刘林纳	门诊部	主管护师	3A精益改善门诊就医流程
	白雪川	门诊部	护师	跟进信息改善
	曾众	门诊部	护师	绿色文化宣传
	刘诗帆	门诊部	护师	门诊布局改造对接
成员	徐双	门诊部	护师	患者满意度调查
	侯新莉	门诊部	主管护师	文化墙上墙
	刘品	门诊部	主管护师	协助人文关怀 SOP 构建



## 二、实践举措

### (一) 实施路径



图2 技术路线

### (二) 具体举措

1. 智能化绿色改造：对门诊区域进行智能化升级，包括智能导诊系统、在线预约挂号、自动排队叫号等，以科技手段减少患者等待时间，提升就诊效率。

2. 优化建筑布局：依据绿色建筑原则调整医院布局，确保自然光照充足，通风良好，同时引入节能材料和技术，如LED照明、节能窗户和高效能空调系统，减少能源消耗。

3. 人文关怀 SOP 制定与实施：根据以人为本理念，制定标准化的人文关怀流程（SOP），包括患者接待、沟通交流、心理支持等环节，确保每位患者都能得到尊重和个性化关怀。

4. 3A 精益管理：运用 3A（即 Accuracy 准确、Availability 可用性、Adaptability 适应性）精



益管理工具，精简就诊流程，提高服务效率，减少不必要的等待和资源浪费。

5. 文化与环境疗愈融合：在医院环境中融入艺术元素和绿色空间，如设置医院发展艺术品展、植物墙和静谧休息区，创造温馨舒适的就医环境，促进患者身心恢复。

6. 持续教育与培训：定期对医护人员进行绿色医院理念、人文关怀技能和环境保护意识的培训，确保全员参与并践行绿色医院文化建设。

7. 效果评估与持续改进：通过满意度调查、焦虑量表评估和人文关怀评价等方式，持续监测项目实施效果，根据反馈及时调整优化策略。



图3 门诊大楼



图4 文化长廊



图5 以人为本



图6 自然疗愈



### （三）资源配置

#### 1. 人力资源方面

组建跨学科团队，包括管理层、医疗专家、环保专家及设计人员等，负责项目规划与执行。团队成员需接受专业培训，强化绿色理念与人文关怀能力。同时，引进外部专业顾问，为项目提供智力支持。

#### 2. 财务资源方面

设立专项基金，确保绿色材料采购、智能化建设、员工培训等资金需求。建立严谨的财务管理机制，确保资金有效使用。

#### 3. 物资与技术层面

优先采用绿色建筑材料、节能设备及智能系统，提升环境质量与服务效率。采购艺术品与绿植，营造疗愈环境。

#### 4. 制度保障方面

制定绿色医院建设政策与详细实施方案，明确制度规范，如节能标准、人文关怀 SOP 等，并建立监督机制，确保政策落地。此外，构建信息共享平台，加强内外部交流，引入最新研究成果与技术，推动知识更新。激励与评估机制同样重要，通过绩效考核与奖励措施激发团队动力，定期评估项目进展与效果，及时调整策略。

综上所述，通过综合人力、财力、物力、制度及信息资源的高效配置，为绿色医院文化建设提供坚实基础，确保项目高效推进，实现环境友好、人文关怀的医疗服务环境。

### （四）难点风险

#### 1. 资金与成本压力

绿色改造需大量初始投资，如环保材料、智能化系统等，需在成本控制与环境效益间找到平衡点。

#### 2. 旧建筑改造复杂性

既有建筑改造面临结构限制和施工难度，需确保改造期间不影响医疗服务，同时达到绿色标准。

#### 3. 技术与材料选择难题

甄选适用、高效的绿色技术和材料需深入调研，技术评估与应用效果验证尤为关键。





#### 4. 人员意识提升与培训

转变员工观念，普及绿色理念，提升操作技能，需要系统性的培训与文化建设。

#### 5. 公众认知差异应对

患者和公众可能对绿色医院存在误解，需有效沟通策略，增进理解和接纳。

#### 6. 政策遵循与预见性

紧跟政策导向，确保项目既符合当前标准，又具有前瞻性，避免未来政策变化的风险。

#### 7. 运维管理挑战

绿色医院运维复杂，需建立长效管理机制，保障设施高效运行，防止效益衰减。

针对上述挑战，我们需周密规划，强化内部管理，积极寻求外部合作，通过持续监测与评估，灵活调整策略，确保绿色医院建设的高效推进和长期效益。

### 三、建设成效

#### （一）项目目标达成情况及客观效果

1. 效率与效益提升：通过智能化改造，实现了挂号、就诊、取药等流程的优化，数据显示，门诊量稳步提升，预约诊疗率由 25.32% 至 44.05%，平均等待时间控制在优于标准值的 16.39 分钟内，门诊患者满意度由 94.64% 升至 97.64%。

2. 人文关怀与患者体验：基于以人为本理论的人文关怀 SOP 实施后，患者焦虑自评（SAS）得分下降了 25%，人文关怀评价得分提高了 22%，体现了患者就医体验的显著改善。

3. 节能减排效果：采用绿色建材和节能技术，实现了经济效益与环境效益的双赢。

#### （二）学术成果

参编国家级《门诊患者人文关怀管理规范》团体标准 1 项。

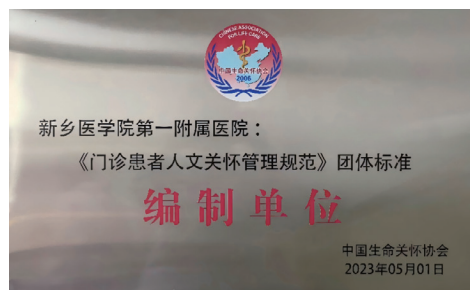


图 7 人文关怀

### （三）行业认可

项目得到了行业内外的高度评价，参与医院高质量发展管理论坛并获得三等奖。

## 四、经验总结

本项目的成功实施首先得益于医院管理层前瞻性的战略眼光和社会责任感，积极响应国家“双碳”目标，主动探索绿色医院建设路径，体现了医疗机构在可持续发展方面的重要作用。在项目执行过程中，我们深刻体会到跨学科合作的重要性，从建筑设计到医疗服务流程优化，再到患者关怀方案的制定，每一个环节都需要不同领域的专家协同工作，这种跨学科的合作模式极大地增强了项目的综合效益。此外，持续改进的文化贯穿始终，无论是服务流程的优化还是患者满意度的提升，都需要不断地评估和调整，这种不断追求卓越的态度是项目取得成功的关键因素之一。技术创新对于提升医疗服务质量和效率至关重要，智能化技术的应用不仅提高了患者就诊的便捷性，还为医院运营带来了显著的效率提升。与此同时，人文关怀同样重要，通过营造温馨舒适的就医环境，结合艺术与自然元素，不仅有助于缓解患者的紧张情绪，还提升了整体的服务品质。项目实施过程中，我们深刻认识到环境对于人们心理健康的影响，良好的环境不仅能加速患者的康复过程，还能提升工作人员的工作效率和满意度。最后，项目的成功不仅提升了医院自身的形象和服务水平，也为其他医疗机构提供了有价值的参考案例，通过分享经验和技术方案，可以激励更多的机构加入到绿色医院的建设中来，共同推进医疗卫生行业的绿色发展。

#### 案例撰稿人：

张全英（门诊部部长）

代金芳（门诊部副部长）

赵琛（宣传科科长）

刘林纳（门诊部职员）

