

· 调查研究 ·

# 实名预约挂号优化儿童医院门诊医疗服务的分析

孟俊, 刘喆

常州市儿童医院门诊部, 江苏 常州 213003

**摘要:** **目的** 探讨儿童医院门诊实名制预约挂号的实践意义, 找出应用阶段的优势和不足, 为患儿就医提供方便。**方法** 选取 2014 年 1 月至 2014 年 8 月通过电话预约、网上预约、现场预约方式挂号的数据进行统计学分析, 8 个月中, 专家门诊就诊共 81 346 人次, 其中预约挂号 4 019 人次。并通过发放问卷(共发放 510 份, 回收 486 份, 有效问卷 437 份)调查患儿家长对预约挂号的了解及受益情况。**结果** 现场预约、网上预约和电话预约的构成比分别为 48.1%、28.6% 和 23.4%, 以现场预约最高。电话预约的满意率最高(93.0%); 网上预约准确率(97.9%)及预约成功率(91.4%)最高( $P$  均  $< 0.05$ ); 网上预约流程难度最高( $P < 0.05$ ), 综合调查得分也占最高( $P < 0.05$ )。患儿家长对实名制预约挂号和普通挂号区别的认知度仅为 33.2% (145/437), 对实名制预约挂号服务范围和内容的认知度为 46.2% (202/437)。**结论** 预约挂号是方便群众就医、缓解儿童医院门诊挂号难、分散就诊时段集中人群易拥堵的有效方法之一, 但现有设计存在一定局限性, 需从患方角度出发, 加大宣传, 进一步精细化实名制预约挂号的服务流程以及制度。

**关键词:** 实名预约挂号; 门诊挂号; 儿童医院; 医疗服务

**中图分类号:** R 197.1 **文献标识码:** B **文章编号:** 1674-8182(2015)11-1551-03

门诊是医院对外开放的主要窗口, 门诊挂号收费处和门诊服务中心处在医院对外服务的前沿, 《关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见》等文件中明确指出, 三级医院必须建立和完善预约诊疗平台建设<sup>[1]</sup>。我国儿童数量每年都在增长, 儿童门诊的患者人数也不断增多, 儿童医院不仅要接触患儿, 同时还要接触患儿家属, 因此儿童医院门诊挂号体系的好坏直接关系到医院的服务质量和医院的信誉<sup>[2]</sup>。我院是一所三级儿童医院, 在医院中落实以预约挂号为核心的门诊挂号体系, 已经进入实践应用阶段, 有效地缓解了门诊挂号难的问题, 本文针对我院实际应用情况进行分析, 现报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 选取我院 2014 年 1 月至 2014 年 8 月接受挂号的数据进行分析, 8 个月中专家门诊一共有 81 346 人次, 预约挂号 4 019 人次。为保障各项预约挂号渠道畅通和总体预约挂号人员的分流安置不存在冲突, 医院在预约挂号体系正式投入运营之前做了大量的统计学论证、理论论证、数据模拟论证, 选取成熟的门诊预约数据统计和处理软件、系统。

**1.2 预约挂号方式** 预约登记采取实名制, 可预约 1 周内的专家号, 当天的专家不预约, 周六、周日、法

定节假日不开通预约服务。预约时要提供准确、详细、有效的个人信息(包括就诊者的身份证、真实姓名、医保卡号、联系电话、家庭住址), 以便在医生停诊时或有特殊情况时通知就诊者<sup>[3]</sup>。(1)现场预约排号: 在一楼门诊大厅服务台预约, 如所患的疾病较危重或为急诊, 则告知不要采取预约的方式, 请及时到我院急诊科就诊。(2)电话预约排号: 工作时间内拨打预约电话预约, 就诊当天凭有效证件(家长身份证)到预约窗口挂号。(3)网上预约排号: 登陆江苏省集约式预约诊疗服务平台(<http://js.guahao.com/>), 手机注册预约, 就诊当天在规定时间内凭确认短信到预约窗口挂号。

**1.3 方法** 收集 2014 年 1 月至 2014 年 8 月期间进行预约挂号的数据, 计算三种预约方式各自的预约总人次、预约成功数、爽约数、信息准确度等数据。对患者预约满意度、预约就诊感受等内容以现场随机走访调查, 问卷发放给成功预约过的患儿家长, 考察项目以单项十分制进行计算, 以评分高低来判断存在的不足<sup>[4]</sup>。发放问卷共 510 份, 回收 486 份, 有效问卷 437 份, 有效率 85.7% (437/510)。

**1.4 统计学方法** 采用 SPSS 18.0 软件进行统计分析。计量资料采用  $\bar{x} \pm s$  表示, 组间比较采用单因素方差分析; 计数资料以百分率表示, 组间比较采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

表 1 三种预约方式挂号情况分析 人次(%)

预约方式	预约人次	预约成功	爽约	预约满意	预约信息准确
现场预约	1932	1584(82.0)	348(18.0)	1545(80.0)	1776(91.9)
网上预约	1148	1049(91.4)	99(8.6)	746(65.0)	1124(97.9)
电话预约	939	731(77.8)	208(22.2)	873(93.0)	807(85.9)
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 437 份调查问卷对三种预约方式的评分 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

预约方式	流程难度	人力消耗	时间消耗	总分
现场预约	5.1 $\pm$ 3.3	3.3 $\pm$ 1.5	4.2 $\pm$ 3.4	12.6 $\pm$ 5.4
网上预约	7.6 $\pm$ 3.4	6.8 $\pm$ 2.1	7.1 $\pm$ 2.6	21.5 $\pm$ 4.7
电话预约	3.2 $\pm$ 4.2	5.3 $\pm$ 4.1	6.2 $\pm$ 4.1	14.7 $\pm$ 4.8
P 值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

## 2 结果

2.1 三种预约方式挂号情况分析 现场预约、网上预约和电话预约分别为 1 932 (48.1%) 人次、1 148 (28.6%) 人次和 939 (23.4%) 人次,以现场预约最高。电话预约的满意率最高,达到 93.0%;网上预约信息准确率及预约成功率最高,分别是 97.9% 和 91.4%;三种预约方式在预约成功率、满意率及信息准确率上各有所长,互为弥补 ( $P$  均  $< 0.05$ )。见表 1。

2.2 三种预约方式特点分析 三种预约方式都以单项十分制计算,由患儿家长进行评分,分值越高说明流程更难、人力消耗更大、时间消耗更多。网上预约流程难度最高,为 (7.6 $\pm$ 3.4) 分,综合调查总分也占最高为 (21.5 $\pm$ 4.7) 分 ( $P$  均  $< 0.05$ )。见表 2。

2.3 对实名制预约挂号认知度 437 份调查表中,患儿家长对实名制预约挂号和普通挂号区别的认知度仅为 33.2% (145/437),对实名制预约挂号服务范围 and 内容的认知度为 46.2% (202/437)。

## 3 讨论

3.1 实行预约挂号的优点 目前,在我国优质医疗服务资源稀缺的现实背景下,实名预约挂号服务的开展为患者提供了一种公平合理利用优质医疗服务资源的模式<sup>[5]</sup>。国外,预约挂号就诊是患者就医的主要方式,而国内预约挂号只占实际挂号方式的小部分<sup>[6]</sup>。分析其优点,可从患方和院方两个方面来观察。

从患方角度来讲:(1)减少患儿就医时间,提升患儿家长就诊感受。儿童医院特别是大型医院,常听见患儿家长抱怨挂不上号和就诊时间长。预约挂号的推出可解决这一问题,避免了现场挂不上号的空跑、空等现象,在到医院之前就已明确候诊时间,患儿只要按预约时间到达即可,优先就诊,提高了患儿家

长就诊感受<sup>[7]</sup>。(2)患者知情权得到有效保障。开通预约挂号的科室所有门诊专家,无论专家号还是普通号,都参与预约,方便选医生。出诊时间表是经过门诊护士每天核实号源后放出下周同一时间的出诊安排,若出诊医师因故停诊,服务台工作人员将在预约就诊日前 1 天的 16:00 以前通知预约者,患者权益得到最大程度保护。

从院方角度来看:(1)精细化管理门诊资源。医院门诊管理部门对出诊人员安排、诊室开放、接诊数量、接诊速度等资源进行精细化安排,通过控制接诊数量和接诊速度,为保障医疗安全提供了基础。(2)提高医院的就诊效率。在强化门诊管理、改善门诊环境的同时,预约门诊的出现也为门诊管理、分流高峰时段患者起到了不可或缺的作用,提高了医院的就诊效率。另外,多途径预约方式的实现使患者不必拘于时间和地点进行排队挂号,从而拓宽了患者来源,扩大了医院医疗市场<sup>[8]</sup>。

3.2 提升预约挂号管理方法 本研究结果发现三种预约方式各有所长,互为弥补。其中电话预约的人次最少,占 23.4%;预约成功率也是最低,为 77.8%;但预约满意率最高,占 93.0%。从时间消耗、人力消耗和预约信心准确度等方面都属于中等水平。

网上预约的预约成功率 91.4% 及预约信息准确度 97.9% 是三种预约方式之中最高的。这和患儿家长对网络知识的了解有密切关系,由于网上预约有专门的客服人员和 24 h 在线的智能客服进行指导,因此预约的流程都较为顺畅。但网上预约流程难度也是最高的,平均 (7.6 $\pm$ 3.4) 分,综合得分为 (21.5 $\pm$ 4.7) 分。这说明今后在网上预约流程上应尽量简化。

现场预约的构成比达到 48.1%,是三种预约方式预约最高的,预约成功率仅次于网上预约,综合调查得分最低,仅为 (12.6 $\pm$ 5.4) 分,可见,到医院门诊大厅现场预约的患者就诊意愿相对迫切。由于患儿家长受教育的水平不同,自身素质各异,也出现部分患者不能严格地按时间段就诊,加之现有的设计存在一定局限性,这就要求我们在今后的工作中不断提升预约挂号管理工作,笔者建议从以下几方面着手。(1)全方位的宣传:从我院预约挂号的分析来看,预

约使用占比仍不高。增加预约挂号人次不是一个部门独立就能完成的,需要医务科、门诊部、挂号处等各个部门通力配合。要在每层楼设宣传公告,制定预约挂号宣传单,向社会宣传预约挂号的方式以及预约电话号码、网上预约网址等。对于出院患者,责任护士在做出院宣教时应宣传预约挂号的好处;对出院患者随访时,随访人员可告知其可以通过预约方便就诊。

(2) 预约号源充分释放:对于超时或爽约患者,工作人员根据实际情况将号源放号给现场患者。(3) 提供更多的预约方式:在已有挂号预约方式下,提倡诊间预约,患者当天就诊结束后由门诊医师现场预约,同时需电脑确认已预约完成,同时告知下次复诊也可以通过网络和电话预约。另外,随着微信的飞速发展,微信现如今普及率很高,也可增加微信公众平台预约挂号,就诊时凭微信上预约的信息取号。(4) 增加预约号源和医师出诊次数:医院增加了医师的出诊次数,这样也就相应增加了预约号数;若出诊医师因故停诊,服务台工作人员将在预约就诊日前 1 天的 16:00 以前通知预约者。(5) 对就诊人员的管理:专家门诊号是有限资源,如有特殊原因不能就诊,请在预约就诊日前 1 天的 16:00 以前办理取消预约手续,未按时就诊却未取消者视为爽约<sup>[9]</sup>,累计爽约 3 次者,取消预约资格 1 个月,连续爽约次数达 4 次以上的,将停止第 2 个月的预约资格<sup>[10]</sup>。(6) 规范合理预约流程:规范医生出诊管理,提升医院诚信度。针对医生换班、停诊问题,规范预约方式、预约流程,制定并严格执行医生换班、停诊、替诊制度。

**3.3 成效与体会** 在我院预约挂号初期,医院只有窗口预约,紧接着开通了电话预约,通过持续改进,又陆续开通了网上预约等诸多平台,缓解了候诊大厅拥堵的现象,培养了患者良好的、有计划的就诊习惯,患者的就诊满意度不断提高,医疗资源分布的合理性得到极大改善。然而本调查发现,患儿家长对实名制预约挂号和普通挂号区别的认知度并不高,仅为 33.2%,对实名制预约挂号服务范围和内容的认知度为 46.2%。北京某三甲医院的一项调查显示,医患

双方对预约挂号知晓率高,而接受程度有待提高<sup>[11]</sup>;这提示我们需加强对实名制预约挂号的宣传,并提供相应支撑服务等措施;另外,因预约挂号和实名制就诊挂钩,因此,要谨防患者个人信息泄露<sup>[12]</sup>。

总之,预约挂号顺应了信息化时代发展的需要,是方便群众就医、缓解儿童医院门诊挂号难、分散就诊时段集中人群易拥堵的有效方法之一。但现有的设计也存在一定局限性,尚需在不断摸索中对系统进一步完善,要从患方角度出发,逐渐精细化实名制预约挂号的服务流程以及制度,方能保证患儿及家长与医院共同的利益。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国国家卫生部. 卫生部关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见[EB/OL]. (2009-09-30) <http://www.moh.gov.cn/mohbgt/s9514/200910/43105.shtml>.
- [2] 王昊,许春红,刘龙秀,等. 专家门诊预约挂号影响因素分析[J]. 中国医院管理,2013,33(10):33-35.
- [3] 陈平,方宁,谢玲,等. 儿童医院门诊预诊存在价值探讨[J]. 中国医院管理,2006,26(3):46-47.
- [4] 彭永华,殷淑君,郑华,等. 以预约挂号为核心的门诊挂号体系的应用分析[J]. 医学信息,2014(32):57.
- [5] 姜贤飞,谢娟. 门诊预约挂号难点与对策分析[J]. 中国循证医学杂志,2011,11(2):234-236.
- [6] 傅新巧,王国斌,袁莉,等. 预约诊疗服务在优化门诊就诊流程中的探索与实践[J]. 中国医院管理,2013,33(5):50-51.
- [7] 刘姿,邱访,任小丹,等. 门诊实名制预约挂号实践与对策初探[J]. 中国循证医学杂志,2009,9(10):1055-1059.
- [8] 高勇,吴万春,尹向东. 综合预约挂号服务平台的设计与应用[J]. 重庆医学,2014,43(31):4152-4154.
- [9] 单华桂,唐富琴,林伟平,等. 儿科门诊预约挂号爽约原因分析[J]. 医院管理论坛,2014,31(9):24-25.
- [10] 刘姿,张秀兰,唐泽华,等. 预约挂号爽约病人情况调查与对策探讨[J]. 中国医院管理,2010,30(6):25-26.
- [11] 程苏华,郭晓培. 北京某三甲医院医患双方对预约挂号认知的调查研究[J]. 医院管理论坛,2015,32(3):24-27.
- [12] 吉浩,谢颖夫,冯丽. 网上预约挂号系统的实现方法探讨[J]. 中国卫生信息管理杂志,2010,7(4):28-30.

收稿日期:2015-04-03 修回日期:2015-05-15 编辑:石嘉莹

(上接第 1547 页)

- [4] 杨立强,倪家骧,岳剑宁,等. 浅析基于 PBL 教学模式下的临床医学教学应用[J]. 现代生物医学进展,2014,14(29):5768-5772,5726.
- [5] 徐琦,魏晓丽,丁剑冰,等. CBS 联合 PBL 教学法在临床医学专业免疫学教学中的应用[J]. 中国医药导报,2014,11(11):142-145.
- [6] Blumenthal D, Hsiao W. Lessons from the East-China's rapidly evol-

ving health care system[J]. N Engl J Med,2015,372(14):1281-1285.

- [7] Hou J, Michaud C, Li Z, et al. Transformation of the education of health professionals in China: progress and challenges[J]. Lancet, 2014,384(9945):819-827.

收稿日期:2015-07-03 修回日期:2015-08-22 编辑:王国品