

# 网络预约挂号率对门诊患者就医满意度的提升评价

陆丽霞

鄂东医疗集团市妇幼保健院 湖北 黄石 435000

**【摘要】目的：**探究在门诊实施网络预约挂号率对患者满意度的影响及临床应用价值。**方法：**择取我院门诊于2020年4月至2021年5月期间接收救治的1986例患者均作为本次研究对象，研究对象分别采取网络预约挂号及门诊窗口缴费挂号，按照挂号方式分为对照组与观察组，其中对照组992例，观察组994例。对照组采取门诊窗口缴费挂号，观察组患者实施网络预约挂号。观察统计患者就医满意度情况并进行比较。**结果：**观察组通过网络预约挂号，患者对于挂号方式的满意度情况显著高于对照组（ $p < 0.05$ ）；观察组患者候诊时间、纠纷发生情况也明显优于对照组， $p < 0.05$ 。**结论：**网络预约挂号的效果比门诊窗口缴费挂号的效果明显较好，可有效降低患者候诊时间，提高诊治效率，避免或减轻医疗纠纷的发生，促进患者对就医的满意度，利于医院和谐发展，值得临床推广应用。

**【关键词】：**网络预约；门诊；挂号；满意度

## Evaluation of the improvement of online appointment registration rate to out-patient medical satisfaction

Lixia Lu

East Hubei Medical Group city maternal and child Health care hospital, Hubei, Huangshi, 435000

**Abstract:** Objective: To explore the effect of online registration rate on patient satisfaction and its clinical application value. Methods: a total of 1986 patients who received treatment in the outpatient department of our hospital from April 2020 to May 2021 were selected as the objects of this study. The subjects were registered through online reservation and payment through the outpatient window respectively. According to the way of registration, they were divided into the control group and the observation group, including 992 cases in the control group and 994 cases in the observation group. The control group was registered through the outpatient window, and the observation group was registered through the Internet. Patients' satisfaction with medical treatment was observed and compared. Results: In the observation group, patients' satisfaction with the way of registration was significantly higher than that in the control group ( $P < 0.05$ ). The waiting time and disputes in observation group were significantly better than those in control group,  $P < 0.05$ . Conclusion: The effect of online registration is significantly better than that of payment through the outpatient window, which can effectively reduce the waiting time of patients, improve the efficiency of diagnosis and treatment, avoid or reduce the occurrence of medical disputes, promote patients' satisfaction with medical treatment, conducive to the harmonious development of the hospital, and worthy of clinical application.

**Keywords:** Network reservation; Outpatient service; Registered; Satisfaction

### 前言

患者就医的首要步骤是进行预检分诊挂号，常规的挂号方式是患者在医院门诊大厅进行排队缴费挂号，而这往往会出现挂号排队人数众多，导致患者出现挂号难，特别是专家号、名医号等，严重影响患者就医，也间接引发“看病难”的现象，根本不能达到或者符合“以患者为中心”和“以人为本”的服务理念<sup>[1]</sup>。医院门诊部是直接反映医院医疗服务与医疗水平的地方，随着医疗结构的不断优化、完善，各大医院对门诊工作的流程也越来越重视。有关资料表明，市民对医院等候时间长、手续繁琐意见最多，所以，提升医院门诊的挂号服务是医疗体系发展的必然性。目前医院门诊使用较多的挂号方式为门诊窗口缴费挂号及网络预约挂号，但患者满意度情况并不理想，所以应该建立一种信息化、系统化、个体化相互结合的门诊挂号方式，用以提升医疗服务水平，提高患者就医满意度<sup>[2]</sup>。

基于此，本研究通过对两组患者采取不同的挂号方式，旨在探究网络预约挂号率对门诊患者就医满意度的影响效果及价值，具体内容如下。

### 1 资料及方法

#### 1.1 资料

择取我院门诊从2020年4月到2021年5月期间收治的患者共1986例，均作为本次研究的研究对象，根据挂号方式的不同，分为对照组与观察组，对照组患者有992例，平均年龄为（26.32±3.47）岁；观察组患者有994例，平均年龄为（26.79±3.68）岁。观察组采取网络预约挂号，对照组实施门诊窗口缴费挂号方式。两组患者基本资料对比， $p > 0.05$ ，差异无统计学意义。

纳入标准：入组患者均为门诊部接收诊治的患者；患者均为女性、儿童；患者均能够自主表达，意识清晰、神志清楚，

能够独立完成调查问卷；患者对本研究均知情并签订知情同意书。

排除标准：属于急危重患者；急需进行手术抢救者；有精神系统疾病者；有认知、交流障碍者；不能接受本研究要求者；不能独立完成调查问卷者。

## 1.2 方法

所有患者均需调查的内容：性别、年龄、工作、文化水平、婚姻状况、经济收入、居住地、挂号科室、挂号方式、就诊次数、预约等待时间、是否固定医生就诊等等。对所有患者进行问卷填写指导，根据患者情况，针对性地进行指导。

对照组实施门诊窗口缴费挂号方式：患者到达医院后，经过导诊台预检分诊后填写相关信息单，登记后在挂号缴费处窗口进行排队缴费挂号，选择科室、医生，缴费成功后领取挂号单、就诊卡，根据挂号单提示到相关诊室进行候诊。

观察组采用网络预约挂号方式进行挂号：患者或其家属通过电脑 Web 网站或手机终端（公众号、小程序）搜索医院信息并进入预约诊疗（预约挂号）界面，根据科室、医生相关信息，结合自身情况，选择普通门诊或专家门诊，选择合适的就诊时间段，输入患者相关信息，通过线上支付后获取验证短信，患者不用到医院排队挂号。挂号成功后凭借验证短信或个人身份证在医院领取终端号，然后在选择的就诊时间段内进行入院就诊。

针对网络预约挂号，医院还需开展的工作有：

(1) 针对网络预约挂号进行培训，通过会议、制作微信小视频等方式对网络手机终端预约挂号流程、工作安排、注意事项等进行全员宣教，让其了解网络预约挂号相关工作，发放宣传资料、网络预约专家一览表等方式为患者介绍网络预约挂号、就诊工作的流程及目的，让广大患者能够熟知并应用，改善门诊候诊时间长等情况。

(2) 在门诊大厅设置网络预约挂号专用设施、专门服务台、服务窗口等为患者提供便捷服务。

(3) 在医院官网上、门诊宣传栏、专家一览表等区域公布预约挂号流程一览表、注意事项等，公布可进行预约挂号的医生姓名、坐诊时间、专业、特长、预约人数等信息。

(4) 预约就诊时间段，患者凭借挂号成功后短信提示到门诊进行二次签到取号，叫号系统叫号后就可直接进行就诊。

(5) 制定网络预约挂号工作制度：为规范网络预约挂号工作，促进网络预约挂号工作的优化、完善，制定一系列相关制度，如门诊网络预约挂号规章制度、网络预约挂号流程、专家停诊流程、患者预约爽约管理措施、预约挂号二次签到取号流程。

## 1.3 观察指标

(1) 对比两组就医满意度评分情况，包括挂号流程、就诊体验、就诊环境、医患关系四方面<sup>[3]</sup>。比较两组患者对挂号方式满意度情况，采用本院自制调查问卷量表进行评价，分为满意、一般满意、不满意，满意度=（满意+一般满意）/总例数×100%。

(2) 比较两组患者挂号后候诊时间（领取挂号单或来院挂号到诊室就诊的时间）。

(3) 对比两组患者在就诊期间发生纠纷的情况。

## 1.4 统计学

文中计数、计量资料分别用  $\chi^2$ 、t 检验，SPSS20.0 软件处理， $P < 0.05$ ，说明对比数据差异明显。

## 2 结果

### 2.1 比较两组患者候诊时间情况

观察组患者候诊时间显著短于对照组， $p < 0.05$ ，见表 1：

表 1 比较两组患者候诊时间情况 ( $\bar{x} \pm s$ )

| 组名  | 例数  | 候诊时间 (min)   |
|-----|-----|--------------|
| 对照组 | 992 | 39.36 ± 4.63 |
| 观察组 | 994 | 26.75 ± 2.79 |
| T 值 | -   | 73.585       |
| P 值 | -   | 0.001        |

注：2 组对比结果， $p < 0.05$ 。

### 2.2 比较两组患者对就诊满意度评分情况

观察组对挂号流程、就诊体验、就诊环境、医患关系的评分均明显高于对照组， $p < 0.05$ ，见表 2：

表 2 比较两组患者对就诊满意度评分情况 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 组名  | 例数  | 挂号流程        | 就诊体验        | 就诊环境        | 医患关系        |
|-----|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 对照组 | 992 | 4.01 ± 1.13 | 3.74 ± 1.52 | 3.66 ± 0.72 | 4.11 ± 1.65 |
| 观察组 | 994 | 4.97 ± 0.42 | 4.67 ± 0.63 | 4.40 ± 1.26 | 4.87 ± 1.20 |
| T 值 | -   | 25.103      | 17.817      | 16.064      | 11.740      |
| P 值 | -   | 0.001       | 0.001       | 0.001       | 0.01        |

注：2 组对比结果， $p < 0.05$ 。

### 2.3 对比两组患者对挂号方式满意度情况

观察组患者的满意度为 (96.78%)，对照组患者的满意度为 (89.42%)，两组情况比较，观察组显著高于对照组， $p < 0.05$ ，见表 3：

表3 对比两组患者对挂号方式满意度情况[例(%)]

| 组名         | 例数  | 满意  | 一般满意 | 不满意 | 满意度         |
|------------|-----|-----|------|-----|-------------|
| 对照组        | 992 | 298 | 589  | 105 | 887 (89.42) |
| 观察组        | 994 | 696 | 266  | 32  | 962 (96.78) |
| $\chi^2$ 值 | -   | -   | -    | -   | 41.938      |
| P值         | -   | -   | -    | -   | 0.001       |

注: 2组对比结果,  $p < 0.05$ 。

### 2.4 对比两组纠纷发生率

观察组患者发生纠纷情况显著低于对照组,  $p < 0.05$ , 见表4:

表4 对比两组纠纷发生率[例(%)]

| 组名         | 例数  | 纠纷 | 发生率       |
|------------|-----|----|-----------|
| 对照组        | 992 | 21 | 21 (2.12) |
| 观察组        | 994 | 4  | 4 (0.40)  |
| $\chi^2$ 值 | -   | -  | 11.742    |
| P值         | -   | -  | 0.001     |

注: 2组对比结果,  $p < 0.05$ 。

### 3 讨论

大多数患者对于医院的印象就是人多、排队、嘈杂等等, 导致患者产生“看病难”“排队2小时, 看病5分钟”的感想<sup>[4]</sup>。患者如果要挂到“心仪的医生”的号, 往往都需要一大早就到医院排队等候, 甚至门诊还未上班, 如遇高峰期, 有部分患者奔波了一天时间都不能接收就诊, 严重影响患者治疗、影

#### 参考文献:

- [1] 钱彦, 姜丽娜, 周玉兰. 网络预约挂号率对门诊患者就医满意度的影响[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(24): 91-93.
- [2] 唐小花. 分段预约就诊模式应用于门诊患者的效果评价[J]. 医学临床研究, 2020, 37(7): 1093-1095.
- [3] 马晓佳, 秦子琦. 网络预约建档模式在我院妇产科患者建档中的应用效果[J]. 福建医药杂志, 2020, 42(2): 159-160.
- [4] 向莉, 郑晓丹, 熊莉娟, 等. 门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响[J]. 护理学杂志, 2021, 36(7): 69-71.
- [5] 朱艳平, 朱晓勃, 王喆. 门诊患者不同挂号方式就诊的构成、满意度及相关影响因素分析[J]. 中国医药导报, 2019, 16(6): 40-44.
- [6] 张东霞. 研究门诊预约对门诊及医院综合管理的影响[J]. 智慧健康, 2019, 5(26): 17-18.
- [7] 王翠梅. 门诊预约挂号服务评价与思考[J]. 健康前沿, 2019, 28(4): 167.
- [8] 于茵茵, 朱彦霞, 王旭东, 等. 某省级医院门诊就诊情况及影响因素分析[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(10): 179-182.
- [9] 李培丽, 郗哲. 试析网络预约挂号实践的优势及存在问题[J]. 中国保健营养, 2020, 30(20): 374-375.
- [10] 魏绍明, 刘奎. 不同门诊挂号方式下患者满意度现状调查与分析[J]. 中国病案, 2020, 21(12): 46-49.

响医院形象, 所以优化挂号方式是各大医院共同的工作目标<sup>[5]</sup>。网络预约挂号方式的采用, 不仅可大大提高患者诊疗的效率, 还可以减少医院不必要的开支, 优化挂号服务方式, 建立网络预约挂号机制, 促进医院服务水平及医疗水平的提高, 利于医院和谐运作<sup>[6]</sup>。医院实行网络预约挂号流程的优势有: ①多种挂号模式供患者选择, 对比原先单一的挂号方式, 现在可以网上预约、公众号、小程序等多种网络预约挂号方式, 更便捷, 采用信息化技术, 更能满足大部分患者需求<sup>[7]</sup>。②大大缩短了患者候诊时间, 患者可依据自身情况选择合适的就诊时间, 从以前的盲目等待到现在的实时诊疗, 有效改善了患者的心理负担, 节省了患者排队等候时间。③有效错开就诊高峰期, 减缓诊疗资源的分配不均现象, 改善就诊环境, 不会引起现场排队挂号就诊的患者的不满<sup>[8]</sup>。④通过网络预约, 患者可固定某一医生进行就诊, 有效解决了“看病难”的现象, 促进医患关系的提升, 提高诊疗效果<sup>[9-10]</sup>。

本研究结果显示, 观察组患者通过网络预约挂号进行就诊, 患者对挂号方式的满意度情况, 对挂号流程、就诊体验、就诊环境、医患关系等评分情况均显著高于对照组,  $p < 0.05$ ; 观察组患者候诊用时明显短于对照组,  $p < 0.05$ ; 观察组发生纠纷的情况显著少于对照组,  $p < 0.05$ 。研究表明, 对门诊患者实行网络预约挂号可有效提高患者的满意度, 大大缩短就诊等候时间, 避免或减少患者因等候时间长而发生冲突, 有助于保持医院就医秩序, 有效促进医疗服务水平的提高。

综上所述, 门诊患者采取不同的挂号方式差异较大, 相对于门诊窗口缴费挂号方式来讲, 网络预约挂号的方式效果理想, 可大大缓解门诊窗口人员的工作量, 缩短患者就诊等候时间, 提高患者对就诊环境、就诊体验的评价, 促进患者满意度的提高, 促进医患关系的提升, 减少纠纷事件的发生, 间接促进医疗服务水平的提高, 值得临床推广应用。