

微信预约在体检中心患者应用对其满意度的提升评价

吴玲玲 许国琼 (通讯作者)

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

摘要:目的:将微信预约应用在体检中心患者中对其满意度的提升评价。方法:从我院体检中心2020年1月至2022年1月期间内接收的受检患者中随机抽取168例展开此次分析,以电脑随机分组法作随机分组处理,各组均为84例。对照组为常规体检流程,观察组则为微信预约体检流程。以此比较分析两组患者的满意度以及候检时间。结果:与对照组相比,观察组患者的总满意度结果呈更高显示($P < 0.05$)。观察组患者的候检时间明显短于对照组($P < 0.05$)。结论:将微信预约应用在体检中心患者中具有重要价值,可有效缩短患者的等候时间,还利于提高患者满意度。同常规体检流程相比,患者的认可度和接受度更高,符合当前互联网技术发展需求,应大力推广。

关键词:体检中心;微信预约;满意度

微信是目前应用尤为广泛的通讯APP,用户群体庞大,为人们的日常生活带来了诸多便利。随着其不断的升级优化,微信的功能已不仅局限于单纯的沟通交流,而更多的是以此为基础,开发相关小程序,进而方便人们的日常工作和学习等。而体检中心作为医院的重要部门,行检者众多,因此,可充分借助智能化技术来提高挂号效率以保证患者获得更佳体检服务体验^[1]。本次分析意在探究微信预约在体检中心的应用对提升患者满意度的影响,结果如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

从我院体检中心2020年1月至2022年1月期间内接收的受检患者中行以随机抽取,共计纳入168例,根据电脑随机分组法进行随机组别划分处理。对照组中,共计有男性患者56例、女性患者28例,年龄介于28~77岁之间,平均为(50.56±1.80)岁。观察组中,共计有男性患者53例、女性患者31例,年龄介于29~80岁之间,平均为(50.69±2.30)岁。纳入患者均表示对此次分析意图知情且同意参与;一般基础资料均显示完整。排除合并有精神疾病的患者。综合对比两组患者一般资料,差异不明显($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组患者为常规体检流程,即根据提示院内指引进行分区排队候检。观察组则为微信预约体检流程,具体如下:在微信小程序中输入我院名称搜索小程序,按照相关提示进行操作。先点击导诊,选择自己实际行检项目选择对应科室及医师。填写患者个人相关信息,完成实名认证,确认信息无误后点击“预约”,若预约成功则系统会显示“预约成功”,患者需要在规定时间内完成缴费,缴费成功后会同时接收到含有预约成功的短信通知。到相应体检时间后,患者只需在体检中心导诊台出示预约短信即可。

1.3 观察指标

(1)评估比较两组患者满意度,以我院自制问卷调查表展开,共计分为满意、比较满意与不满意三个不同等级,总满意度结果为满意与比较满意两项等级之和。(2)统计比较两组患者的候检时间。

1.4 统计学分析

文中涉及所有数据资料的处理均通过SPSS26.0统计软件,以(%)表示相关计数资料,并施以 χ^2 进行检验,以($\bar{x} \pm s$)表示相关计量资料,并施以t进行检验。若 $P < 0.05$ 则表示组间数据差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1 两组患者满意度评估结果比较

由所得评估结果显示,观察组患者的总满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组满意度比较 [n(%)]

组别	例数	满意	一般满意	不满意	总满意度
观察组	84	76 (90.48)	6 (7.14)	2 (2.39)	82 (97.62)
对照组	84	60 (71.43)	15 (17.86)	9 (10.71)	75 (89.29)
χ^2 值	-				4.767
P值	-				0.029

2.2 两组患者的候检时间比较

与对照组所得结果相比,观察组中所得平候检时间呈更低显示($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组患者的候检时间比较 ($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

组别	例数	候检时间
观察组	84	10.18 ± 3.66
对照组	84	52.88 ± 17.62
t值	-	21.746
P值	-	< 0.001

3. 讨论

体检中心是医院的重要组成部分,也是人们了解自身健康状况的重要场所。而目前医疗服务供不应求,体检工作的效率直接关系到患者对医院的评价。随着我国科学技术的不断发展,智能化、信息化技术的普及为人们的生活带来了巨大便利。因此,在医院中充分利用互联网技术,将不仅有助于提高工作人员的工作效率,还可有效提升患者的整体就诊体验^[2]。微信作为一种被广泛应用的即时通讯APP,不仅拥有着庞大的用户群体,且用户体验感也较好。随着不断的升级优化,其应用功能日渐丰富多样,不再仅仅局限于信息的发送和查收等。目前,更多的是以微信为基础,由此开发出诸多服务大众的移动管理系统,以更便捷、高效的满足大众多样化需求^[3]。在医疗行业中的应用,以体检中心为例,通过为患者开通微信预约平台,患者可体验实时在线预约体检服务,全程通过线上提示进行操作,只需短短几分钟便可生成自己的专属预约窗口,不仅符合当前互联网发展趋势,也可有效避免传统挂号模式等候时间较长的问题。在此次分析中:观察组患者的总满意度结果明显高于对照组结果。观察组对应的平均挂号时间及候诊时间均少于对照组($P < 0.05$)。分析原因可能在于:微信小程序在当前大众生活中的应用较为广泛,具有智能化、便捷性高等优势,因此,更易提高门诊挂号效率,减少候检时间。

综上所述,在体检中心中采取微信预约切实可行,能够有效缩短患者候检时间,利于患者满意度的提升,实用性突出,可进行大力推广运用。

参考文献:

- [1] 李瑾,雷健波.医院微信公众平台服务发展现状及建设对策研究[J].中国卫生信息管理杂志,2019,16(3):293-299.
- [2] 王秋颖,李昂,张爱莹.门诊预约挂号管理系统应用微信小程序的实践与展望[J].中国医药导报,2019,16(28):170-173.
- [3] 曹蕾.微信预约挂号服务模式在综合医院中的应用效果[J].医疗装备,2018,31(12):64-65.