

# 互联网+医疗健康下提高门诊患者健康教育精准度的效果分析

周灿

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:** 目的: 探讨分析互联网+医疗健康模式下提高门诊患者健康教育精准度的效果。方法: 从我院门诊 2021 年 1 月至 2021 年 12 月范围内接收的门诊患者中随机选取 50 例作为分析对象, 以问卷调查形式, 统计影响门诊患者就医便捷度不高的主要因素。结果: 经调查结果显示, 在影响门诊患者就医便捷度不高的主要因素中, 排列前三的分别为智能技术运用困难、便民服务措施过少及就诊环境不好, 对应占比分别为 46.94%、28.57%、14.29% (共取得有效问卷 49 份)。结论: 加强对门诊老年患者智能技术的指导、增加便民服务措施、改善就诊环境对提供患者健康教育精准度具有积极促进作用。

**关键词:** 互联网+医疗; 门诊患者; 健康教育

门诊患者的健康教育属于医院医疗工作中尤为重要的组成部分, 亦是构建良好护患关系、提高治疗效果的重要干预手段。在传统门诊患者健康教育中, 以宣传栏、宣传页及电子屏等最为常见, 但这些方法均较为单一刻板化, 不具有足够的创新型和精准性, 难以有效达到提高健康教育精准度的目的<sup>[1]</sup>。因此, 需要充分借助新的历史背景之便利, 不断提高医疗卫生现代管理水平, 创新服务模式, 提高服务质量, 进而更好的满足人民日益增长的医疗卫生健康需求。就此, 此次分析将以我院 2021 年 1 月至 2021 年 12 月内收治的门诊患者 100 例为对象展开, 意在探究基于互联网+医疗健康模式下通过 PDCA 循环管理模式来提高患者健康教育精准度的效果体现, 具体报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

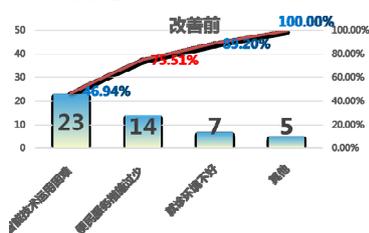
从我院 2021 年 1 月至 2021 年 12 月阶段内接收的门诊患者中随机抽取 50 例展开。其中, 男性患者 29 例、女性患者 21 例。所涉年龄区间为 52~83 岁, 平均 (63.50 ± 4.80) 岁。纳入标准: 均知晓此次分析意图并表示同意参与; 均为我院门诊就诊患者; 基础资料完整。排除标准: 精神异常患者; 中途转院就诊者; 近期正在参与其他医学分析者。

### 1.2 方法

(1) 组建导航圈管理小组, 圈内成员分布情况为: 圈长、副圈长各 1 名、圈员 5 名。由圈长和副圈长统筹组织开展此次工作, 明确各成员岗位职责, 合理分配任务。(2) 现况把握: 通过问卷调查形式统计影响门诊患者就医便捷度不高的主要因素并设定改善目标。(3) 具体落实: a. 护理人员应积极配合护理部开展温馨陪诊管理服务, 主动参与进行相关推广工作; 增设助老器具, 如拐杖、助行器等; 加大便民措施推广, 绘制便民项目图并在门诊各楼层宣教屏进行循环播放。b. 收费科新增银医系统管理人员排班, 并且应保证每周均有人值班; 新增人工收费窗口, 以便于老年患者的挂号就诊; 楼层护士加强收费窗口巡视, 合理分流; 制定相关温馨提示播于银医系统宣传屏, 并根据每月所收集的问题进行更新; 落实培训工作, 对每日所到门诊的志愿者进行自助机有关知识讲解。c. 完善老年患者优先挂号缴费制度, 落实老年患者优先窗口的年龄划分标准; 合理宣传, 对医护人员进行相关地点及对策告知, 对有需要的患者进行主动帮助; 设老年人专用挂号、收费窗口; 根据国家政策, 绘制相应的老年患者优先政策简图并粘贴在醒目地点以供老年患者享受到优待政策。

## 2 结果

### 2.1 现况把握



根据二八原则, 智能技术运用困难和便民服务措施过少占比累计算为 75.51%, 判定为症结。

### 2.2 影响门诊患者就医便捷度不高的主要因素

(1) 行动不便, 无人陪同; (2) 自助机流程操作复杂; (3) 未落实老年患者优先窗口。

### 2.3 对策拟定

(1) A1. 配合护理部开展温馨陪诊管理服务, 主动参与并积极进行相关推广工作。A2. 加大便民措施的推广, 绘制便民项目图并在楼层粘贴, 增设便民器具, 如助行器等。(2) B1. 联系相关部门, 简化自助机操作流程。并在每次自助机更新升级后在自助缴费点设立工作人员为患者进行讲解指导。B2. 加强巡视, 对挂号缴费患者进行合理分流, 老年患者优先指引自助机操作到人工收费窗口。B3. 与团委达成协作, 对志愿者统一进行自助机知识培训并合理分配志愿者上岗岗位。B4. 绘制相关温馨提示牌并在自助机上进行粘贴。(3) C1. 完善老年患者优先挂号缴费制度, 落实老年患者优先窗口的年龄划分标准。C2. 合理宣传, 对医护人员进行相关地点及对策告知, 对有需要的优先窗口患者进行主动帮助。C3. 加强老年患者优先窗口管理。

### 2.4 目标设定

在 12 月 30 日前, 将门诊老年患者就医便捷度由 54% 提高至 76.8%。

### 2.5 对策效果确认

(1) 截止 2021 年 12 月 31 日, 三全陪诊人次共计服务 794 人, 其中老年患者占据 584 人。新增门诊陪诊岗, 且拟定陪诊岗位职责制度。(2) 老年人自觉自助机操作流程相对之前简单, 同时老年患者自助机使用率从之前的 40% 提升到 60%。(3) 门诊医护人员对老年窗口的知晓率从之前的 70% 提升到现在的 100%, 同时老年患者对老年窗口的知晓率从之前的 15% 提升到现在的 50%。

## 3 讨论

对于医院门诊患者的健康教育管理工作, 基于互联网+医疗健康模式下通过加强温馨陪诊管理服务、简化自助机操作流程及完善相关制度等措施能够有效提高门诊患者健康教育的精准度<sup>[2]</sup>。在此次分析中, PDCA 管理模式的运用对医院门诊患者健康管理制度的开辟了新方法, 同时也为制定更为标准化的精准健康管理提供了新思路。同时, 也为我国医疗机构的门诊健康教育工作起到了示范作用, 具有明显的实用推广价值。综上所述, 基于互联网+医疗健康模式下对门诊患者采取 PDCA 管理, 对提高其健康教育精准度效果明显。

### 参考文献:

[1] 刘晓坤, 陈明雁, 郭晶, 等. 健康中国战略背景下公立医院健康促进工作实践与创新[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(15): 101-102.

[2] 胡小素, 张文丽, 胡何晶, 等. 综合医院口腔科门诊健康教育现状及医护人员对患者健康素养期望的研究[J]. 中国健康教育 2019, 32(2): 142-145.