

# 门诊患者自助就医系统使用情况调查分析

唐运章, 蒋 萍, 李进娥, 杨 思

**【摘要】 目的** 分析门诊患者对自助就医系统的了解和使用情况, 为改进完善该系统提供依据。**方法** 自行设计调查问卷, 随机抽取 2013-01/06 月到作者医院门诊就诊的 1300 名患者为调查对象, 分析患者对自助就医系统的了解和使用情况。**结果** 50.58% 的门诊患者选择自助服务。在自助取号、办卡、充值、挂号、打印、查询、评价 8 项系统中, 知晓率、使用率和满意度最高的依次为自助取号、叫号系统, 自助打印系统, 自助挂号、查询系统。**结论** 自助系统在门诊服务中发挥了重要的作用, 宣传引导是提高自助服务使用率的有效方式, 及时跟进是解决自助服务运行问题的应对途径。

**【关 键 词】** 自助服务; 门诊; 管理

**【中图分类号】** R 197

**【文献标识码】** A

doi: 10.3969/j.issn.1009-2595.2014.08.026

## Investigation and Analysis of Self-service Medical System Utilization of Patients in Clinic

TANG Yun-zhang, JIANG Ping, LI Jin-e, YANG Si. Outpatient Department, Wuhan General Hospital of Guangzhou Command, Wuhan Hubei 430070, China

**【Abstract】 Objective** To analyse the acknowledgement and utilization situation of self-service medical system of patients in clinic, and supply reference to improve the system. **Methods** Self-designed questionnaire was applied to 1300 randomly selected patients administrating in the authors' department. Their acknowledgement and utilization situation of self-service medical system was analysed. **Results** 50.58% clinic patients chose to use the self-service system. Among 8 self-service items including getting queue number, getting card, recharging, registration, printing, inquiring and evaluation, the acknowledgement and utilization rates and satisfaction degree were highest of getting queue number, printing and inquiring. **Conclusion** Self-service system plays the important role in clinic service. Propagandation and guide are effective to increase the utilization rate of self-service. Timely follow-up is the coping path to solve the issues during the self-service process.

**【Key words】** Self-service; Outpatient; Manangement

医院信息系统 (Hospital Information System, HIS) 及在此基础的门诊患者自主就医系统, 可有效改善服务质量、提高患者的满意度。门诊患者自主就医系统易于患者自行操作, 缩短了非医疗时间, 对缓解人工窗口的排队压力、延长门诊服务时间等发挥重要作用。为了不断改进完善门诊患者自主就医系统, 作者设计开展了大样本的问卷调查, 现将调查结果报告如下。

## 1 对象与方法

### 1.1 问卷设计

本次调查问卷为作者医院自行设计, 主要包括两个方面的内容, 第一部分为患者的基本信息, 包括年龄、性别、文化程度等; 第二部分为《门诊自助就医服务调查问卷》, 包括门诊患者对人工服务和自助服务的选

择及自助就医服务中取号、办卡、充值、挂号、叫号、查询、评价、打印八大功能模块使用情况进行全面了解与综合评价。

### 1.2 对象

随机抽取 2013-01/06 月到作者医院门诊各科就诊的患者 (对儿科和语言表达不清的患者, 调查对象为其家属) 为调查对象。

### 1.3 方法

采用发放自行设计的《门诊自助就医服务调查问卷》方式对来院复诊患者进行无记名现场调查。由作者医院院外志愿服务者在门诊大厅采取偶遇法对已完成诊疗程序的患者进行随机面对面的抽样调查, 说明调查的目的、问卷的填写方法, 对其进行自填式问卷调查, 若不能填写或不识字的患者, 由调查者按照字面意思给其讲解。当场核对信息及时收回, 确保问卷质量。

## 2 结果

本次调查发放问卷 1300 份, 收回 1300 份, 回收率

100%；有效问卷 1260 份，有效率 97%。整理数据并进行统计分析。

2.1 调查对象的基本信息

1260 例调查对象中男性 627 人(49.76%)，女性 633 人(50.29%)；20 岁以下 471 人(37.38%)，21~50 岁 532 人(42.22%)，51 岁以上 257 人(20.40%)；小学及以下 237 人(18.81%)，中学 689 人(54.68%)，大专及以上占 334 人(26.51%)；医保 652 人(51.75%)，自费 468 人(37.14%)，农村合作医疗 89 人(7.1%)，公费医疗 51 人(4%)。

2.2 服务项目的模式选择

系统运行后，门诊就诊流程中办卡、充值、挂号环节，实行人工与自助并行的两种服务模式。调查显示，门诊患者对两种服务模式的综合选择率为人工 49.42%，自助 50.58%。详见表 1。

表 1 门诊办卡、充值、挂号环节人工与自助方式选择情况 [n(%)]

Table 1 The situation of selecting manual or self-service manners when getting card, recharging and registration in clinic [n(%)]

服务项目	选择自助方式	选择人工方式
办卡	571(45.32)	689(54.68)
挂号	728(57.78)	532(42.22)
充值	613(48.65)	647(51.35)
平均	637(50.58)	623(49.42)

2.3 自助服务项目的知晓与使用情况

本研究涉及门诊患者对自助服务的知晓、使用、满意情况的系统共有 8 项，分别为自助取号、办卡、充值、挂号、打印、查询、评价。调查显示，在这 8 项系统中，知晓率和使用率最高的为自助取号、叫号系统，其次是自助打印系统，第三是自助挂号、查询系统，详见表 2。

表 2 自助就医服务项目的知晓、使用率 [%，n = 1260]

Table 2 Acknowledgement and utilization rates of the self-service medical items [%，n = 1260]

服务项目	知晓率	使用率
取号	94.76(1194)	93.89(1183)
办卡	53.57(675)	34.24(431)
充值	57.78(728)	53.89(679)
挂号	76.67(966)	70.87(893)
叫号	96.43(1215)	96.11(1211)
查询	80.56(1015)	79.05(996)
评价	34.05(429)	31.59(398)
打印	90.63(1142)	90.31(1138)
平均	73.06(921)	68.74(866)

2.4 自助服务项目使用的满意情况

对使用过自助服务系统的患者进行满意度调查，结果显示，在这 8 项系统中，满意度得分最高的为自助

取号、叫号系统，其次是自助打印系统，第三是查询系统，详见表 3。

表 3 自助就医服务项目使用满意率  
Table 3 Satisfaction degree of self-service medical items

服务项目	满意	较满意	一般	不满意	满意度(分)
取号	1053	85	27	18	95.92
办卡	343	48	33	7	92.17
充值	584	36	29	30	93.23
挂号	726	92	47	28	92.44
叫号	1100	74	18	19	96.55
查询	861	65	41	29	94.13
评价	301	51	30	16	90.01
打印	977	102	42	17	94.79
平均	743.13	69.13	33.38	20.50	93.66

注：满意度采用赋值法，满意 = 4，较满意 = 3，一般 = 2，不满意 = 1

3 体会

3.1 自助系统在门诊多环节服务中发挥了重要作用

自助服务系统易于患者自行操作，缩短了非医疗时间，对缓解人工窗口的排队压力、延长门诊服务时间、改善服务质量、提高患者的满意度等方面发挥了重要作用<sup>[5]</sup>。考虑到患者的就诊习惯，作者医院门诊自助服务系统为一站式，设置功能齐全，涵盖了门诊服务多个环节，每个诊区人工服务与自助服务并存，方便不同门诊患者根据自身需求与习惯选择。特别是在门诊大厅、检验科等设置了集中自助区，包括取号、查询、打印等多个服务模块，兼顾了患者的各种需求。办卡、充值、挂号三大模块为一体，界面简洁、标示醒目，操作时伴语音提示，患者使用时一环紧扣一环。调查结果显示，门诊患者在就诊环节服务方式的选择中，自助服务与人工服务比例不相上下，达到 50.58%，且所有自助模块的满意度均在 90%以上。可见经过 4 年的有效运行，自助服务模式逐渐得到了门诊较多患者的接受与认可，显示出一定的服务优势。由于自助办卡需患者使用二代身份证或本人医保卡，自助充值涉及患者的消费习惯问题，因此不如自助挂号选择比例高。自助挂号多为复诊患者，对就医流程、门诊号源、自助机操作已初步认识了解并使用，因此选择比例高。

3.2 宣传引导是提高自助服务使用率的有效方式

自助服务可以有效提高服务供给效率，满足消费者不断增长的服务需求。同时，由于自助服务具有一定的科技含量以及缺乏人机互动等特点，对消费者提出了更高的要求<sup>[6]</sup>。自助设备的运行给患者带来了就医的便捷，但在实际应用中仍然存在部分患者对办卡程序不了解，对新生事物还未完全适应的问题。调查

众宣传教育工作,提高全民对抗菌药物的正确认识也迫在眉睫。强化公众合理使用抗菌药物意识,知晓相关风险,一是主动参加到抗菌药物的治疗的选择中,形成对医务人员的监督,也是降低抗菌药物的被动使用。二是杜绝民众在无医嘱情况下擅自滥用抗菌药物,降低抗菌药物的主动使用,避免由于由于剂量、使用时间错误的自用行为导致的细菌耐药。

抗生素耐药的形式是严峻的,但还不至于令人绝望。全球应该能够解决该问题并将其控制住。相信在中国经过持续的抗菌药物管理与改进,通过追踪监测耐药性和制定有针对性的解决方案会延缓细菌耐药的进程。

### 参 考 文 献

[1] WHO. Antimicrobial Resistance: Global Report on Surveillance 2014 [R/OL]. [2014-05-05]. [http://www.who.int/drugresistance/documents/surveillance-report/en/WHO\\_WHO\\_Global\\_Strategy\\_for\\_Containment\\_of\\_Antimicrobial](http://www.who.int/drugresistance/documents/surveillance-report/en/WHO_WHO_Global_Strategy_for_Containment_of_Antimicrobial)

[2] Resistance [R/OL]. [2014-05-05]. [http://www.who.int/drugresistance/WHO\\_Global\\_Strategy\\_English.pdf](http://www.who.int/drugresistance/WHO_Global_Strategy_English.pdf)

[3] WHO. Combating Drug Resistance : No Action Today, No Cure Tomorrow [R/OL]. [2014-05-05]. <http://www.who.int/world-health-day/2011/en/>

[4] 肖书念,卓超,苏丹虹,等.2011 年中国 CHINET 克雷伯菌属细菌耐药性监测[J].中国感染与化疗杂志,2013,13(5):331-336

[5] 汪复,朱德妹,胡付品,等.2012 年中国 CHINET 细菌耐药性监测[J].中国感染与化疗杂志,2013,13(5):321-330

[6] Elemam A, Rahimian J, Mandell W. Infection with panresistant Klebsiella pneumonia: a report of 2 cases and a brief review of the literature[J]. Clin Infect Dis, 2009, 49(2): 271-274

[7] Antibiotic Resistance Threats in The United States 2013 [R/OL]. [2014-05-05]. <http://www.cdc.gov/drugresistance/threat-report-2013/>

[8] 杨红茹,齐顺祥,刘艳芳,等.人群中甲型流感病毒 M2 蛋白变异与金刚烷胺耐药性分析[J].中国现代医学杂志,2008,23(18):3468-3471

[9] 肖永红,沈萍,魏泽庆,等.Mohnarin2011 年度全国细菌耐药监测[J].中华医院感染学杂志,2012,22(22):4946-4952

(2014-06-17 收稿)

(上接第 810 页)

显示,门诊患者在自助服务系统中除对叫号、取号、打印系统的知晓率、使用率在 90% 以上外,对其他模块的知晓率、使用率均低于 80%;可见自助系统在使用过程中仍然存在宣传力度不够及使用率低的问题。如自助办卡必须用二代身份证来读卡办理,由于部分患者未携带身份证,只能选择到人工窗口办理就医卡;患者对自助系统操作不熟悉,信任度不高,害怕操作错误导致自助机把钱“吞”了而不愿充值等。针对以上问题,作者医院门诊部采取了相应的措施:在集中自助区配置一名导医,负责自助程序的引导、演示、答疑、协助使用等,若自助机出现故障时,比如缺纸、就医卡插错地方、充值不成功等问题导医员可以帮助患者及时解决,减少患者的担忧,加大自助系统的使用率。同时,在一楼门诊大厅 LED 显示屏上循环播放自助服务系统使用视频;在非就诊时间,每个诊区分诊台内的液晶显示屏上循环播放自助系统使用流程;自助机身贴有使用方法及操作步骤,以便患者自行使用。

### 3.3 及时跟进是解决自助服务运行问题的应对途径

自助服务系统的使用是为了优化门诊就诊流程,尽可能缩短患者在门诊无效移动时间,减少各种排队,方便患者就诊,进而提高患者的满意度<sup>[7]</sup>。虽然自助就医系统为医院运作及患者就医带来便利,但这种人机对话的就医模式难免会出现一些问题,设计程序与

就诊需求之间也存在一定的差距。以取号叫号系统为例,作者医院根据患者和护士、医生的需求先后进行了三次程序改进,现在分别针对诊区、超声科、心电图室、采血室、住院登记室不同特点运行了多个叫号队列。程序对军人、70 岁老人患者以自动置顶的方式给予优先;过号患者可以到窗口进行补录,进入绿色通道;待检的号票上不仅有序号,还有检查费用、检前须知等内容,得到患者的一致好评,使用的满意度分别达到 95.92%、96.55%。办卡充值挂号系统初始运行时,主要支持现金方式,收集患者意见后增加了医保卡、签约银行卡支付功能,较好地满足了不同人群的消费需求。

### 参 考 文 献

[1] 张甜.自助就医系统需求分析[J].科技信息,2011(5):74,408

[2] 张晓东.对门诊预交金模式相关问题的探讨[J].中华医院管理杂志,2009,25(10):714-715

[3] 蒋萍,唐运章,陈戈,等.综合医院门诊自助就医系统应用及管理[J].中国医疗设备,2012,28(4):84-86

[4] 唐运章,蒋萍,李进娥,等.数字化门诊就诊流程运行实践与体会[J].华南国防医学杂志,2013,27(1):72-73

[5] 黄银芳,褚红女,王淑翠,等.门诊服务满意度及诊疗预付费制度认知的研究[J].现代医院管理,2013,11(1):69-71

[6] 彭艳.自助服务中的服务失误及补救研究——以 ATM 为例[J].技术经济与管理研究,2012(4):69-71

[7] 马培志.医院评审标准对门诊工作的影响及对策[J].现代医院管理,2012,10(4):64-65

(2013-09-29 收稿)