



分时段预约挂号结合多媒体导诊系统在门诊的应用效果分析

徐红兰 秦 燕

(安徽省蚌埠市第一人民医院 门诊服务台 233000)

摘要:目的:探讨分时段预约挂号结合多媒体导诊系统对门诊患者的应用效果。方法:选择2015年3月-2016年3月期间我院门诊患者60例为对照组,实施常规管理,选取2016年5月-2017年5月期间我院门诊患者60例为观察组,实施分时段预约挂号结合多媒体导诊系统,对比两组管理情况。结果:观察组的医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分高于对照组。结论:分时段预约挂号结合多媒体导诊系统对门诊患者的应用效果显著,症状得到改善,提高了门诊管理水平和满意度,值得应用。

关键词:分时段预约挂号;多媒体导诊系统;门诊;应用效果

中图分类号:R256.12

文献标识码:A

文章编号:1009-5187(2018)03-353-01

随着社会发展,环境污染日益严重,各类疾病的发病率明显升高,医院门诊接诊的人数明显升高,原有的管理方式已不适应,导致管理水平出现明显的降低,进而影响医院的医疗水平,针对这一现象,分时段预约挂号结合多媒体导诊系统的应用,效果显著[1]。本文为探讨分时段预约挂号结合多媒体导诊系统对门诊患者的应用效果,特选取2015年3月-2017年5月期间我院门诊患者120例为研究对象。报道如下。

1.资料与方法

1.1 资料

选择2015年3月-2016年3月期间我院门诊患者60例为对照组,实施常规管理,选取2016年5月-2017年5月期间我院门诊患者60例为观察组,其中,对照组男性患者38例,女性患者22例,年龄在23-75岁,平均年龄为(37.24±1.23)岁;观察组男性患者37例,女性患者23例,年龄在22-76岁,平均年龄为(37.34±1.26)岁。两组在基本资料(性别、年龄)方面,统计学无意义(P>0.05),存在可比性。所有患者均属自愿参与,签署知情同意书;排除精神疾病患者,排除不签署知情同意书者。

1.2 方法

对照组实施常规管理,依据原有的管理制度,严格执行。

观察组实施分时段预约挂号结合多媒体导诊系统,①分时段预约挂号:通过医院的网站、电话、微信公众号、医院现场预约等实施预约,主要通过网上预约和现场预约的方式实施管理,预约成功后,为患者自动挂号,患者缴纳相关费用,需要取消预约的患者,需要在挂号前取消,依据预约挂号,安排好排班。②多媒体导诊系统:患者通过多种方式实施预约挂号后,多媒体导诊系统收集到相关数据,然后,送至相应科室的显示设备上,相应科室应用虚拟叫号器专家工号登录后,显示设备上会出现科室名称,专家的照片、职称、姓名、详

细介绍都会显示出来,患者在门口等候呼叫,患者依据呼叫号码进入,通过对患者病情诊断,开电子单方,输入电脑,患者去交费和取药,完成就诊,提高了就医效率。

1.3 观察指标

观察两组医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分情况。医院就诊环境评分依据问卷答题的方式对患者进行调查,总分100分,0分表示医院就诊环境极差,100分表示医院就诊环境非常好,调查所得分数越高,表示医院就诊环境越好,反之,表示医院就诊环境越差。依从性评分依据依从性评分量表实施评估,总分100分,0分表示依从性极低,100分表示医院依从性极高,评估所得分数越高,表示依从性越高,反之,表示依从性越低[2]。门诊管理水平依据问卷答题的方式进行调查,总分100分,0分表示门诊管理水平极低,100分表示门诊管理水平非常高,调查所得分数越高,表示门诊管理水平越高,反之,表示门诊管理水平越低。患者满意度依据问卷答题的方式对患者进行调查,总分100分,0分表示极不满意,100分表示非常满意,评估所得分数越高,表示患者满意度越高,反之,表示患者满意度越低[3]。

1.4 统计学处理

将数据输入到SPSS19.0统计学软件中,处理与分析,用($\bar{x} \pm s$)表示平均值,组间用t检验, P<0.05, 统计学有意义。

2.结果

2.1. 两组医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分情况

两组的医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分进行比较,观察组的医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分高于对照组,统计学有意义(P<0.05)。见表1。

表1. 两组医院就诊环境、依从性、门诊管理水平、患者满意度评分情况($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	医院就诊环境	依从性	门诊管理水平	患者满意度
观察组(n=30)	86.34±1.35	85.45±1.37	86.25±1.24	86.35±1.24
对照组(n=30)	72.36±2.67	73.22±2.35	72.35±2.65	71.34±2.53
t 值	4.5524	4.5364	4.6254	4.5362
P 值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3.讨论

随着我国生活环境的严重破坏,各类疾病发病率逐年升高,门诊患者人数逐年升高,对医院门诊的就诊压力和管理水平有着严重的负面影响,进而造成我院的医疗水平降低,应给予重点关注[4]。

针对门诊人数日益增多,影响门诊管理水平的情况,以往的管理制度已不能满足现有的状况,分时段预约挂号结合多媒体导诊系统的应用,效果显著,通过对医院门诊实施分时段预约挂号结合多媒体导诊系统,能有效完善门诊制度,提升门诊效率,进而提高门诊管理水平和患者就医效率,应用价值极高,分时段预约挂号结合多媒体导诊系统值得优先选用[5]。

综上所述,分时段预约挂号结合多媒体导诊系统对门诊患者的应用效果显著,症状得到改善,提高了门诊管理水平和满意度,分时段

预约挂号结合多媒体导诊系统值得门诊患者应用。

参考文献:

- [1]王玲,唐夏.分时段预约挂号结合多媒体导诊系统在门诊的应用[J].科学咨询,2017,27(27):80-81.
- [2]张英莲,吴宝勤,郑静.探讨分时段预约挂号在门诊中的应用[J].贵州医药,2016,40(12):1343-1344.
- [3]张妮,邓跃碧,谭娟,等.分时段预约挂号在儿童医院专家门诊中的应用[J].护理实践与研究,2016,13(19):143-145.
- [4]李惠,李晖,程景民.对我院门诊患者分时段预约挂号知晓情况的调查分析[J].中国医疗管理科学,2016,6(3):68-72.
- [5]夏菁,黄健,王宏.某专科医院普通门诊分时段预约挂号的探讨[J].中国医院管理,2017,37(2):37-38.