

医院窗口咨询现状及患者咨询需求分析——以四川大学华西第二医院为例

张金玲 颜洁*

四川大学华西第二医院/出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室, 四川成都, 610041;

摘要: 目的: 了解医院窗口提供咨询服务情况及患者咨询需求, 以为患者提供更优质咨询服务。方法: 收集 2019 年 5 月 20 日-24 日在四川大学华西第二医院 8 个重点服务窗口所有患者的咨询问题, 进行整理分析。通过问卷调查了解患者的咨询需求。结果: 收集 8 个重点服务窗口共计 11425 例次咨询, 专职咨询窗口咨询量占 80.06%, 非专职咨询窗口咨询量占 19.94%; 80% 的咨询问题集中在业务办理、就诊相关、问诊及部分分诊方面。共调查 273 名患者的咨询需求, 希望采取咨询服务台、就近任意窗口、微信在线等多途径的咨询方式。结论: 每日院内窗口咨询量巨大, 部分患者的咨询问题无法得到及时、有效地解答, 医院管理者应重视窗口咨询服务, 优化患者在医院咨询服务的途径, 以提升患者就医体验及医院服务质量。

关键词: 咨询现状; 咨询需求; 服务质量

DOI: 10.69979/3029-2808.25.07.010

随着社会经济的加速发展, 人们对于医院服务质量的要求日益增强。患者来院就诊时, 由于缺乏对疾病的认识、对医院环境较为陌生等原因, 大多需要向医务人员寻求咨询, 有调查显示, 约 95% 的门诊病人由于各种原因都会求助导医^[1,2]。通过导医咨询服务, 能体现以病人为中心的医疗服务精神, 增进患者对医院的信任^[3]。医院服务窗口作为医院的前沿, 是开展医院咨询工作的重要部门, 关注其工作开展情况, 有利于改进医院咨询服务。本研究以四川大学华西第二医院重点服务窗口为例, 通过调查其咨询服务现状及患者咨询需求, 以为患者提供优质咨询服务, 提升医院的服务质量。

1 调查对象与方法

1.1 调查对象

2019 年 5 月 20 日—2019 年 5 月 24 日在四川大学华西第二医院门诊咨询台、挂号室、门诊收费室、出入院结算、入院中心、随访中心、医保办、门诊办公室 8 个重点服务窗口咨询的所有患者。

1.2 调查方法

自制重点服务窗口咨询现状查检表和患者咨询需求调查表, 对工作人员统一培训后在上述窗口开展调查。调查期间查检重点窗口服务部门咨询量共 11425 例次, 回收来院患者随机填写的有效患者咨询需求调查表共 273 份。

1.3 调查内容包括

- (1) 各窗口咨询量 包括上述重点服务窗口各自的咨询量, 其中门诊咨询台为专职咨询窗口, 其他为非专职咨询窗口。
- (2) 咨询方式 包括现场及电话咨询。
- (3) 咨询发生时间段分为 8:00-10:00、10:00-12:00、12:00-14:00、14:00-16:00、16:00-18:00 及 18:00 以后六个时间段。
- (4) 咨询问题分类 分为分诊、就诊相关、业务办理、一般活动、问路、问诊及其他七大类问题。
- (5) 非专职咨询窗口特殊咨询情况 包括超出业务范围的、打断工作的、不能回答的及患者情绪激动的咨询。
- (6) 患者最希望采取的咨询方式。

1.4 统计学方法

采用 excel 及 SPSS20.0 进行了统计与分类, 以柱状图、百分比、排序、柏拉图^[4]等描述方法表示调查结果。

2 调查结果

2.1 重点服务窗口咨询现状

2.1.1 各窗口咨询量

调查期间重点服务窗口总咨询量为 11425 例次, 日均窗口咨询量 2285 例次, 各重点服务窗口咨询量如图 1 所示。专职咨询窗口为 9147 例次, 占比 80.06%, 非专职咨询窗口为 2278 例次, 占比 19.91%。



图 1. 各重点服务窗口咨询量

2.1.2 咨询方式

现场咨询 10634 例次，占比 93.08%；电话咨询 791 例次，占比 6.92%。

2.1.3 咨询发生时间段

8:00–10:00 咨询 3636 例次，占比 31.82%；10:00–12:00 咨询 2878 例次，占比 25.19%；12:00–14:00 咨询 1239 例次，占比 10.84%；14:00–16:00 咨询 2445 例次，占比 21.40%；16:00–18:00 咨询 1203 例次，占比 10.53%；18:00 以后咨询 24 例次，占比 0.21%。

2.1.4 咨询问题分类

咨询业务办理问题 3055 例次，占比 26.74%；咨询就诊相关问题 2803 例次，占比 24.53%；问路 2745 例次，占比 24.03%；分诊 2302 例次，占比 20.15%；咨询一般活动 223 例次，占比 1.95%；问诊 151 例次，占比 1.32%；咨询其他问题 146 例次，占比 1.28%。根据柏拉图分析，业务办理、就诊相关、问路、分诊是咨询问题集中点，共占比 95.5%，见图 2。

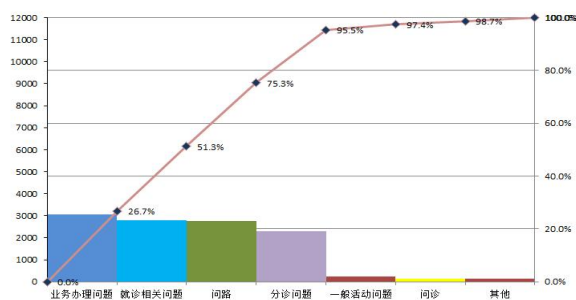


图 2. 咨询问题分类柏拉图分析

2.1.5 非专职咨询窗口特殊咨询情况

在非专职咨询窗口接受的咨询中，超出业务范围的 1548 例次，日均 309.6 例次，占比 67.95%；打断工作的 258 例次，日均 51.6 例次；不能回答的 29 例次，日均 5.8 例次；患者情绪激动的 27 例次，日均 5.4 例次。

2.2 患者最希望采取的咨询方式

在患者最希望采取的咨询方式中，咨询服务台咨询

75 人，占比 27.47%；在线咨询 87 人，占比 31.87%；就近任意窗口咨询 68 人，占比 24.91%；向任意医院工作人员咨询 25 人，占比 9.16%；电话咨询 18 人，占比 6.59%。

3 讨论

四川大学华西第二医院是一所三级甲等妇幼专科医院，承担着四川省乃至西南地区的妇女儿童病人的救治工作，2019 年门、急诊人次高达 286.2 万人次，日门、急诊量达七八千。根据各窗口咨询量结果显示，其咨询工作量巨大，日均窗口咨询量达 2285 次，其中专职咨询窗口咨询量占 80.06%，非专职咨询窗口咨询量占 19.94%。在非专职咨询窗口接受的咨询中，有 67.95% 的咨询是超出其业务范围的，日均发生 309.6 次；打断工作的咨询日均 51.6 次，不能回答的咨询日均 5.8 次。非专职咨询窗口工作人员每天面对大量超出其业务范围的咨询，耗时耗力，影响了其工作效率，窗口服务的工作压力巨大^[5]，且患者的某些咨询问题难以得到及时有效地解答，影响了患者的就医体验和满意度^[6]。

根据各咨询时间段咨询情况显示，咨询高峰主要集中在 8:00–10:00、10:00–12:00 和 14:00–16:00 这三个时间段，占总咨询量的 78.41%，医院可在咨询高峰时段适当增加工作人员。根据咨询问题分类的柏拉图分析，业务办理、就诊相关、问路及分诊问题是咨询问题集中点，共占比 95.5%，医院可建立以上四类常见咨询问题标准答案知识库，建立全院窗口服务部门统一的咨询服务培训体系及咨询服务的跨部门协作机制。

目前医院提供的咨询方式主要以现场咨询为主，各重点服务窗口仅有少量电话咨询。在患者最希望采取的咨询方式中排前 3 位的分别为咨询服务台咨询、在线咨询、就近任意窗口咨询，占调查总人数的 79.12%；有 38.46% 的患者希望利用网络、微信、电话等多途径咨询。国家卫生计生委《进一步改善医疗服务行动计划（2018–2020 年）》提出要以“互联网+”为手段，建设智慧医院，利用互联网信息技术扩展医疗服务空间和内容，不断优化医疗服务流程^[7]。因此，医院需要创新改革传统的医院咨询服务模式，可通过建立电话呼叫中心、开放微信在线咨询以及利用人工智能如导诊机器人等方式优化患者在医院咨询服务的途径。

医院咨询服务作为医院医疗工作的第一站，对于构建和谐医患关系，提高患者满意度，具有十分重要的作

用。咨询服务工作的好坏,直接关系到患者能否顺利、及时、准确、满意地就诊,是医院服务质量水平的一种表现,未来需要更多策略改进医院咨询服务质量。目前人工智能被逐渐运用于提高医疗服务的质量和效率^[8-10],今后可考虑运用人工智能高效改善医院咨询服务模式,为患者提供便捷化的咨询服务,实现全天候、零距离、多方式咨询,提升患者就医体验和满意度,促进医患关系和谐发展;减少人工咨询服务量,减轻各窗口部门工作压力,降低医院的人力资源和成本,以提高医院的品牌形象和社会效益^[11]。

参考文献

- [1] 储爱琴, 司圣波, 贺雪梅, 等. 导医机器人持续优化的研究与效果分析[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2018, 15(05): 499-503.
- [2] 刘泽华. 门诊病人对导医的需求分析及护理对策[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(38): 314-316.
- [3] 苏瑞竹, 邓添薪. 虚拟导医服务探讨[J]. 中国科技资源导刊, 2010, 42(04): 43-48.
- [4] 杨吉华. 质量工具简单讲[M]. 广州: 广东经济出版社, 2012.
- [5] 王静, 马丽, 叶启芳, 等. 门诊导医护士工作压力源与疲溃感调查分析[J]. 西南国防医药, 2014, 24(10): 1160-1161.
- [6] 王萍, 李文喆, 刘月辉. 医院门诊科室医患纠纷的原因与对策[J]. 解放军护理杂志, 2011, 28(06): 62-6

3.

- [7] 中华人民共和国国务院新闻办公室. 关于印发进一步改善医疗服务行动(2018-2020 年)的通知[EB/OL]. [2018-01-04]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2018-12/31/content_5435722.htm
- [8] A-NRamesh, Kambhampati C, Monson JRT, et al. Artificial intelligence in medicine[J]. Annals of The Royal College of Surgeons of England, 2004, 86(5): 334-338.
- [9] Shalini Gambhir, Malik Sanjay-Kumar, Kumar Yugal. Role of Soft Computing Approaches in Health Care Domain: A Mini Review[J]. Journal of Medical Systems, 2016, 40(12).
- [10] PSzlovits, Patil R-S, Schwartz W-B. Artificial Intelligence in Medical Diagnosis[J]. Annals of Internal Medicine, 1988, 1(108): 80.
- [11] 袁静, 张华, 刘长兴. 基于智能导医的数字化门诊建设[J]. 中国医疗设备, 2014, 29(09): 81-83

作者简介: 张金玲, 四川大学华西第二医院出生缺陷与相关妇科疾病教育部重点实验室, 研究实习员(初级), 研究方向: 医院随访管理

通讯作者: 颜洁, 四川大学华西第二医院出生缺陷与相关妇科疾病教育部重点实验室, 助理研究员(中级), 研究方向: 医院全生命周期随访与健康医疗管理工作