

## 分时间段预约挂号模式对门诊预约挂号爽约率的影响

余雯

贵州医科大学附属医院 贵州贵阳

**【摘要】目的** 分析门诊预约挂号中分时间段预约挂号模式对爽约率的影响。**方法** 研究期间以门诊预约挂号爽约率的情况为主要分析目标，开展研究的时间为 2021 年 10 月，结束时间为 2022 年 10 月，研究期间选取在本院门诊预约挂号的患者 600 例进行分析，所有的患者预约挂号中均挂的普通号。对患者资料进行明确后，将其依据平均分组的原则，分到研究组（n=300 例）和参照组（n=300 例），两组预约挂号分诊就诊的方式不同，分别为分时间段预约挂号和常规预约挂号。对两组患者分诊就诊的爽约率进行记录和统计，同时了解患者是否满意，以此为基础完成比较。**结果** 研究组签到和爽约人数及比例分别为 275 例（91.67%）、25 例（8.33%）；参照组签到和爽约人数及比例分别为 251 例（83.67%）、49 例（16.33%）。研究组的满意人数和满意率分别为 290 例（96.67%），参照组有 239 例（79.67%），上述内容比较，存在明显的差异，研究组优势显著有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在门诊预约挂号中采用分时间段预约挂号模式，有效地减少挂号爽约率，还能够促进患者满意度的提高，值得借鉴和推广。

**【关键词】** 门诊预约挂号；分时间段预约挂号；爽约率；影响

**【收稿日期】** 2023 年 1 月 7 日 **【出刊日期】** 2023 年 1 月 30 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijmd.20230031

### The impact of time-slotted appointment booking mode on the rate of missed outpatient appointments

Wen Yu

*Affiliated Hospital of Guizhou Medical University Outpatient Integrated Service Center Guiyang, Guizhou, China*

**【Abstract】Objective** To analyse the effect of time-slot booking mode on the rate of missed appointments in outpatient registration. **Methods** The study was conducted in October 2021 and ended in October 2022. 600 patients were selected for the study, and all of them had a general appointment. The patients were divided into a study group (n=300 cases) and a reference group (n=300 cases) according to the principle of equal grouping, and the two groups had different methods of appointment booking, namely time-slot booking and regular booking. The rate of missed appointments for triage visits was recorded and counted for both groups, and also to find out if the patients were satisfied, as a basis for completing the comparison. **Results** The number and percentage of patients who signed up and missed appointments in the study group were 275 (91.67%) and 25 (8.33%) respectively; the number and percentage of patients who signed up and missed appointments in the reference group were 251 (83.67%) and 49 (16.33%) respectively. The number and rate of satisfaction in the study group were 290 cases (96.67%) and 239 cases (79.67%) in the reference group, respectively. There were significant differences in the above elements when compared, and the advantage of the study group was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The adoption of the time-slotted appointment mode in outpatient registration effectively reduces the rate of late registration and also promotes the improvement of patient satisfaction, which is worthy of reference and promotion.

**【Keywords】** Outpatient appointment booking; time-slotted appointment booking; missed appointment rate; impact

引言：目前随着医疗体系的改革，许多医院更加重视门诊服务的完善，门诊作为医院面向群众的窗口，所阶段的患者数量较大。在患者就诊过程中，需要通过门诊挂号的方法，有序地进行分诊就诊<sup>[1]</sup>。目前门诊挂号方式多种多样，包括线下挂号、线上挂号两种，就线下而言，可通过门诊服务窗口以及自助挂号机完成，而线上挂号可通过电话、微信以及网上完成，挂号方式的多元化有效地提高了门诊的工作效率。然而近年来挂号的预约量呈现出较低水平，同时爽约率增加。具相关研究指出，较高的爽约率会给医疗资源造成影响，使其出现浪费的现象。因此，本研究选择部分预约挂号的患者进行分析，采用分时间段预约挂号和常规方法比较，记录相关结果后做出如下报道。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究样本的选择均从本院门诊预约挂号的患者中选取，共抽取 600 例，研究开展的时间为 2021 年 10 月，结束时间为次年同月，既 2022 年 10 月。主要爽约率的影响作为主题，记录患者资料后，将其分到两个小组，一个小组为使用分时间段预约挂号的研究组，另一个为常规预约挂号的参照组，每组平均获得 300 例患者。研究组总人数的构成包括 153 例男性和 147 例女性，计算平均年龄数据时，明确患者最低年龄 4 岁，最高 60 岁，获得  $(26.01 \pm 3.15)$  岁的平均值。

参照组总人数的构成包括 150 例男性和 150 例女性，计算平均年龄数据时，明确患者最低年龄 4 岁，最高 61 岁，获得  $(27.33 \pm 2.34)$  岁的平均值。

以上患者的相关资料比较，未体现出较为显著的差异，说明所选患者的类型相似，作为对比内容有较高的可信度，未体现出统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

参照组分诊就诊的方法为常规预约挂号模式，挂号的时间分为 2 个阶段，一个为上午，另一个为

下午；使用电脑进行号源的分配，挂号单中的候诊时间和候诊号不同，未确定具体的候诊时间。研究组分诊就诊采用分时间段预约挂号模式完成，具体措施如下：（1）将时间段进行合理的划分，一个时间段为 1h，上午分为 4 个时间段，即上午 8 时至 12 时，在此期间使用电脑进行号源的平均分配，下去分为 3 个时间段，即下午 2 点至 5 点<sup>[2]</sup>。患者预约挂号时间为提前两周，可根据自己的时间进行时间段的合理选择，之后完成挂号费的缴纳。所有的挂号单均需要进行相关信息的名气，不仅要有具体的诊号，还要有诊断时间阶段，以时间段进行候诊号的分配。名气具体的候诊时间，精确到分。例如某患者预约挂号的挂号单为 5 号，挂号单中的候诊时间段为 13 点 34 至 13 点 49 分。

### 1.3 观察指标

（1）两组采用不同方法后，对预约挂号爽约率进行记录，统计两组爽约人数，并采用人数与总人数相除的方法进行爽约率的计算。获取相关数据后进行组间比较。（2）患者是否对预约挂号满意，采用调查问卷形式了解，调查期间对满意人数进行汇总，并计算满意率，数据获取后完成比较。

### 1.4 统计学处理

无论是计数资料  $n(\%)$ ，还是计量资料  $(\bar{x} \pm s)$ ；均采用 SPSS 23.0 计算机软件统计和分析，数据记录后分别进行检验，t 检验组间计量资料， $\chi^2$  检验组间计数资料。组间如果存在显著差异则说明 ( $P < 0.05$ )，有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组爽约率比较

研究组的爽约率明显低于参照组，差异显著有统计学意义 ( $P < 0.05$ )，见表 1。

### 2.2 不同方法应用后比较 2 组满意度

研究组满意度明显比参照组高，差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 2。

表 1 不同方法应用后比较两组爽约率 (n/%)

组别	例数	签到率	爽约率
研究组	300	275 (91.67%)	25 (8.33%)
参照组	300	251 (83.67%)	49 (16.33%)
$\chi^2$		8.523	7.654
P 值		<0.05	<0.05

表 2 不同方法应用后比较 2 组满意度 (n/%)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	300	200	90	10	290 (96.67%)
参照组	300	190	49	61	239 (79.67%)
$\chi^2$					7.234
P 值					<0.05

### 3 讨论

随着医学服务的不断完善,许多医院的门诊挂号形式不断增加,本院预约挂号模式的开展时间较长,将每个小时设置为一个时间段,患者在门诊预约挂号时,结合自己的情况合理地进行时间段的选择,电脑系统了解患者的请求后,将就诊时间进行合理的分配,必须保证号源池的统一性,结合挂号单的时间的先后顺序,患者可在临近就诊时间前来就诊,从而减少候诊时间<sup>[3]</sup>。再挂号流程中,要在明显的位置处确定退号流程,该方法具有操作简单,当号源退约后,计算机将号源在当日号源池中重新分配,保证号源的利用充分。在实际过程中,采用上述方法进行门诊预约挂号的流程,并对爽约号进行管理,无论是医务人员,还是患者,其满意程度均有明显上升,与参照组相比差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

在分时间段预约挂号方法应用过程中,设置提前 2 周预约的方法,这为患者提供了充足的时间,也可让患者跟家自己的时间合理地选择就诊时间,同时门诊的服务内容也不断完善,实现了从而叫交费到就诊效果的提高。对于当天挂号情况的了解,医生可通过计算机的相关系统进行查阅。另外对于退约的流程,要进行升级和改造,由院内客服人员通过计算机系统以及完善的监管制度完成,以免出现遗漏造成资源浪费的情况发生<sup>[4]</sup>。本研究对研究组开展的分时间段预约挂号模式,结果显示本组爽约率明显低于参照组,差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

综上所述,受到多种因素的影响,门诊预约挂号的守时守约率无法做到百分百的实现,因此医院不可因爽约问题影响预约挂号工作,此时就需要对预约挂号的流程进行优化,提高服务质量和资源管理水平,减少爽约率的发生。采用分时间段预约挂号可有效减少爽约率。

### 参考文献

- [1] 杨茂琼,杨成.多元化预约挂号在三级甲等综合医院门诊管理中的应用研究[J].人人健康,2021(22):84-85.
- [2] 叶基林.某医院挂号预约管理系统设计与实现[D].电子科技大学,2021.
- [3] 殷素芳,巢夏玲,王春芳.分时段预约就诊系统在妇科门诊诊疗服务模式中的应用[J].齐鲁护理杂志,2020,26(22):82-84.
- [4] 温友红,王艳华,陈燎原,李追.分时间段预约挂号模式对眼科门诊预约挂号爽约率的影响[J].医疗装备,2017,30(05):49-50.
- [5] 温友红,王艳华,陈燎原,等.分时间段预约挂号模式对眼科门诊预约挂号爽约率的影响[J].医疗装备,2017,30(5):2.
- [6] 温友红,王艳华,陈燎原,等.分时间段预约挂号模式对眼科门诊预约挂号爽约率的影响[J].医疗装备,2017,30(5):2.
- [7] 温友红,王艳华,陈燎原,等.分时间段预约挂号模式对眼科门诊预约挂号爽约率的影响[J].医疗装备,2017(005):030.
- [8] 薛雯,芦巧玲.门诊预约挂号分时段就诊系统的应用对提高门诊服务效率的作用[J].中国医疗设备,2017,32(11):4.
- [9] 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(3):5.
- [10] 陈丽苗,陈映好.门诊预约挂号分时段就诊服务实施的效果评价[J].国际护理学杂志,2016(8):3.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS