

◁ 医院文化 ▷

人工+智能深度改善患者就医体验的探索与实践

赵鸽, 郝爱民, 冯丽娜

(无锡市第二人民医院, 江苏省无锡市 214002)

【摘要】 随着国家卫生健康事业高质量发展的不断推进, 人民群众对卫生健康服务的高品质需求越来越强烈, 要求医疗机构运用新技术、新理念, 不断调整、创新服务模式。本文旨在通过深入调研分析和实践探索, 建立并不断完善医患双方沟通的渠道和媒介, 从患者实际需求出发, 以人工+智能的新模式深度服务患者, 灵活有效地解决群众就医难题, 在提升医院满意度、树立医院良好品牌形象的同时, 坚持“以患者为中心”, 不断改善就医感受提升患者就医体验, 增强群众就医的获得感、安全感和幸福感。

【关键词】 人工+智能; 医疗服务品质; 医院品牌; 就医体验

【中图分类号】 R197 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1672-4232(2024)05-0129-04

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.05.038

党的二十大报告指出, 要抓住人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题, 坚持尽力而为、量力而行, 深入群众、深入基层, 采取更多惠民生、暖民心举措, 着力解决好人民群众急难愁盼问题^[1]。2023年3月23日, 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》, 提出要提高服务质量, 改善服务体验, 推进服务优质化^[2]。5月, 国家卫健委印发了《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》(国卫医政发[2023]11号)要求医疗机构运用新技术、新理念, 以需求为导向, 不断调整、创新服务模式^[3]。相关研究表明, 就医体验在患者就医过程与满意度、忠诚度之间, 发挥着积极的效应^[4-6]。医院服务体验标准的全面落实是提升患者就医体验的基础^[7-8]。无锡市第二人民医院作为一家百年老院, 一直秉承着“普仁济世、厚德至精”的传统。为解决患者在我院就医过程中遇到的“急难愁盼”问题, 结合目前医院多院区发展的实际, 医院相关部门工作人员深入门诊急诊一线, 走进患者中间, 在南院和北院两院区分别进行了现场调研、电话问询、问卷调查等, 分析了医院现有医疗服务体系的优势和不足, 并对南北院之间进行了比较分析, 梳理出患者就诊过程中的难点、堵点, 以提高患者就医体验, 解决群众就医难问题为抓手, 积极想办法拿举措, 提出解决方案, 并抓紧实施不断改进, 取得了初步成效。不断满足人民日益增长的健康需求, 持续增进人民群众健康福祉^[9]。

1 调研及分析

1.1 市级层面相关调研结果分析

2022年11—12月, 无锡市医院协会医院服务(文化)专业委员会曾面向全市医院采取随机抽样方式对

183名医务人员和436名患者进行问卷调查。调查结果表明, 43%的调查对象对无锡市医保政策不清楚, 69%的调查对象认为“医院没有实行首诉负责制, 投诉会相互推诿”等。表面上看, 医保政策的制定实施和社会层面宣传职能在医保部门并不在医院, 但事实上对于患者来说医保政策的落实场景是在医院, 患者需要从医院迅速了解针对其个案的医保政策和办理流程; 医院对于投诉受理也都有相应部门负责承办和回复, 只是对于患者来说不了解医院内部流程, 导致很多患者认为要找不同的部门就是相互推诿。因此, 这样的调查结果说明患者与医院的信息不对称, 缺乏快速沟通交流的渠道与桥梁。为此, 医院将调研方向确定在畅通医患双方沟通渠道和媒介, 灵活有效地解决群众就医各种难题上。

1.2 院级问卷调查及分析

在南院、北院门诊随机问卷调查500名门诊患者, 去除不合格的问卷, 405份为有效问卷。其中男性167人, 女性238人, 年龄跨度从10岁到89岁均有分布。调研情况具体分析如下。

1.2.1 就诊方式分析。138人直接在窗口挂号就诊, 占比为34%; 20人通过电话预约, 占比为5%; 104人在网上预约挂号, 占比26%; 144人通过自助机挂号, 占比为35%。其中在网上预约挂号的104人中, 60岁以上人员只有12人, 通常是由家人代为网上预约; 60岁以下人群中, 通过网上、电话、自助机挂号的人员占比为85%。

分析: 一是年轻人群逐步适应线上方式挂号, 而选择网上预约的老年人较少; 二是直接来院窗口挂号的人员仍占较大比例, 来院后现场进行就医咨询的情况比较普遍, 造成就诊高峰拥挤现象明显; 三是虽然也有电话预约渠道, 但现有渠道还是不够方便快捷, 选择电

话预约的人数不多。

1.2.2 就诊排队时间分析。排队1小时以上的有92人,占比23%;排队15 min至1 h以内的225人,占比56%;其余均为排队15 min以下,占比21%。其中排队1 h以上的92人中,有27人为就诊皮肤科人员,而调查人群中去皮肤科就诊只有36人,即75%的皮肤科就诊人员反映就诊排队时间较长;调查人群中内科有139人,其中37人反映排队时间为1 h以上,占27%。

分析:一是门诊量较大的科室,如内科、眼科、皮肤科等医院的传统优势科室,就诊排队时间较长,需要进一步加强这些科室合理排班,在就诊高峰时段,增加出诊医生。二是医院应对就诊高峰的意识还不强,医院方面各科室门诊二次分诊的秩序维护不够到位,缺乏分流措施;对高峰期文明就医的宣教和心理疏导也不够,造成患者不满意。

1.2.3 就诊途径分析。405份有效问卷中,有345人是自行来院就诊的,60人是经人推荐来院的。

分析:一是来医院就诊的人群中,自主来院就诊的患者占85%,说明患者群中,大多数是对我院有一定了解并信任;二是15%的经人推荐而来,从另一个侧面,说明了加强宣传的重要性。

1.2.4 就诊时的服务态度分析。调查问卷就就诊时医生是否耐心,检验时医护人员是否讲明注意事项,在做放射检查、B超、心电图、挂号、交费、取药时,医护人员态度是否和蔼等设计问题,绝大部分受访者均表示所接触的医护人员态度和蔼,但也偶有受访者表示所接触的医护人员不耐烦、态度一般,且多是在一些就诊量大或候诊时间较长的科室。

分析:服务态度的调研问卷结果,与平时的满意度调查、国家卫健委及省市的服务态度调查结果基本吻合。目前来讲,患者对医生的服务态度总体比较满意,

但医院绝不能忽视个别的“服务死角”,杜绝问题扩大到投诉和纠纷的程度。木桶的容量,取决于最短的板,每一位医护人员的态度都影响到了医院的整体满意度。加强医护人员的服务素养教育、作风和行风的规范,是需要长期坚持的任务。同时,患者对于医院诊疗过程的理解度和依从性也需要不断提升,从另一个侧面说明医患双方缺乏相互之间沟通与理解的共情平台。

1.2.5 医院需要改进之处。在这道开放题中,就诊的等待时间成为近80%的首选,排队等待时间成为患者看病难的首要堵点;其他如改进医疗技术、服务态度、诊疗环境、停车难等均有涉及。

分析:一是患者对就诊流程不熟悉,导致的不确定和担心心理较多。二是患者对信息化工具利用不熟练,仍然有较大部分老年患者,坚持使用传统的挂号方式及流程,患者不能及时获取一些流程调整及布局变化的信息,也导致就医过程不顺畅。

1.3 现场调研分析及整改

经南北院门急诊现场多次调研,梳理医院服务方面存在问题,在即知即改的基础上,研究长效措施。详见表1。

分析:现场调研患者咨询和解决问题过程中,发现很多问题都存在医院与患者沟通不及时,另外医院南北院区科室设置调整等情况,患者就诊前未能得到个性化的指引,等到来院后才发现无法顺利就诊和办理,也加剧了高峰时的拥挤、忙乱,造成患者不满意。

2 医院现有医疗服务体系的整体分析

医院地处无锡市老城区中心,分为南北两个院区,直接服务于梁溪区近130万人口,并辐射到周边地区。核定床位1 800张(南院1 000张、北院800张),目前实

表1 南北院区现场调研结果及整改情况

问题描述	整改措施	落实情况
患者不知儿科诊疗服务已搬至北院而空跑的问题。	南院增加儿科门诊。	10月起开设,需广泛告知。
眼科、皮肤科、耳鼻喉、口腔科夜间急诊南北院安排问题。	皮肤科在北院开设急诊,南院开设其他科急诊。	已执行,病人不知情,加强电话告知。
医保报销、异地转诊、门诊特病办理等问题。	在北院设立医保专用窗口,南院同步设立。	已解决,需加强对患者宣传。
微信公众号问题。专家介绍不全,预约未放号但显示已满,查询报告功能不全等。	已通知信息科、门诊部维护。	持续改进中。
患者用药咨询问题。	设立药学门诊,增开取药窗口,分科取药。	已设立。
老人不会在网上预约号、大多数老人不会使用智能手机。	加强一站式导医人员的现场帮助,开通线上的帮助服务。	持续实施改进中。
北院B超排队时间久,北院门急诊就只有1台B超机可做,造成等待时间长。	在现有条件下,充分利用现有设备做足时间,人体机不休。	已增加北院B超的班次,优化排班。
调取门诊病历、出院资料手续繁琐,患者需来回折腾。	采取线上线下相结合的办理方式,可网上预约,有邮寄功能或电子档。	目前正在开发相关功能。
微信公众号预约挂号问题;单据打印问题;患者没有得到有效的指引,因为业务办理受阻而产生不满。	加强微信公众号预约的管理,及时更新打印单据。	已整改,派专人在打印机前指引,及时更新打印单据,进行微信预约患者来院后实际操作指导。
个别医护人员、窗口前台人员在医患沟通技巧方面欠缺,语言表达过于专业,导致患者无法理解,甚至会让患者感觉不被尊重。	加强沟通培训,教育引导导医等人员在面对不同特征的患者时应选择不同的谈话方式,提高沟通效率,提升服务意识,促进改善患者体验。	持续培训整改中。

际已开设1 670张。2023年门急诊服务219.33万人次,出院7.1万人次,手术2.5万台。

2.1 医院医疗服务优势分析

我院为三级甲等综合性医院,目前有1个江苏省重点学科、18个江苏省临床重点专科和6个无锡市临床重点专科,医疗救治体系较为完善、科室门类齐全。医院现有临床医护技人员2 233人,医生中高级职称占比53%,医疗技术能力较强。且作为一所百年老院在无锡老市民中知名度和信任度较高,影响范围较广。

2.1.1 分设南北院区,服务互补。医院在中山路和兴源路设有南北两个院区,医疗服务覆盖范围更广。两个院区均建有较为完备的各专科诊疗功能和各项检验检查,均能基本满足人民群众就诊需要。两个院区功能设置各有侧重,形成优势互补。

2.1.2 实现信息互通,通畅方便。医院实现信息化互联互通4甲、电子病历5级,两个院区的检验检查报告均互相调取,各类医疗文书均能可实现线上互通,方便患者;医院里各类信息化手段齐全,线上线下均能无障碍完成就诊流程。

2.1.3 服务体系健全,流程相对合理。医院设有门诊一站式服务中心、检查预约中心,一二级分诊,楼层分层挂号交费,设立住、出院专用窗口,实现住院自助办理等,自助系统多而分布广泛,使用较为方便。医院里设有专为老人的服务设施,以及助老服务专窗,方便老年患者就医。

2.2 医院医疗服务劣势分析

2.2.1 南北院专科分布不均匀。如皮肤科、心胸外科、妇产科均在北院,而眼科主要技术力量均在南院等。这些布局调整,虽然于医院来说是基于南北两个院区协同发展、互补式发展的需要,但由于两个院区均为综合性医院设置,对于患者来说,很难及时了解针对自己的病情该首先选择到哪个院区就诊,根据南北院区的布局和流程设置怎样才能方便快捷看上病。同时因为南院历史久,患者就医习惯往南院跑,造成南院拥挤。

2.2.2 门诊患者在院滞留时间较长。南院地处老城区中心地段,占地只有2.27万平方米,停车位只有286个。虽然近期已采取职工让出车位、开通偏远地区公交健康专线等举措,但由于在狭小的空间里很难做到所有就诊标识一目了然,患者没能得到充分的就诊引导,造成滞留医院时间长、就诊过程不顺畅等问题,影响患者就医体验。

2.2.3 老年友好环境的建设不到位。这是一个整体的、连贯的服务体系建设,包括方便老年患者的科室设置、门急诊流程安排、信息化系统建设以及相关人文关怀的要求,需要长期的建设过程。就老年患者居多的

问题,医院虽推出众多改善服务的举措,但很多措施都较为契合现代信息化条件下的应用场景,未能更多体现老年友好环境建设,还缺乏方便、快捷、准确地为患者解决个性化现实需求的媒介和途径。

3 做法及成效

根据问卷调查和现场调研的结果,以及日常医疗服务中遇到问题,基本可以明确,患者就医的众多难点和堵点都在于患者与医院之间缺乏深入有效沟通交流的平台。由于医疗服务的不确定性,直接导致了患者对未知医疗服务的恐惧,而消弥这种恐惧的办法,就是加大患者与医护人员的沟通。因此,医院提出的项目旨在尽快建设一个快速、便捷、有效的沟通平台,加强医院与患者之间的沟通交流。同时针对老年患者居多以及应对社会老龄化趋势的实际情况,这一沟通平台应侧重于老年友好型,更多符合老年人使用习惯、特点和需求,提出了“一号呼、百事通”的服务概念,选择传统电话短号服务模式,同时融入现代信息化技术,真正做到解难题、通堵点,深度改善患者就医体验。

3.1 成立“9612369”智慧服务平台

选择方便好记的短号码“9612369”作为智慧平台热线号码,也是医院对外服务的唯一号码,为患者提供智能话务与人工服务相结合的热线,包括查号、挂号预约、检查预约、咨询、随访等功能。打入热线后,患者及家属根据语音引导,选择需要的服务事项,实行7×24小时不间断话务服务。主要功能有:一是查号服务,二是预约挂号,三是咨询服务,四是投诉与建议。其他类型的服务,由话务人员根据客户要求,解决就诊过程中遇到的各类问题,满足就诊需求。

3.2 优化提升改进功能

根据平台实际运行情况,特别是面对患者个性化的咨询需求,项目组坚持实际调研与改进提升相结合,对平台日常的服务工作持续优化改进。

3.2.1 加强平台知识库的动态化建设。医院要求平台话务人员,对全院的所有流程、所有信息、特别是一些常见常用的医学知识进行全面了解和及时掌握,对无锡市的各项医疗政策特别是涉及医保的政策调整等及时了解,对医院做出的流程改变等了熟于胸。为此,平台加强知识库的建设,将医疗的常用知识、各专科的健康宣教知识、无锡医保知识等及时导入知识库;加快了话务人员对日常医疗流程改变的熟悉程度,要求只要临床特别是门急诊,一旦有涉及病人就诊的改变,要及时进行更新,第一时间告知患者。

3.2.2 强化出院回访质量。出院患者的回访是对患者在住院期间对医院工作的一项综合评价,可以第一

时间获得患者对医院医疗流程、后勤保障、服务环境等方面的直接反馈,关系到医院满意度和服务质量的持续改进。医院高度重视这项工作,注重收集患者出院后对医院各项工作的反馈,用以指导日常工作的改进。同时要求出院回访形成回访报告,对患者不满意或意见建议,明确责任部门并落实整改。

3.2.3 及时动态调整平台规则。根据患者或家属来电咨询的情况和用户感受,对电话平台的规则进行适应性调整,更加满足老年人的需求。如:调整了导语的长度、调整了等待时间的告知、增添了来电名片等功能等。

3.2.4 逐步拓展智慧平台功能。除常用的功能外,平台积极拓展各项服务功能,将直接服务患者的功能延伸到为全院员工服务、为全院医疗救治工作服务,如增加了为全院员工提供随时呼叫功能、MDT预约组织、科室间会诊、急诊抢救人员呼叫、麻醉插管和各总值班之间的紧急呼叫功能等。

3.3 “9612369”智慧服务平台实施效果

“9612369”智慧话务平台,是无锡市第二人民医院服务患者、方便市民的综合服务平台,初步实现了“一号呼、百事通”,全方位、全流程地解决患者就医前过程中遇到的各类问题,同时这也是医院刀刃向内、自我革新,提升服务品质的一次创新实践,推动医院各项服务功能的改进和优化,打造了全新的医院声音名片和服务品牌。

平台开通以来,截至2023年12月31日,呼入电话总次数152 981次,按日平均每10 min呼入4个电话,高峰时段更是应接不暇。成功接听电话总次数101 752次,接听率66.51%;外呼电话总次数24 960次,完成电话转接次数24 472次;平台共完成电话预约18 322人次,通知各类停诊3 745人次,接待各类咨询求助82 908次。全年完成出院回访69 124人,回访率97.68%。

3.3.1 创新理念,服务靠前,提升患者诊前体验。围绕“以患者为中心”,深化“群众需求无小事”的服务理念,建立智慧服务平台后,“有问题请拨9612369,您身边的就医好帮手”的服务理念逐渐深入人心,患者在未到院时,就能通过热线预先了解清楚来院就医的过程和环节,明确什么问题应该找谁解决,避免患者就诊的盲目性,提升患者诊前体验。

3.3.2 创新模式,简化流程,提升患者诊中体验。通过智慧服务平台进行挂号预约,患者可以根据自身的情况来安排就诊时间,避免挂号排队候诊难的现象,省去大量候诊叫号的时间,同时减轻了医院窗口挂号的

压力,节约人力成本,提高医院的工作效率。24小时热线绿色通道,让患者就医全程无忧,大大提高诊中体验。

3.3.3 创新措施,服务连续,提升患者诊后体验。智慧服务平台通过诊后管理、智能随访和投诉机制,发挥了患者和市民与医院沟通联系的桥梁和纽带作用,展现了医院的服务品质,让市民切实感受到烦恼有人听、困难有人帮,让医院服务更加温暖近人,提升患者的诊后体验。

医疗服务的特殊性源于其普遍存在的不确定性:一方面,疾病的发生具有不确定性;另一方面,一旦生病并采取治疗,治疗效果也存在不确定性。这种不确定性急需信息的沟通。所谓的沟通就是同步,就是每个人在社会活动中,希望获取思想和情感上的理解、共识或共鸣。无锡市第二人民医院“9612369”智慧服务平台的建立和不断完善,在医患之间架起了“连心桥”,并从患者实际需求出发,以人工+智能的新模式深度服务患者,满足患者个性化需求,在提升医院的满意度、树立医院良好的品牌形象的同时,更是把“人民至上、生命至上”的服务理念落到了实处。

参 考 文 献

- [1] 孟蕊.患者获益是学科高质量发展的助力器 访北京大学人民医院乳腺中心主任王殊[J].中国卫生人才,2023(10):30-35.
- [2] 佚名.关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见[J].中国实用乡村医生杂志,2023,30(5):5-9.
- [3] 佚名.《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》政策解读[J].中国农村卫生,2023,15(6):54.
- [4] 宋海燕,左旭,崔成森,等.基于满意度视角的患者就医体验关键因素分析[J].中国医药导报,2019,16(5):42-46.
- [5] 何艳欢.主动护理宣教对伴有焦虑的首次精神科门诊就诊患者的情绪状态及就医体验的影响[J].中国医药科学,2020,10(21):137-140.
- [6] 黄建,陈菲,吴小翎,等.体验视域下民营医院患者意愿忠诚实证研究[J].中国卫生事业管理,2017,34(4):252-254,258.
- [7] 黄先涛,汤学勤,王晨宇,等.基于患者体验为中心的医疗质量关键指标的构建[J].中国医药导报,2019,16(29):185-188.
- [8] 蔡惠州,郭玉珍.构建完善医疗服务质量管理体系的实践讨论[J].医院与医学,2020,8(1):23-25.
- [9] 郑志涛,张永刚.公立医院高质量发展内涵与路径探索[J].中国医院管理,2023,43(3):86-89.

通信作者:郝爱民(1972-),男,本科,副研究员;研究方向:医药管理体制机制改革。

收稿日期:2024-02-29

修回日期:2024-03-05

(编辑 张瀚予)