

◁ 医疗管理 ▷

基于患者需求的多学科诊疗门诊精准预约运行分析*

沈颖洁¹, 陈烨¹, 彭红¹, 刘钊²

(1. 上海市胸科医院/上海交通大学医学院附属胸科医院, 上海市 200030;

2. 上海交通大学设计学院, 上海市 200240)

【摘要】 目的 通过分析多学科诊疗门诊精准预约的运行状况, 了解患者对多学科诊疗门诊的需求及评价, 为进一步探索多学科诊疗精准预约模式的发展提出对策建议。**方法** 以上海市胸科医院2021年1—12月通过线上精准预约通道预约多学科诊疗门诊的患者为研究对象进行问卷调查, 统计分析患者对多学科诊疗门诊的需求度、认知度及满意度。**结果** 多数患者对于多学科诊疗门诊需求强烈、就诊过程满意, 该模式在提高效果和患者满意度方面取得成效。**结论** 医院需要扩大多学科诊疗门诊的宣传, 提高患者的知晓度; 完善信息化建设和流程管理, 加强统筹保障和激励机制, 促进多学科诊疗门诊的有序运行。

【关键词】 精准预约; 多学科诊疗; 门诊管理; 诊疗模式**【中图分类号】** R197 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1672-4232(2024)01-0042-04**【DOI编码】** 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.01.011

Analysis on the Operation of Precise Appointment in Outpatients of Multidisciplinary Diagnosis and Treatment Based on Patient Needs/SHEN Ying-jie¹, CHEN Ye¹, PENG Hong¹, LIU Zhao²(1. Shanghai Chest Hospital, Shanghai Jiao Tong University School of Medicine, Shanghai 200030, China; 2. Shanghai Jiao Tong University School of Design, Shanghai 200240, China)

【Abstract】 Objective: To understand the needs and evaluations of patients for multidisciplinary diagnosis and treatment clinics by analyzing the operation status of precise appointment in multidisciplinary diagnosis and treatment clinics, the countermeasures and suggestions are put forward to further explore the development of multidisciplinary diagnosis and treatment precision appointment model. **Method:** A questionnaire survey was conducted on patients from Shanghai Chest Hospital who made precise online appointments for multidisciplinary diagnosis and treatment clinics from January to December, 2021. The survey analyzed the patient's demand, awareness, and satisfaction with multidisciplinary diagnosis and treatment clinics. **Result:** Most patients have a strong demand for multidisciplinary outpatient services and are satisfied with the treatment process. This model has achieved success in improving effectiveness and patient satisfaction. **Conclusion:** Hospitals need to expand the promotion of multidisciplinary diagnosis and treatment clinics to improve patient awareness, information technology construction and process management, strengthen the overall support and incentive mechanisms, and promote the orderly operation of multidisciplinary diagnosis and treatment clinics.

【Key words】 precise appointment; multidisciplinary diagnosis and treatment; outpatient management; diagnosis and treatment mode

多学科诊疗模式(Multidisciplinary Team, MDT)是近年来逐渐被推广的一种医学诊疗模式,旨在集中临床多学科的力量,为疑难病患者制定规范化、个体化、精准化的综合诊疗方案。其核心是以患者为中心、多学科为依托,最大程度地为患者提供合理、有效、便捷的医疗服务,提高医疗效率,最大化地利用医疗资源^[1-2]。上海申康医院发展中心自2009年在上海市级医院层面推广整合门诊试点^[3]。2020年上海市胸科医院在原有整合门诊的基础上整合优势学科,充分利用专科特色,打造多学科诊疗门诊,方便疑难病患者就医,切实改善患者就医体验。同时医院在微信公众号上开通线上多学科诊疗门诊精准预约通道,基于患者需求精确匹配多学科团队,极大地节省了患者的就医成本,优化了医疗资源使用效率。

本研究旨在了解精准预约多学科诊疗门诊开设后,提升就诊患者对医院多学科诊疗门诊的需求与评价以及对精准预约的满意度,从而了解多学科诊疗门诊和精准预约开展的实际情况,为该模式持续、有效、良性运行提出建议。

1 资料与方法

1.1 研究背景

在20世纪80年代初,国内部分医学专家提出了整体医疗的概念,多学科协作诊疗模式在中国医学领域中由此诞生发展。在原国家卫生部公布的《结直肠癌诊疗规范(2010年版)》中,曾多次提及多学科协作理念^[4]。2018年8月21日国家卫生和计划生育委员会按照《进一步改善医疗服务行动计划(2018—2020年)》(国卫医发〔2017〕73号)有关工作安排出台了《肿瘤多学科诊疗试点工作方案(2018—2020年)》,明确“在全

*基金项目:上海市教育委员会上海高校教师产学研践习计划(2021年)

国范围内开展肿瘤多学科诊疗试点工作,发挥试点医院的带动示范作用,以点带面,逐步在全国推广多学科诊疗模式^[5-6]。截至目前,多学科诊疗模式已广泛运用于复杂疾病的综合治疗,取得了良好的社会效益。

随着多学科诊疗模式的广泛实行,患者在预约多学科门诊前需先就诊相关专业的门诊,由接诊医生根据患者疾病情况预约合适的多学科诊疗门诊^[7],这种医生推荐线下预约的方式被国内多数医疗机构多学科诊疗门诊所采用,而这种模式导致了患者耗费更多的时间在寻找合适的门诊上^[8],直接造成患者消极的心理波动,不利于疾病的诊治。为了解决这一难题,医院在微信公众号“掌上医院”上推出了多学科诊疗门诊精准预约申请通道。每个多学科诊疗团队都设置了诊疗范围、预约规则、注意事项等就诊条件,患者可以通过精准预约通道选择与自身病情相匹配的多学科团队进行预约,填写主要病史并上传病史相关检查、影像等资料,相应团队审核通过后患者即可挂号就诊,对于不需要或者不符合多学科诊疗门诊的患者,团队会给出相应的就诊和诊疗意见,有效减少了患者周转于各专科门诊的时间成本,同时也提高了医生的诊疗效率,实现了医患双赢。目前,该院实行的多学科诊疗门诊精准预约流程如图1所示。

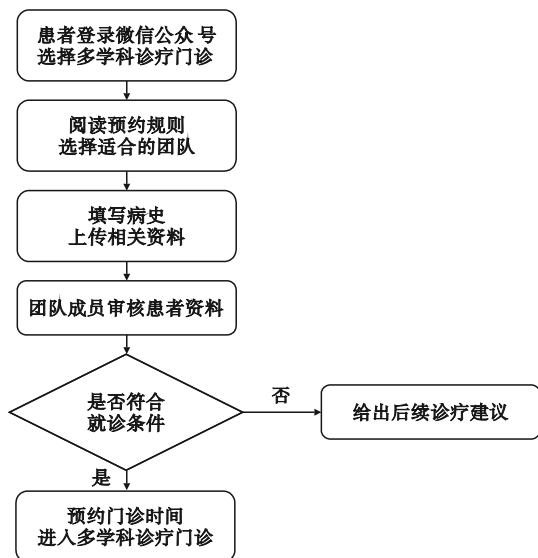


图1 多学科诊疗门诊精准预约流程

然而,多学科诊疗门诊和预约模式的推行在近几年智慧医疗的背景下兴起,相关的学术研究在我国尚处于起步阶段,可以参考的理论依据较少,难以与医院的实际运行情况相结合指导多学科诊疗门诊精准预约的进一步发展^[9]。因此,对基于患者需求的多学科诊疗门诊精准预约进行运行成效分析是必要的。

1.2 研究目的

为了充分了解该院多学科诊疗门诊精准预约模式

的运行现状,从而更好地对学科诊疗门诊精准预约模式进行深入探讨和研究,笔者通过对线上精准预约多学科门诊的患者发放调查问卷的形式,统计患者对该模式的需求度、认知度及满意度,基于患者的需求评估运行成效,为加强多学科诊疗精准预约模式持续、有效、良性运行提出建议。

1.3 研究对象

该院2021年1月至12月通过“掌上医院”微信公众号线上申请精准预约多学科诊疗门诊并就诊的患者,在其就诊前和就诊后采用全覆盖式问卷调查分别发放问卷,共计发放问卷589份,回收有效问卷589份,问卷回收率和有效率均为100%。

1.4 研究方法

采用问卷调查法,通过查阅文献,依据研究目的,选取患者对多学科诊疗门诊需求、认知、满意度情况相关内容,分别设计诊前和诊后调查问卷。诊前问卷内容包括:调查对象的基本情况、就诊目的、就诊需求、就诊期望等,在患者提交预约申请前发放;诊后问卷内容包括:调查对象对多学科诊疗门诊的认知、就诊满意度、再次就诊意愿等,在患者完成诊疗后发放。统计分析方法采用Excel 2013进行数据分析处理。

2 结果

2.1 调查对象基本情况

2021年1月至12月,该院多学科诊疗门诊接诊患者589人次,其中复诊24人次,实际调查人数为565人次。调查对象基本情况见表1。

表1 调查对象基本情况

项目	数量(人次)	构成比(%)
性别		
男	331	58.58
女	234	41.42
年龄(岁)		
≤30	34	6.02
31~40	48	8.50
41~50	78	13.80
51~60	149	26.37
>60	256	45.31
文化程度		
高中及以下	313	55.40
大(专)学	227	40.18
研究生以上	25	4.42

2.2 患者就诊前相关情况

在患者就诊前,就其疾病相关基本情况(见表2)及对此次就诊的期望情况进行了问卷调查,超过半数(55.2%)的患者是在就诊时发现疾病,且已经经过初步诊断和治疗(57.22%)。77.76%的患者选择多学科门诊的主要原因是“想通过MDT团队得到全面综合的

治疗方案”。此次就诊的主要目的是明确诊断(31.41%)和了解后续治疗方案(64.17%)。

表2 患者就诊前相关情况

项目	数量 (人次)	构成比 (%)
疾病发现方式		
体检发现	264	44.82
就诊发现	325	55.18
就诊前是否经过治疗		
是	337	57.22
否	252	42.78
选择多学科门诊的主要原因		
约不到某主任医师门诊,想通过MDT让他看诊	28	4.75
想通过MDT团队得到全面综合的治疗方案	458	77.76
医生推荐	81	13.75
其他	22	3.74
此次就诊的主要目的		
明确诊断	185	31.41
了解后续治疗方案	378	64.17
了解预后情况	15	2.55
其他	11	1.87

2.3 患者对多学科诊疗门诊的认知与评价

2.3.1 知晓途径。就知晓途径分析发现,患者知晓多学科诊疗门诊的最主要途径是通过本院医生推荐,覆盖了279人(47.37%),通过医院宣传知晓的有158人(26.82%),通过外院医生推荐就诊的有36人(6.11%),通过病友推荐就诊的有39人(6.62%),自己通过媒体报道得知的有56人(9.51%),通过其他途径知晓的有21人(3.57%)。

2.3.2 满意度评价。对于精准预约和多学科诊疗门诊的就诊过程,565位患者均表示“满意”,满意度100%;有10人次对就诊环境提出意见,满意度98.3%。

2.3.3 成效评价。对于患者而言,多学科诊疗门诊的成效主要体现在以下三个方面:实现了原先的就诊期望(90.8%),如果病情需要愿意再次选择多学科诊疗门诊(98.6%),会向病友推荐多学科诊疗门诊(98.6%)。患者成效评价详见表3。

表3 多学科诊疗门诊患者成效评价

项目	数量 (人次)	构成比 (%)
本次就诊是否实现了原先的就诊期望		
已实现	535	90.8
部分实现	46	7.8
未实现	8	1.4
如遇病情需要,是否愿意再次选择多学科诊疗门诊		
愿意	581	98.6
不愿意	8	1.4
是否会向病友推荐多学科诊疗门诊		
是	581	98.6
否	8	1.4

3 讨论与建议

3.1 扩大多学科诊疗门诊的宣传

根据对就诊患者知晓多学科诊疗门诊途径的调查显示,患者主要还是通过在本院就诊后经本院医生推荐知晓多学科诊疗门诊,占总人数的47.37%,通过医院宣传知晓的仅有26.82%,通过媒体报道自主得知的仅有9.51%,其余则是通过外院医院推荐和病友推荐。通过进一步调查发现,有患者表示预约时有看到预约多学科诊疗门诊,但不知道其作用不敢预约。这充分体现出现阶段对于多学科诊疗门诊的宣传渠道不够多元,宣传内容不够详实。

在宣传渠道方面,医院可以通过主流媒体、网络、微信、自媒体、报纸、电视等各种形式;在宣传内容方面,医院应充分利用以上渠道,以及已有的“掌上医院”微信公众号,宣传和科普多学科诊疗门诊,详细解析其适合人群、诊疗效果,告知患者如何配合诊疗,提高对多学科诊疗门诊的知晓率,使患者在充分认知后结合需求,合理选择诊疗方式,实现精准预约,从而降低时间和医疗成本,提升门诊服务效率,实现医疗资源的合理配置^[10-12]。

3.2 完善信息化建设和流程管理

为了使患者在预约前可以详细了解多学科诊疗门诊精准预约的操作流程及其他基本情况,包括团队组成、诊疗范围、预约规则等,从而放心地预约多学科诊疗门诊,医院在掌上医院门诊服务页面增加在线咨询功能^[7],提示患者详细的预约就诊流程,帮助患者完成预约及后续诊疗过程。合理的预约就诊流程可以有效降低患者的时间成本,提高患者体验和就诊满意度^[13-14]。

此外,在信息化建设上,一方面,为了解决系统故障问题,医院应完善多学科诊疗门诊精准预约平台维护,减少系统故障出现频率;另一方面,医院需构建完善的多学科诊疗门诊会诊平台,以电子病历的形式储存、管理患者就医信息,为医生诊疗工作提供高效精准的信息化服务^[15],同时运用人工智能技术,在数据统计、管理方面提供精准服务,实现对患者就诊信息的深度挖掘,提升科学化管理和信息化建设程度。

3.3 加强统筹保障和激励机制

根据就诊患者对多学科诊疗门诊的满意度和成效评价调查显示,目前阶段多学科诊疗门诊的运行取得了一定的成果,但其长久的健康发展有赖于合理长效的运行保障机制,包括统筹管理和绩效评价。

管理部门应在完善相关制度和流程的基础上,加强质控管理,通过多学科诊疗门诊会诊平台监测多学科诊疗门诊相关的运行数据,包括精准预约的申请情

况、门诊量、患者就诊情况及诊后满意度等,及时发现并解决影响门诊运行的问题。

此外还需建立科学、合理、有效的绩效评价机制,将多学科诊疗门诊精准预约的患者满意度和成效评价作为考核指标定期分析,并对患者进行电话回访得到反馈意见,定期总结,并结合出诊医生需求,提出改进意见;同时考核和分配方式向出诊医务人员倾斜,提高医务人员的参与度和积极性,不断提升多学科诊疗门诊质量,促进其有序运行^[16-20]。

随着人们对健康需求的不断提高和医学学科的不断细分,患者对多学科诊疗的需求日益增大,各地区三甲医院结合自身特色和优势做出积极探索^[7],但需要进一步的政策支持,包括临床共识、收费标准、管理规范等。本研究的运行成效分析局限于患者的主观感受,缺乏客观的评价指标,可在后续研究中开展构建多学科诊疗门诊全面、客观的成效评价体系的研究。

参 考 文 献

- [1] 孙湛,杨丽,邵雨婷,等.多学科诊疗模式现状分析与思考[J].中国卫生质量管理,2018,25(6):37-40.
- [2] 王家祥,苟建军,赵菁.综合医院多学科协作在疾病诊治中的实践与作用[J].医学与哲学,2015,36(18):1-4.
- [3] 高解春,赵蓉,杜宁.开展多学科综合诊治协作提供整合门诊服务[J].医院院长论坛,2014(1):14-17.
- [4] 卫生部医政司,结直肠癌诊疗规范专家工作组.结直肠癌诊疗规范(2010年版)[J].中华胃肠外科杂志,2010,13(11):865-875.
- [5] 国家卫生计生委,国家中医药管理局.关于印发进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020年)的通知[EB/OL].[2022-10-23].<http://www.nhc.gov.cn/cms-search/xxgk/getManuscriptXxgk.htm?id=9df87fced4da47b0a9f8e1ce9fbc7520>.
- [6] 代佳灵,何谦,武永康,等.多学科诊疗门诊难点分析及建议[J].中国卫生质量管理,2021,28(6):31-34.
- [7] 陈麒麟,李振香,魏萱,等.多学科综合门诊开展预约会诊服务的探索与实践[J].中国医药导报,2021,18(26):193-196.
- [8] 祖泽民,刘翔宇,卜晓繁,等.人工智能+精准预约平台的构建与应用[J].当代护士(下旬刊),2020,27(12):182-184.
- [9] 张敏燕.人工智能助力专科门诊精准预约的实践[J].中医药管理杂志,2021,29(20):167-169.
- [10] 郭晓培,王平.北京某医院医患双方对MDT诊疗模式的认知调查[J].医院管理论坛,2021,38(3):42-46,60.
- [11] 张洁.基于互联网+医疗模式下的大型医院门诊流程再造研究[J].环球市场,2019(4):151.
- [12] 邵双阳,任菁菁,魏国庆,等.综合性医院多学科综合门诊病例特点分析[J].中国全科医学,2021,24(22):2810-2813.
- [13] 鲍瑞庆,左民,张秧儿,等.信息化支撑下的门诊多学科协作诊疗的优化运行研究[J].中国医院,2016,20(7):9-11.
- [14] 陈露,徐道亮,居益君,等.门诊多学科协作诊疗信息平台构建与应用[J].中国数字医学,2017,12(9):53-55.
- [15] 于文旺.谈大数据时代医院档案信息化建设[J].黑龙江档案,2022(1):233-235.
- [16] 代佳灵,何谦,武永康,等.多学科诊疗门诊难点分析及建议[J].中国卫生质量管理,2021,28(6):31-34.
- [17] 纪和雨,沈力,王森,等.基于上海市某儿童医院过敏性疾病患儿照顾者对多学科诊疗的认知和需求的调查与分析[J].中国医院,2020,24(1):32-34.
- [18] 李贤华,沈洋,郑战战,等.DRGs在多学科诊疗(MDT)绩效评价[J].解放军医院管理杂志,2018,25(11):1038-1040.
- [19] 吴卓群,宓轶群,李维维.大型综合性医院开展整合门诊绩效评价的初步探索[J].中国医院,2016,20(7):6-8.
- [20] 陈旻洁,张继东,闻大翔,等.基于医生视角的肿瘤多学科诊疗模式现状和对策研究[J].中国医院,2016,20(8):39-42.

通信作者:彭红(1968-),女,硕士,副研究员;研究方向:医院管理。

收稿日期:2022 - 11 - 22

修回日期:2023 - 02 - 06

(编辑 曹晓芸)



欢迎订阅

惠赐稿件

邮发代号:8-90

电子信箱:xdyygled@126.com

本刊启用网上投稿系统,欢迎访问<https://glyy.cbpt.cnki.net>在线投稿。

欢迎扫描二维码了解更多。