

医院信息化对患者满意度的影响探究

朱少东

(浙江省嵊州市中医院, 浙江 嵊州 312400)

摘要: 随着信息技术的不断发展, 整个世界已经进入信息化的时代, 信息技术与网络技术改变了人们生产生活的方

关键词: 医院信息化 患者满意度 影响因素 影响机制 发展建议

中图分类号: R197.323 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2023) 01-0010-03

引言

互联网与信息技术的发展给医院建设带来了新的机遇与技术, 医院通过信息管理系统的构建实现了内外部诊疗信息的互通与共享, 提升了各科室协作诊疗的效率, 有效提升了临床诊疗以及医学科研的效率。大数据技术以及智能化技术的加入则进一步拓宽了医院信息化发展以及智能化应用的范畴, 能够优化医院诊疗流程, 为患者提供新型医疗服务, 提升患者的就医体验, 满足患者的跨地区远程医疗需求, 加强现代化医院建设。要想通过医院信息化建设提升患者的满意度, 首先应了解和分析医院信息化影响患者满意度的因素以及作用机制, 这样才能够明确医院信息化在提升患者满意度方面的需求, 进而推动医院全面信息化发展, 为患者提供便利。

一、医院信息化建设以及患者满意度的相关概念

1. 信息化

医院的信息化建设指的是以信息技术为核心技术构建的医疗服务系统所提供的各项医疗服务, 这样的医疗服务体现出数字化、网络化的基本特征, 医院通过信息技术实现对患者数据的收集、存储和处理, 利用智能化机械代替部分传统的诊疗服务, 为患者提供自助式诊疗选择, 提升整体服务效率的同时还能够提高医疗工作的效率。医疗服务与实体商品的性质不同, 其从概念上来看具有抽象性特征, 从性质上来看则体现出无形性、差异性、易逝性、生产与消费同时性等特征。

2. 服务质量

经过文献查阅可知, 首次提出顾客感知服务质量概念的是国外学者 Gronroos, 其将服务质量看作是顾客接受服务并对整体服务的一种自我感知, 即服务质量属于消费者个体

的主观心理感知。经过后续研究和补充后, 目前认可度较高的服务质量模型即顾客感知模型, 其中纳入了服务前的期望值以及服务后的主观感受两项因素。对于医院提供的医疗服务质量, 本文提出技术质量和功能质量两个重要内容, 前者指的是对诊疗过程准确性的评估, 后者则是对于医疗服务结果的评价, 两者的结合构成了医疗服务的感知体验。换句话说, 医院医疗服务质量的评价除了考虑医疗专业技术与操作技能之外, 还应充分考虑患者的诊疗体验以及社会效益, 这也是患者满意度的重要内容。

3. 满意度

患者满意度是站在患者生命健康的角度对于医疗服务的需求, 具体包括疾病恢复、健康保养、生命质量、护理服务等内容, 所谓的满意度则是患者在对比心理预期与诊疗结果之后形成的复杂情感状态。患者作为医院诊疗服务的主体, 其满意度是评价医院医疗技术、服务质量以及管理能力的关键指标, 同样也是医院信息化建设发展的重要指标。因此医院在发展建设的过程中应重视对患者满意度的调查与收集, 根据调查结果分析当前医院诊疗服务中存在的问题并进行改善, 这样才能够提升医院的核心竞争力, 满足患者的诊疗需求, 实现更好的发展。

二、医院信息化对患者满意度的影响分析

1. 研究方法

本文将通过患者满意度问卷调查的方式了解医院信息化各项诊疗服务对于患者满意度的影响程度。调查问卷分为基础信息部分与问卷主体部分, 前者主要包括患者的基础信息, 如性别、年龄、受教育水平等, 后者则包括①患者对于不同操作难度信息化诊疗系统的感知; ②患者对于不同功能预期服务的感知; ③社会因素以及安全因素对于患

者满意度的影响。

2. 结果分析

2.1 自主操作难度的影响。调查结果显示, 医院信息化诊疗系统操作的难易程度即感知易用性将会对患者的满意度以及使用意愿产生较大的影响。操作简单、容易理解和上手的信息化服务系统更加容易获得患者的认可, 也更能够发挥其在诊疗方面的优势, 加深患者对医院信息化的感知, 进而提升患者的满意度。该研究结论与很多学者研究结果一致, 大多数患者属于非专业群体, 无论是在信息技术还是医疗技术方面都是外行人, 很多人对于医院信息系统与服务功能的了解并不多, 此时增加功能操作的便利性就会影响患者对于该项功能的感知, 进而影响患者的满意度。

2.2 功能预期对比的影响。患者在接受和开展信息化诊疗服务之前将会很自然得在心中形成一个功能期望, 并在操作和接受服务的过程中将服务结果与功能期望进行对比, 从而产生对服务的满意度感知。调查结果显示, 期望对比对于患者满意度的影响程度较大, 因此在实际的满意度评价中, 患者自身的主观感知以及使用感受将直接影响满意度。换句话说, 只有在系统服务功能达到功能期望的时候, 患者才能够产生满意的心理, 也才能够产生持续使用的意愿。

2.3 社会因素与安全因素的影响。经过数据分析可知, 社会因素对于系统持续使用意愿的影响并不明显, 即周围用户的使用评价很难影响患者对于系统的评价, 这主要是受到医院诊疗功能与服务机制的影响。大多数用户使用医院信息化诊疗系统的行为都出自自身意愿, 在诊疗行为产生的时候很难受到其他用户的影响, 因此得到社会因素对持续使用意愿影响较小的结论。此外, 有效的信息安全保障机制能够获取患者用户的信任, 一旦医院出现了信息泄露或者恶意侵入等新闻, 那么用户的持续使用意愿将会明显降低, 因此信息安全也是影响患者满意度的重要因素, 需引起医院的重视^[1]。

2.4 受教育程度的影响。经过对问卷基础信息的分析能够发现, 学历水平以及受教育程度对于用户满意度的影响非常大, 其中受教育程度较高的用户对于医院信息化诊疗服务的感知可用性更高, 评价满意度也更高。这也与很多类似研究成果一致, 相对高学历人群的学习意识与学习能力更强, 其在日常生活中接触信息技术的机会更多, 能够直观感受到信息技术给生活带来的有利影响, 因此其更加容易接触信息技术相关的服务与产品, 愿意使用和接受相关诊疗服务。另外, 受教育水平较低的用户在使用意识和

学习能力方面有所限制, 因此会出现排斥学习和使用新系统的情况, 对于信息系统的感知可用性较低, 最终影响其对于医院诊疗服务的满意情况^[2]。

三、提升患者满意度的医院信息化建设策略

1. 加强人员培训, 完善引导机制

要想提升患者的满意度, 医院就应站在患者操作使用的角度开展信息化建设与功能优化, 更多的从患者角度进行设计, 满足患者的就医需求, 进一步提升患者对于系统的持续使用意愿。各医院需明确自身信息化建设存在的不足之处, 做好患者满意度调查工作, 分析得到患者对于信息化服务的建议与需求, 结合自身建设需求开展信息化建设, 充分发挥信息技术在医疗服务、护理服务、医学科研、经营管理等方面的优势。信息化建设需要高水准的专业人才, 医院应积极提升综合性人才的福利待遇, 引入更多具备信息系统设计经验的高水准人才, 为信息化建设打好基础。此外, 医院还应定期组织信息系统操作培训, 提升各科室医疗人员的操作技巧以及操作熟练度, 发挥信息系统的诊疗效果, 提升临床诊疗效率, 优化诊疗流程, 为患者提供便利, 提升患者满意度。就目前情况来看, 患者直接操作信息系统的机会并不多, 在仅有的一些直接操作系统设计中, 技术人员应充分考虑各年龄段、受教育水平患者群体的阅读使用习惯, 做好专业引导, 提升其使用系统的意愿, 让其感受信息技术的优势与便利, 提升患者的满意度^[3]。

2. 简化就诊流程, 为患者提供便利

经过实践工作总结可知, 意愿诊疗流程中信息系统的应用已经取得部分成效, 且该部分诊疗系统操作主要由医疗人员进行, 因此很少涉及患者行为。但患者在非就医环节中将会感受到流程服务的效果, 进而影响患者的满意度。对此, 医院可将信息技术应用于就诊流程管理以及流程简化与优化设计中, 根据不同医院的诊疗工作需求设计网上就诊预约系统以及挂号付费系统, 改变传统的排队预约缴费模式, 为患者提供远程的、提前的就诊预约和挂号, 这样就能够极大地缩短患者在就诊排队过程中花费的时间, 为其提供便利, 获得患者的认可。针对进入医院挂号的老年群体, 医院应通过引导台以及问诊服务人员引导其在自主挂号机上进行操作, 这样不仅能够减轻排队的压力, 缩减患者排队的时间, 还能够提高诊疗的效率, 缩短就诊周期和时间, 提升患者满意度^[4]。

3. 优化护理工作, 提高服务质量

除了就诊环节之外, 患者还能够在入院治疗的护理服

务中感受到信息诊疗与服务系统的效果,同时影响其满意度。在整个诊疗服务与服务过程中使用信息技术能够创建一个便利的就医环境,为患者各项就医环节提供便利。比如扫描坐诊医生二维码实现在线沟通并获取专业回复,这样就能够减少患者就医的时间,提高诊疗效率;开发和应用问诊叫号、电子屏显示与手机系统提示功能,这样就能够提升患者等待时间的灵活性与机动性,提升就诊秩序的规范性,在维护患者利益的同时降低医患矛盾的发生率,杜绝传统的加塞问题,营造公平的就诊环境,提升患者的满意度;建立公众号提供检验报告查询服务,节省患者等待报告及复诊排队的时间;构建一站式服务卡,通过微信群进行护理沟通,进一步优化护理流程,实施健康知识宣讲,解析药物使用方法,提升护理工作水平,增强患者的就诊体验,提升患者的满意度。另外,信息技术的应用同时还拓展了医疗服务的范围,尤其是对于医疗条件较差、较为偏远的地区。医院还可以在问诊引导台增加医保咨询服务,这样就能够方便患者进行医保报销方面的事宜,简化原本的报销流程,提升门诊服务的功能性与高效性,满足患者的诊疗需求,提升患者满意度。为了收集和了解医院信息化服务的意见,技术人员还可以构建第三方服务评价系统,引导患者在就医之后对就医流程以及服务质量进行评价,最后收集和整理后得到患者的意见,并将其作为信息化建设与系统优化的依据,不断提升信息系统功能,为患者提供便利,提升患者的满意度^[5]。

4. 加强信息管理,保障信息安全

信息安全管理是医院信息化建设的重要工作,患者的住院数据中包含较多人隐私信息,这些信息在纳入智慧病房管理系统的过程中可能会遭受侵害,出现医疗隐私信息泄露、丢失等问题,对患者的合法权益造成损害。对此,医院应利用多种保护技术保障病房数据安全,维护患者基本权益。比如在系统网络层,技术人员应强化内网安全管理,部署查毒软件,补充内网病毒库,定期进行补丁升级,及时拦截系统病毒,维护数据信息安全。在系统应用层,技术人员应重视移动终端设备的信息泄露风险问题,实现患者姓名等信息的隐私处理,严禁患者个人信息被随意传递或滥用。最后,医院还应建立责任追踪制度,一方面提升各方参与人员的责任意识以及信息安全意识,同时实现对患者隐私信息的保护,获取患者的信任,提升患者满意度^[6]。

5. 应用信息技术,构建智慧病房

智慧病房应用了信息技术、物联网技术、大数据技术

等实现了患者动态信息的收集、处理、存储与展示,优化了病房管理流程,同时通过移动终端提供病房信息管理权限,减轻了医护人员的工作压力,实现了人机良好互动以及系统资源共享。除此之外,智慧病房同时使用了具有较高灵敏度的传感器设备,比如输液监测器、电子心率仪、非接触式体征检测垫等设备,能够在开展临床检查的同时实现数据的传输与存储。系统收到患者各项数据之后将会对其整体健康状态进行评估,为后续诊疗决策提供真实有效的依据。但目前智慧病房中还有一些设备并未接入智慧管理系统中,这也是智慧病房建设完善的重要内容。技术人员应致力于智能化医疗器械的研发,开发更多穿戴式智能器械完善智慧病房功能。此外,技术人员还应进一步接入医院质控层,实现数据交流与共享,构建质量闭环,完善智慧病房服务评价体系与管理体系,为智慧病房的建设与发展提供更多参考,加深患者的诊疗体验感,提升患者的满意度^[7]。

结语

综上所述,医院信息化建设涵盖了诊疗活动的各个环节,医院应重视患者的诊疗体验,站在患者的角度思考信息化建设工作,调查了解患者对于信息化诊疗服务的意见,总结自身信息建设中存在的问题,提高技术人员综合素养,优化诊疗流程,为患者提供便利,完善智慧病房管理系统及其功能,提升患者的体验度与满意度。

参考文献

- [1]王君.基于大数据技术的患者满意度问卷调查系统设计与实现[J].电脑知识与技术,2022,18(14):16-18+21.
- [2]邹颖,吕文芳,孙洪志.综合医院门诊信息化管理分析[J].网络安全技术与应用,2022,(05):124-125.
- [3]韩杉,方茜,陈启亮,等.贵州省公立三级、二级医院信息化建设现状及分析[J].现代医院管理,2022,20(02):10-13.
- [4]杨逸晖,李长林.“互联网+”背景下医院信息化管理研究[J].电子元器件与信息技术,2022,6(03):89-90,93.
- [5]左惠玲,朱卫国,朱雯,等.患者参与助力医院信息化建设的思考与实践[J].医学信息学杂志,2022,43(01):59-62.
- [6]谭健,孙保峰,李郁鸿,等.智慧病房在医院信息化建设中的应用实践研究[J].中国卫生事业管理,2021,38(10):740-743.
- [7]黄勇.医院信息化对患者就医体验的影响[J].中国当代医药,2020,27(02):183-185.