

患者参与助力医院信息化建设的思考与实践^{*}

左惠玲 朱卫国 朱 雯 孙国强 张 锋 由丽亭 姜会珍

(北京协和医院信息中心国家重点实验室 北京 100730)

〔摘要〕 介绍患者参与内涵, 分析患者参与在医院信息化建设中的作用, 探讨医院信息化建设中患者参与的方式及相关实践情况, 提出建议, 包括建立激励机制、加强患者宣教、提供政策支持等。

〔关键词〕 患者参与; 医院信息化建设; 医疗机构

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.01.011

Considerations and Practices of the Role of Patients' Engagement in Hospital Informatization Construction ZUO Huiling, ZHU Weiguo, ZHU Wen, SUN Guoqiang, ZHANG Feng, YOU Liluan, JIANG Huizhen, Information Center, State Key Laboratory of Complex Severe and Rare Diseases, Peking Union Medical College Hospital, Beijing 100730, China

〔Abstract〕 The paper introduces the connotation of patient engagement, analyzes the role of patients' engagement in hospital informatization construction, discusses the ways of patients' engagement in hospital informatization construction and related practices, and puts forward some suggestions, including establishing an incentive mechanism, strengthening publicity and education for patients, providing policy support, etc.

〔Keywords〕 patient engagement; hospital informatization construction; medical institutions

1 引言

随着患者知识水平和生活质量的不断提高以及大众健康意识的不断增强, 患者不再只是被动地接

受医疗决策, 其积极主动地参与医疗活动的意愿越来越强^[1-2]。信息技术进步使患者获取疾病诊疗相关信息变得更加便捷, 医患之间信息不对称问题在逐渐改善^[3], 患者越来越有条件参与到自身疾病诊疗和健康管理过程中。诊疗水平直接反映医院整体实力, 在互联网时代信息化建设水平是影响医院整体实力的重要因素之一。信息化建设应以用户为中心, 医院信息部门听取临床的意见建议并主动获取临床用户反馈已经成为常态。患者是医院信息系统更庞大的用户群体, 除投诉外, 其很少有机会参与信息化建设。本文分析患者参与在医院信息化建设工作中的作用, 就如何借助患者参与做好医院信息化建设工作进行探讨并介绍北京协和医院患者参与医院信息化建设的探索与实践。

〔修回日期〕 2021-05-27

〔作者简介〕 左惠玲, 硕士, 实习研究员; 通讯作者: 朱卫国, 博士, 副主任医师。

〔基金项目〕 国家重点研发计划基于人工智能的临床辅助决策支持新型服务模式解决方案 (项目编号: 2018YFC0116905); 中国医学科学院医学与健康科技创新工程 (项目编号: 2016-12M-2-004)。

2 患者参与内涵

患者参与是指在诊前、诊中及诊后不同阶段的就医全过程中,通过促进和发挥患者积极性和主观能动性,赋予患者参与到医疗活动中的权利,使得患者有足够的知识、能力以及意愿与医疗服务提供者进行积极合作,实现医患双方共赢,强调患者在新型医疗服务模式中所起到的重要作用^[4]。患者参与并不是新概念,而是对以患者为中心理念的进一步延伸和拓展^[5],以患者为中心强调尊重患者需求和偏好,而患者参与则更加强调患者自身意愿和行为及其所发挥的作用。随着患者知识水平和自我健康管理意识提高,患者参与水平也不断提高,参与层次和程度逐渐加深,参与方式呈多元化态势,患者参与内涵仍处于不断发展和丰富之中。已有研究和实践表明医疗服务过程中的患者参与,例如就医前诊疗信息搜寻、就医过程中的诊疗决策参与和用药监督、就医后的线上随访,不仅可以使医疗机构提高医疗服务质量、安全和工作效率,也可以使患者在获得更好临床治疗和护理效果的同时降低医疗费用^[6-8]。

3 患者参与在医院信息化建设中的作用

3.1 患者层面

患者参与可以使医院信息化建设以患者需求为导向,从而使医院信息化建设成果更加贴合患者需求,提供更加便捷的就医流程,使患者获得更好的用户体验。此外通过参与医院信息化建设,患者可以对其建设成果具有更加全面深入的了解,从而在就医过程中更熟练地应用,例如缩短排队等候时间、第一时间获知检验结果等。

3.2 医院层面

患者参与医院信息化建设可以增进患者与医院信息管理者之间的沟通交流,以便医院信息管理者更加明确地了解患者需求,及时发现医院信息化建设中的缺陷环节,精准规划医院信息化建设发展方向,从而更有效地利用人力、财力、物力资源,提高工作效率,建立持续改进的长效机制,实现更高的患者满意度和忠诚度。另外患者参与还有利于宣

传推广医院信息化建设成果,使更多患者从线下人工窗口转向线上自助服务,更加熟练地掌握移动应用和自助终端的功能和使用方法,从而提高医院资源利用率,缓解高峰时段患者排队拥堵现象,改善患者就医体验。

4 患者参与方式

4.1 开展满意度调查

医疗机构可以在官网、患者门户网站、微信公众号、官方微博和手机 APP 上发布医院信息化建设患者满意度调查问卷,了解患者对于手机 APP、自助终端等已有信息化建设成果的评价,从中发现缺陷环节以便改进。通过对改进前后调查问卷中相关题目的评价进行对比,可以辅助评估改进成效。逐渐形成主动查缺、改进完善、反馈评估的闭环管理模式。为提高调查问卷针对性,可以在患者使用手机 APP 或自助终端的某个功能模块后立即向患者推送针对该功能模块的满意度调查问卷,还可以根据患者以往使用记录进行分类,为各类患者个性化地推送不同调查项目。为提高调查问卷可信度和有效性,可以要求患者输入住院号或门诊号后方可参与满意度调查或者直接关联到某个诊次。

4.2 征集患者建议

医疗机构应重视培养患者参与医院信息化建设的文化习惯并予以相应支持,多种渠道广泛征集患者对医院信息化建设的建议和意见。可采取以下措施:一是设立专门邮箱、信箱或类似渠道用于接收患者对医院信息化建设的建议和意见,同时在医院官网、患者门户网站、微信公众号、手机 APP 和自助终端设备上增加意见反馈模块;二是提高信息公开程度,将信息化建设规划在医院官网、患者门户网站、微信公众号、官方微博和手机 APP 上适度公开,征集患者对医院信息化建设规划的建议,采纳合理建议并对规划进行修订;三是定期筛选出 APP 用户活跃度或使用频率较高的患者,邀请其参加患者访谈会,听取其对医院信息化建设的建议和意见。

5 探索与实践

5.1 开展问卷调查

为使患者参与到医院信息化建设过程中，北京协和医院积极探索，针对曾在医院就诊的患者及其家属开展线上形式的满意度调查，共收到有效问卷 4 181 份。重点调研患者对医院手机 APP 和自助终端等现有信息化建设应用的评价、对医院信息化建设的建议以及患者对于医院信息化建设的参与意愿。

5.2 调查结果

对于医院信息化建设整体评价方面，58.38% 的患者非常满意，27.41% 的患者比较满意，

10.21% 的患者认为一般，1.7% 的患者比较不满意，2.3% 的患者非常不满意。患者非常满意及比较满意占比 85.79%。建议方面，主要围绕检查和检验项目的线上预约改约及报告单查询、智能导诊、语音助手、院内导航、线上咨询及诊疗等便民措施。参与意愿方面，对于医院信息化建设，52.93% 的患者非常愿意参与，35.73% 的患者愿意参与，8.28% 的患者参与意愿一般，1.91% 的患者不愿意参与，1.15% 的患者非常不愿意参与。可见绝大多数患者具有参与医院信息化建设的意愿且超过半数患者参与意愿较强。

5.3 患者评价对参与意愿的影响分析（表 1）

表 1 患者评价对参与意愿的影响（人，%）

患者参与意愿	患者对医院信息化建设的整体评价				
	非常满意	比较满意	一般	比较不满意	非常不满意
非常愿意	1 620(66.37)	404(35.25)	131 (30.68)	25(35.21)	33(34.38)
愿意	662(27.12)	605(52.79)	185 (43.33)	22(30.99)	20(20.83)
一般	128(5.24)	110(9.60)	87 (20.37)	12(16.90)	9(9.38)
不愿意	28(1.15)	23(2.01)	20 (4.68)	7(9.86)	2(2.08)
非常不愿意	3(0.12)	4(0.35)	4 (0.94)	5(7.04)	32(33.33)

在对医院信息化建设的整体评价这一维度上，将评价为非常满意和比较满意的患者分为一组，一般、比较不满意和非常不满意的患者为另一组。在参与意愿这一维度上，将非常愿意和愿意的患者分为一组，一般、不愿意和非常不愿意的患者为另一组。通过卡方检验可知不同满意度的患者参与医院信息化建设的意愿具有较显著差异（ $P < 0.01$ ）。患者对医院信息化建设的满意度越高，其参与医院信息化建设的意愿越强。此外通过对本次调查收集到的患者建议和意见进行归纳和分析，本院在信息化建设过程中持续改进优化，率先完成身份证替代就诊卡，实现就医一证通，不断对手机 APP 进行迭代更新，为患者提供线上智能导诊、语音挂号及导航、检查和检验线上预约改约和电子报告单查看以及线上健康咨询、诊疗等便民服务，患者满意度进一步提高。逐渐探索实现调查、改进、评估的闭环模式，使得患者参与在医院信息化建设过程中发挥越来越大的作用。

6 思考与建议

6.1 建立激励机制

建立患者激励机制，例如采取积分策略，对填写患者满意度调查问卷、提供建议意见被采纳、参加患者访谈会等行为给予不同积分，患者赚取积分可兑换小礼品、商品券或优惠券等，从而调动患者参与医院信息化建设的积极性，逐渐形成良好的患者参与氛围。

6.2 加强患者宣教

医疗机构应针对患者参与进行宣传教育，赋予患者自主能力，使患者有足够的知识和能力参与到医院信息化建设过程中。具体可采取以下措施：一是将手机 APP 和自助终端等使用指南和最新版本功能介绍同步发布到医院官网、患者门户网站、微信公众号和官方微博上，为新注册用户推送手机 APP

和自助终端等使用指南和最新版本功能介绍,根据老用户以往使用记录,个性化地为其推送不常用模块的功能介绍;二是根据患者治疗方案适时提醒其下一步可以在手机 APP 或自助终端上完成的操作以及预计可节省的排队等候时间;三是在患者门户网站、微信公众号、手机 APP 和自助终端设备上增加在线客服模块,在线指导患者使用操作。

6.3 提供政策支持

政府和社会等多方需要加强对医院信息化建设中患者参与的关注,制定新政策、搭建新平台、开发新技术,对于较高层面的患者参与应给予适当支持,例如鼓励患者代表加入医疗机构委员会或医院信息化建设相关协会的政策委员会等。

7 结语

在医院信息化建设过程中患者参与发挥重要作用,主动邀请患者参与、听取患者意见建议有助于进一步提升患者就医满意度。医疗机构、政府和社会等多方应积极探索,充分调动患者积极性和主观能动性,为其提供多种形式、层次的参与方式,使

患者能够有效地参与其中,助力医院信息化建设。

参考文献

- 1 Carman K L, Dardess P, Maurer M, et al. Patient and Family Engagement: A Framework For Understanding The Elements And Developing Interventions And Policies [J]. Health Affairs, 2013, 32 (2): 223 - 231.
- 2 庄丽婷,陈晓欢,曹芳,等.住院患者参与医疗安全管理的意愿及行为的调查分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11 (8): 153 - 156.
- 3 麦舒敏,王冬.患者参与价值共创对医患双方的影响 [J]. 中国医院管理, 2018, 38 (10): 64 - 66.
- 4 胡恒瑜,张亚英,陈羽双,等.患者参与医疗保健及其影响因素的研究进展 [J]. 中华护理杂志, 2017, 52 (6): 740 - 745.
- 5 苑娜,刘春娥,于蕾,等.患者参与治疗决策的现状及其影响因素研究进展 [J]. 医学与社会, 2017, 30 (3): 58 - 61.
- 6 史又文,傅阳阳,吴璇,等.患者参与用药安全管理在临床给药差错预防方面的应用研究 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6 (34): 94 - 95.
- 7 陈玮,杨伟国,费健,等.患者参与行为对医患信任度影响及其相关性研究 [J]. 中国医院, 2019, 23 (4): 32 - 34.
- 8 Batalden Paul. 患者参与医疗卫生服务共建:质量改善的关键 [J]. 英国医学杂志中文版, 2019, 22 (10): 594 - 597.

(上接第 48 页)

构信息技术人员要积极探索云计算、大数据、物联网、区块链和人工智能等技术在公立医院绩效考核中的应用,重视运用医院数据资源,推进智慧医院建设^[10]。

5 结语

在当前绩效“国考”和未来层层深入的“大考”引领下,公立医院会更加关注数据,将从粗放的行政化经验管理转向全方位、精细化的“信息化+运营大数据”管理。本文从公立医院绩效考核大数据入手研究医疗信息化建设和应用,以期为推动我国以患者为中心的价值医疗改革进程提供参考。

参考文献

- 1 陈晔.我国三级公立医院绩效考核指标体系解读与评析 [J]. 中国卫生政策研究, 2020, 13 (2): 19 - 25.
- 2 蒋锋维.绩效考核这件事,其他国家做了什么 [J]. 中

- 国卫生, 2021 (10): 32 - 33.
- 3 吴银燕.国务院办公厅关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的指导意见 [J]. 华东科技, 2016 (8): 16 - 17.
- 4 朱寿华.人工智能技术在医疗健康领域的应用 [J]. 电子技术与软件工程, 2020 (1): 18 - 19.
- 5 郑基华,袁向勤.三级公立医院绩效考核智能数据统计系统研究与应用 [J] 医学信息, 2020, 33 (18): 9 - 10.
- 6 相悦丽.规范电子病历管理防范医疗纠纷的研究 [J]. 中国卫生事业管理, 2019, 36 (11): 842 - 843.
- 7 王拥军.“绩考”促发精细化管理 [J]. 中国卫生, 2020 (11): 68 - 69.
- 8 国家卫生健康委.关于 2019 年度全国三级公立医院绩效考核国家监测分析有关情况的通报 [EB/OL]. [2021 - 03 - 31]. [http. //www. 163. com/dy/article/G6G3KU6M0514W1J2. html](http://www.163.com/dy/article/G6G3KU6M0514W1J2.html).
- 9 陈宇邦.住院病案首页数据挖掘和统计分析 [J]. 服务医院管理的研究, 医学信息, 2020, 33 (1): 17 - 18.
- 10 桑宇慧,肖勇,沈绍武,等.我国三级中医医院信息化人才队伍现状分析与思考 [J]. 医学信息学杂志, 2021, 42 (2): 43 - 48.