

· 研究原著 ·

文章编号 1000-2790(2005)01-0083-03

门诊患者挂号与就诊时间调查分析

苑继承¹, 高湘伟¹, 石岳琴¹, 尚磊²(第四军医大学¹ 西京医院门诊部; ² 预防医学系卫生统计学教研室, 陕西 西安 710033)

Survey and analysis of distribution of outpatients registration and visiting time

YUAN Ji-Cheng¹, GAO Xiang-Wei¹, SHI Yue-Qin¹, SHANG Lei²¹Department of Outpatient, Xijing Hospital, ²Department of Health Statistics, School of Preventive Medicine, Fourth Military Medical University, Xi'an 710033, China

【Abstract】 AIM: The distribution of the patients' visiting time in Outpatient Department was investigated for better management. **METHODS:** Median and the quartile range of visiting and registration time of patients, who visited Xijing Hospital in February 2004, were calculated respectively for morning and afternoon using SPSS 11.0 program. **RESULTS:** The total visiting person-time was 46 737. In the morning, the median of patients' registering time was 8 59 and the quartile range was 98 min. The median of time when doctors met patients was 9 46 and the quartile range was 107 min. In the afternoon, the median of patients' registering time was 14 50 and the quartile range was 39 min. The median of time when doctors met patients was 15 27 and the quartile range was 68 min. **CONCLUSION:** There is an obvious peak of the patients' visiting time in the Outpatient Department and patients have to wait too long before they are treated. Some measures should be taken to shorten the waiting time.

【Keywords】 outpatient department; the patients visiting time; date interpretation; statistical

【摘要】目的:了解门诊患者挂号与就诊时间分布情况,为门诊科学管理提供理论依据。方法:对2004-02西京医院门诊患者挂号和就诊时间进行调查分析。采用SPSS 11.0软件分别计算上午、下午挂号和就诊时间用中位数和四分位间距。结果:全院2004-02门诊总人次为46 737人次,上午患者挂号时间的中位数是8 59,四分位间距为98 min,开始就诊时间的中位数是9 46,四分位间距为107 min;下午患者挂号时间的中位数是14 50,四分位间距为39 min,开始就诊时间的中位

数是15 27,四分位间距为68 min。结论:门诊患者挂号与就诊时间存在明显的高峰,等待就诊时间太长,且不同科室存在差别,应采取相应措施,缩短等待就诊时间。

【关键词】 门诊 就诊时间 数据说明 统计

【中图分类号】 R197.323

【文献标识码】 A

0 引言

西京医院是西北地区规模最大、最具权威的一所融医疗、教学、科研为一体的现代化三级甲等医院,年门诊量高达百万人次,日门诊量平均在3000人次以上,给门诊的组织和管理带来很大困难。为了更好地落实“以患者为中心”的服务宗旨,最大限度地满足患者的医疗服务需求,提高患者对门诊工作的满意度,我们对2004-02西京医院门诊患者就诊情况进行调查分析,以了解门诊患者就诊时间分布情况,为门诊管理提供理论依据。现将调查分析结果报告如下。

1 资料和方法

1.1 资料来源 我院门诊部2004-02诊区综合管理系统挂号及排队叫号模块中患者的挂号和就诊信息。

1.2 方法 对资料按上午、下午分类,经检验挂号时间和就诊时间为偏态分布,因此采用中位数(median)和四分位间距(quartile range)分别描述其集中和离散趋势,四分位间距为第75百分位数与第25百分位数之差,中位数为第50百分位数^[1]。所有统计计算及绘图均采用SPSS 11.0^[2]软件。

2 结果

2.1 患者一般信息 全院2004-02门诊总人次为46 737。上午门诊为33 376人次,占71.41%;下午为13 361人次,占28.59%。门诊量居前五位的是皮肤科7677人次,眼科4910人次,妇产科6719人次,消化内科4672人次,骨科4215人次。

2.2 门诊患者挂号时间分布 全院挂号时间上午峰值在8 00左右,之后至10 00均在一个较高的水平上;下午峰值在14 30左右,高峰时间与上午相近,与上午不同是,下降较快。妇产科、眼科、消化内科与全院的挂号时间分布类似;皮肤科、骨科上午分布高峰

收稿日期 2004-06-11; 修回日期 2004-07-16

作者简介 苑继承(1962-)男(汉族),黑龙江省绥化市人,副教授,副主任医师。Tel.(029)83375501

时间不明显 8:00 至 11:00 均在处于一个较高的水平上,下午与全院分布类似。上午全院及门诊就诊人

次前五位的科室患者挂号时间的中位数及四分位间距相近;下午四分位间距差别较大(Tab 1)。

表 1 门诊患者挂号时间统计分析结果

Tab 1 Analysis result of outpatient's registration time

Department	Morning					Afternoon				
	n	P25	Median	P75	Quartile range/min	n	P25	Median	P75	Quartile range/min
All the department	33376	8:14	8:59	9:52	98	13361	14:35	14:50	15:14	39
Dermatology	4316	8:45	9:37	10:26	101	2044	14:44	15:04	15:36	52
Ophthalmology	3623	8:15	8:59	9:56	101	1669	14:36	14:51	15:16	40
Gynecology	2912	8:07	8:49	9:38	91	1305	14:34	14:44	15:00	26
Gastroenterology	2932	8:11	8:50	9:42	91	810	14:28	14:41	15:07	39
Orthopaedics	2403	8:18	9:10	10:02	104	1314	14:39	14:55	15:18	39

2.3 门诊患者开始就诊时间分布 上午全院患者就诊开始时间在 8:10 即接近最高值,至 11:00 均保存在此水平上;下午高峰出现比较明显。上午,皮肤科、妇产科、消化内科、骨科的患者就诊开始时间分布与全院类似,眼科分布曲线高峰比较明显。下午,眼科、

妇产科、皮肤科与全院分布类似,消化内科、骨科曲线高峰不明显,14:30~16:00 均保持在一个较高的水平上。上午全院及门诊就诊人次前五位的科室患者就诊开始时间的中位数及四分位间距相近;下午四分位间距差别较大(Tab 2)。

表 2 门诊患者开始就诊时间统计分析结果

Tab 2 Analysis result of outpatient's visiting time

Department	Morning					Afternoon				
	n	P25	Median	P75	Quartile range/min	n	P25	Median	P75	Quartile range/min
All the department	33376	8:52	9:46	10:39	107	13361	14:57	15:27	16:05	68
Dermatology	4316	9:00	9:55	10:43	103	2044	15:06	15:35	16:05	59
Ophthalmology	3623	8:34	9:19	10:25	111	1669	14:52	15:11	15:43	51
Gynecology	2912	8:46	9:32	10:11	85	1305	14:44	15:02	15:24	40
Gastroenterology	2932	8:52	9:49	10:45	113	810	14:56	15:26	16:01	65
Orthopaedics	2403	9:08	10:10	11:11	123	1314	15:15	15:59	16:49	94

2.4 挂号及开始就诊时间比较 挂号和就诊时间差别,上午全院为 47 min,下午为 37 min;皮肤科上午为 18 min,下午为 31 min;眼科上、下午均为 20 min;骨科和消化科的差值达到甚至超过 1 h。除皮肤和眼科上午差值小于或等于下午外,其他科室均为上午较下午明显长(Tab 3)。

表 3 上午、下午患者挂号及开始就诊时间中位数比较

Tab 3 Comparison of median for outpatient's registration and visiting time

Department	Morning			Afternoon		
	Registration time	Visiting time	Difference (min)	Registration time	Visiting time	Difference (min)
All the department	8:59	9:46	47	14:50	15:27	37
Dermatology	9:37	9:55	18	15:04	15:35	31
Ophthalmology	8:59	9:19	20	14:51	15:11	20
Gynecology	8:49	9:32	43	14:44	15:02	18
Gastroenterology	8:50	9:49	59	14:41	15:26	45
Orthopaedics	9:10	10:10	60	14:55	15:59	64

3 讨论

西京医院门诊的工作时间是上午 8:00~12:00,下午 14:30~17:30。本次调查发现,全院及科室上午和下午的挂号、就诊时间存在明显的高峰时间。通过对上午、下午患者挂号及开始就诊时间中位数比较发现,开始就诊时间与挂号时间中位数的差值,除了上

午, 皮肤科、眼科和下午眼科、妇产科外, 其余时间的科室及全院均超过 30 min, 骨科的差值达到甚至超过 60 min. 除皮肤和眼科上午差值小于或等于下午外, 其他科室均为上午较下午明显长。

挂号与就诊时间的差别反映了患者等待的时间长短, 总体上我院门诊患者上午等待就诊时间较下午长, 这可能与上午患者多于下午有关。各科室等待就诊时间不同, 差别较大, 这与各科室的诊疗特点有关, 皮肤科最短, 是因为其辅助检查较其他科室少, 而且大部分患者不需要辅助检查, 骨科、消化科最长, 是因为大部分患者需要查体、X 线、B 超等辅助检查。部分科室上午等待就诊时间较下午长, 可能存在部分门诊医生为了多看患者, 而赶时间的现象。

针对这些问题, 为了保证门诊医疗质量、提高患者对门诊的满意度, 从根本上改善和扭转当前大型医院门诊“三长一短”现象, 应采取以下措施: ①制定不同科室门诊医生工作量标准, 确定上午、下午的最多接待患者数, 按不同时间门诊患者数量分布, 安排出

诊医生数量; ②开展不同形式的门诊服务, 如扩大网上门诊、电话预约服务, 使高峰期患者逐渐分流到相对少的时段就医, 使分布曲线不要出现较明显的高峰; ③调整工作时间, 逐渐缩短或取消中午 12:00 至下午 14:30 的门诊休息时间, 或采用“8-4”工作制, 即将工作时间定为 8:30~16:30, 12:30~13:30 定为换班休息时间; ④定期分析门诊就诊时间分布规律, 并在网上、门诊信息栏公布, 让患者根据自身情况选择就诊时间; ⑤提高辅诊科室的工作效率, 从人员、设备上给予保障。

【参考文献】

- [1] 徐勇勇. 医学统计学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2000: 11-24.
- [2] 张文彤. SPSS 11.0 统计分析教程[M]. 北京: 北京希望电子出版社, 2003: 30-45.

编辑 甄志强

· 经验交流 · 文章编号 1000-2796(2005)01-0085-01

子宫颈支原体感染与输卵管性不孕的关系

石 馨, 赵金珠, 颜晓玲

(兰州医学院第一医院辅助生殖医学中心, 甘肃 兰州 730000)

【关键词】宫颈炎, 解脲支原体, 不孕, 输卵管因素

【中图分类号】R71 【文献标识码】B

1 临床资料 2002-01/2004-07 我院行常规 IVF-ET 治疗的因输卵管性不孕患者 158 例及非输卵管性不孕患者 346 例, 年龄 23~41(平均 32.3)岁。用未蘸消毒液的窥阴器暴露宫颈后, 无菌长棉签插入宫颈管 2 cm 处旋转数周, 将棉签在宫颈管内停留 60 s 后取出, 放入无菌试管中送检。试剂盒由珠江黑马生物工程有限公司提供, 将标本接种于培养皿中, 行拭子处理, 然后置入 37℃ 温箱中培养 24~48 h 观察结果。培养基由橘黄色变成桃红色为阳性, 经 48 h 培养仍无颜色变化者为阴性。将支原体培养阳性的标本进行交沙霉素、罗红霉素、强力霉素、氧氟沙星药物敏感试验。对于支原体阳性者, 根据药物敏感试验的结果, 夫妇同时治疗, 女方口服敏感抗生素及

阴道冲洗放置抗菌栓 1 wk, 停药 1 wk 后进行支原体复查, 男方服用敏感抗生素 1 wk。两组不孕症妇女支原体培养结果比较有明显差异($P < 0.05$, 表 1)两组支原体阳性患者的药物敏感率分别为: 罗红霉素 85.7%, 交沙霉素 77.5%, 强力霉素 47.9%, 氧氟沙星 46.9%。

表 1 不孕妇女解脲支原体和人型支原体检测结果 [n (%)]

组别	n	解脲支原体阳性	人型支原体阳性	解脲支原体 + 人型支原体阳性
输卵管因素组	158	59(37.3)	17(10.7)	15(9.5)
其他因素组	346	71(20.5)	26(7.5)	21(6.1)

P 均 < 0.05 。

2 讨论 在 IVF-ET 中, 输卵管性不孕症占 30%~50%^[1]。本研究表明输卵管性不孕症患者宫颈分泌物解脲支原体(*Uu*)检出率明显高于其他因素组。*Uu* 不仅可以感染宫颈、子宫内膜, 它对输卵管黏膜有破坏作用。正常妇女亦可检出 *Uu*, 检出结果应结合临床治疗。支原体无细胞壁, 所有破坏细胞壁的抗生素均无治疗效果, 对阳性标本, 应做药物敏感试验。

【参考文献】

- [1] 李 予, 周灿权, 庄广伦. 支原体对输卵管性不孕患者体外受精与胚胎移植结局的影响[J]. 生殖与避孕杂志, 2002, 22: 216-219.

编辑 潘伯荣

收稿日期 2004-11-05; 修回日期 2004-11-20

作者简介: 石 馨(1970-), 女(汉族), 福建省厦门市人, 学士, 主治医师. Tel.(0931)3627403 Email: shixin383@sina.com