

# 医院预约挂号爽约相关因素调查分析

白冰, 张英莲

(贵阳医学院附院 门诊预约挂号处, 贵州 贵阳 550004)

**[摘要]** 目的: 调查医院预约挂号爽约的相关因素。方法: 采用电话访谈的方法调查门诊预约挂号爽约病人的年龄、性别及地区分布, 分析病人爽约的原因。结果: 本次调查的总爽约率 17.65%, 预约期限、预约时段、预约者年龄及性别与爽约率无关, 而与病人的责任心和诚信有关。结论: 加强对预约者责任心教育和减少预约者的随意性是降低预约挂号爽约率的措施之一。

**[关键词]** 预约挂号; 爽约率; 调查分析

**[中图分类号]** R471 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1000-2707(2011)03-0310-02

预约挂号是指门诊病人提前一段时间通过现场、电话或网络的方式预约某日、某时到某医生处看病, 患者只要按照预约时间到达医院挂号即可就诊, 无需花费大量的时间来排队挂号和候诊, 大大节省了患者的时间。开展就医预约服务是国际通行模式, 是提高医疗服务可行性的有效措施<sup>[1,2]</sup>。本院于2009年9月推出预约挂号服务, 为病员就医提供了一条便捷的通道, 但随之而来的就是患者爽约, 占用了号源, 真正需预约者却约不到, 浪费了资源。在国外, 爽约率颇高, 在 CanigareS 和 Penneys 的调查中, 有 23.9% 的爽约率<sup>[3]</sup>; 在 Sharp 和 Hamillon 的调查中, 5% ~ 34% 的爽约率<sup>[4]</sup>, 更甚者, 爽约率在新就诊者中达 48%<sup>[5]</sup>。针对爽约的原因和爽约因素, 对 2010 年 1~8 月 4 652 例预约病人进行分析。

## 1 对象与方法

**1.1 研究对象** 门诊 2010 年 1~8 月份预约挂号的病人资料共 4 652 例, 爽约资料来源于预约资料。

**1.2 调查内容** 调查内容包括专科、预约期限、预约时段、预约者年龄及性别对爽约的影响。专科分内科、外科、妇产科、儿科、耳鼻喉科、皮肤科、神经科、口腔科, 医生均为主任医师。预约期限分别为 7、6、5、4、3、2、1 d, 当天预约计入 1 d; 预约时段分别为上午 8:00~12:00, 下午 2:30~5:30, 每小时为一时段; 年龄分段: 0~14 岁、15~24 岁、25~40 岁、41~60 岁、61~70 岁、71 岁~共 6 个年龄段。

**1.3 爽约原因调查** 按调查表内容对爽约病人进

行电话调查, 记录每位病人爽约的原因。

**1.4 调查方法** 统计学处理结果用 SPSS 11.0 软件包进行统计学分析, 检验水准  $\alpha = 0.05$ , 检验方法用  $\chi^2$  检验。

## 2 结果

预约挂号病人 4 652 例, 其中爽约 821 例, 爽约率为 17.65%。

**2.1 爽约因素** 每日预约时段与爽约率, 见表 2。各年龄段与爽约率, 见表 3。性别与爽约率, 见表 4。地域与爽约率, 见表 5。

表 1 患者的预约期与爽约率 (%)

Tab. 1 Appointment day and the breaking rates of patients (%)

预约期(d)	守约(n)	爽约(n)	合计(n)	爽约率(%)
7	372	83	455	18.24
6	182	49	231	21.21
5	206	58	264	21.97
4	297	49	346	14.16
3	239	49	288	17.01
2	572	99	671	14.75
1	1 963	434	2 397	18.11
合计	3 831	821	4 652	17.65

注:  $\chi^2 = 0.0263, P = 0.886$ 。

**2.2 爽约的原因** 因工作忙占 35.7%, 交通拥挤或地域较远错过时间占 22.1%, 换就诊医生占 10.6%, 他人帮忙预约未转告占 9.3%, 临时有事占 8.5%, 住院占 7.7%, 记错日期和遗忘各占 4.3%, 其他占 1.8%。

表 2 各时段预约病人的爽约率(%)

Tab.2 The appointment breaking rates of patients at different hours (%)

预约时段	守约(n)	爽约(n)	合计(n)	爽约率(%)
8:00~9:00	769	221	990	22.32
9:00~10:00	842	188	1 030	18.25
10:00~11:00	620	131	751	17.44
11:00~12:00	421	83	504	16.47
14:30~15:30	537	98	635	15.43
15:30~16:30	407	42	449	9.35
16:30~17:30	235	58	293	19.79
合计	3 831	821	4 652	17.65

注: $\chi^2=4.77, P=0.596$ 。

表 3 各年龄段预约病人的爽约率(%)

Tab.3 The appointment breaking rates of patients of different age groups (%)

年龄段(岁)	守约(n)	爽约(n)	合计(n)	爽约率(%)
0~14	298	49	347	14.12
15~24	347	115	462	24.89
25~40	1 539	353	1 892	18.66
41~60	959	139	1 098	12.66
61~70	406	91	497	18.31
71~	282	75	357	21.01
合计	3 831	821	4 652	17.65

注: $\chi^2=0.0026, P=0.978$ 。

表 4 各性别预约病人的爽约率(%)

Tab.4 The appointment breaking rates of patients of different sexes (%)

性别	守约(n)	爽约(n)	合计(n)	爽约率(%)
男	1 249	270	1 519	17.77
女	2 582	551	3 133	17.59
合计	3 831	821	4 652	17.65

注: $\chi^2=0.08, P=0.791$ 。

表 5 各地域预约病人的爽约率(%)

Tab.5 The appointment breaking rates of patients from different areas (%)

地域	守约(n)	爽约(n)	合计(n)	爽约率(%)
贵阳市两城区	2 590	170	2 760	6.16
贵州省内地州市	658	351	1 009	34.79
贵州省内县城	583	300	883	33.98
合计	3 831	821	4 652	17.65

注: $\chi^2=0.12, P=0.043$ 。

### 3 讨论

本次调查的总爽约率 17.65%, 调查的结果表

明,爽约率预约期、预约时段、预约者年龄及性别无关,  $P > 0.05$ ; 而与地域有显著统计学差异,  $P < 0.05$ 。

在预约期方面,7 d 以内的爽约率无统计学差异;但在预约时段,上午 8~9 时的爽约率较高,可能与睡眠习惯或交通拥挤有关,也可能与社会的工作高峰时间有关,因为工作时间与预约时间发生冲突而爽约。爽约原因方面,工作忙是最主要的原因,但不排除是部分患者的借口<sup>[6,7]</sup>。交通拥挤或地域较远错过时间为第二爽因素,可能与贵州的高原气候及交通条件相对不便利有关。在年龄方面,虽然在青壮年(15~24 岁)年龄段的爽约率较高,但无统计学意义,提示年龄段的爽约率较高可能由于学习、工作等不可抗拒的原因造成的。由于预约期限短,所以也未发现爽约率随年龄增长而升高的趋势。

综上所述,821 例爽约的主要原因是地域影响及预约者责任心不强,与预约时间的长短、年龄的大小、性别以及预约的时间段无明显关系。因此加强对预约者责任心教育、减少预约者的随意性,能降低爽约率,更好地利用医疗资源和服务病人。

### 4 参考文献

- [1] 季新华. 专家门诊实名制预约挂号失约率分析[J]. 解放军医院管理杂志,2009(12):1171-1173.
- [2] 翁卫群. 重视以人为本协调医院整体发展——台湾医院管理考查报告[J]. 实用临床医药杂志,2011(2):39-40.
- [3] Canigares M J, Penneys NS. The incidence of nonattendance at an urgent care dermatology clinic[J]. J Am Acad Dermatol,2008(3):457-459.
- [4] Sharps DJ, Hamilton W. Non-attendance at general practices and outpa Tient clinics[J]. BMJ,2007(7321):1081-1082.
- [5] Jain S, Chou CL. Use of an orientation, clinic to reduce failed new patients appointments in priamry care[J]. J Gen Intem Med,2008(12):878-880.
- [6] 严娟,陈佩殊. 口腔医院特诊科预约挂号爽约因素分析及对策[J]. 国际医药卫生导报,2009(16):124-125.
- [7] 陈惠容,柳青. 预约挂号爽约相关因素调查分析[J]. 中国卫生统计,2006(6):512-515.

(2011-01-26 收稿,2011-03-25 修回)