

肿瘤专科医院就诊患者满意度调查分析

王镜茹¹, 张迎黎¹, 孟雪晖²

(1. 浙江省肿瘤医院 体检中心, 浙江 杭州, 310022;

2. 浙江省医院发展中心, 浙江 杭州, 310006)

摘要: **目的** 调查肿瘤专科医院就诊患者满意度现状, 以期改善就医环境提供参考依据。**方法** 采用分层随机抽样的方法对浙江省肿瘤医院的 240 名门诊患者和 360 名住院患者开展满意度调查。调查内容包括服务质量、服务效率、服务态度、医疗投诉、医院环境及医务人员廉洁 6 个维度, 共 21 个条目。**结果** 2017 年度浙江省肿瘤医院门诊患者和住院患者满意度评价整体水平良好。门诊患者满意度得分最高的是医生服务态度(92.17 ± 12.88)分, 最低的是投诉渠道的便捷性(80.75 ± 5.28)分; 住院患者满意度得分最高的条目是入院出院注意事项说明(90.94 ± 12.83)分, 最低的是膳食情况(76.02 ± 18.47)分。**结论** 医院管理者应重点加强硬件设施的完善、取单便捷性、膳食改善及咨询与投诉等方面的患者体验, 制定有针对性的患者满意度提升方案, 改善患者满意度。

关键词: 肿瘤医院; 患者满意度; 门诊; 住院; 医院环境; 医院管理

中图分类号: R - 1 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2018)07-0080-03

Investigation and analysis on patients' satisfaction in a specialist cancer hospital

WANG Jingru¹, ZHANG Yingli¹, MENG Xuehui²

(1. Medical Examination Center, Zhejiang Cancer Hospital, Hangzhou, Zhejiang, 310022;

2. Zhejiang Hospital Development Center, Hangzhou, Zhejiang, 310006)

ABSTRACT: **Objective** To investigate the patients' satisfaction in a specialist cancer hospital. **Methods** A questionnaire based survey was conducted in 240 outpatients and 360 inpatients selected by stratified random sampling method in the Zhejiang Cancer hospital. The questionnaire assessed 6 dimensions which were service quality, service efficiency, service attitude, medical complaints, hospital environment and medical personnel integrity, totally 21 items. **Results** According to the survey, the outpatient and inpatient satisfaction was in a good level. The highest score of outpatient satisfaction was (92.17 ± 12.88) points (doctors' service attitude), and the lowest was (80.75 ± 5.28) points (convenience of complaint channels). The highest score of inpatient satisfaction was (90.94 ± 12.83) points (admission and discharge), and the lowest was (76.02 ± 18.47) points (food supply in the canteen). **Conclusion** The hospital administrators should focus on improving the patient's experience in the aspects of hardware facilities, convenience, and meals, consultation and complaints, and the formulation of a targeted patient satisfaction improvement scheme to improve patient satisfaction.

KEY WORDS: cancer hospital; patient satisfaction; outpatients; inpatients; hospital environment; hospital management

患者满意度是患者期待的理想照顾和实际感受到的照顾之间的差距^[1], 可认为是一种从患者

视角来评估医疗质量的方法^[2]。近年来, 随着公立医院改革的逐步深入, 各级政府高度重视患者

满意度工作,将其作为对医院考核的重要指标。肿瘤专科医院就诊患者面临的心理压力要高于普通患者,提升患者满意度工作具有一定的特殊性。浙江省相关管理部门于2017年开展了省级医院的患者满意度测评工作,现将浙江省肿瘤医院门诊和住院患者满意度调查结果进行报道,供相关研究者和管理部门参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

满意度调查的对象为2017年3月—12月在浙江省肿瘤医院门诊和住院的患者及其家属。按照门诊就诊和出院科室进行分层随机抽样,进行配额调查,共调查完成有效样本门诊患者240例和住院患者320例。

1.2 方法

1.2.1 调查方法:门诊患者采取现场调查的方式,由经过统一培训的调查员每月到医院各门诊科室进行调查,调查员手持Pad终端设备,实现调查数据的实时上传;住院患者的调查采取出院后次月进行电话回访的方式进行(考虑到住院患者在院期间尚未体验完本次住院的所有环节,难以对本次住院进行全面评价,因此安排于出院后电话随访调查),每个月开展1次,对上个月的出院患者按照科室分布进行抽样调查。

1.2.2 调查问卷:门诊和住院患者的调查工具均采用自行设计的问卷,问卷基于“服务落实度调查”的框架,结合就医流程对各个服务环节进行评价。问卷的内容包含服务质量、服务效率、服务态度、医疗投诉、医院环境及医务人员廉洁6个维度,共21个核心条目。每个条目按照Likert 5级计分法,设置5个选项(非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意,分别赋值100、80、60、40、20分),对于选择“不满意”或“非常不满意”的设置追问条目,便于进一步发现问题。

1.3 统计学方法

采用Excel 2007建立数据库,采用频数、构成比、均数 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)等指标对调查结果进行统计描述。

2 结果

2.1 调查对象基本情况

门诊患者中男79(32.92%)例,女161(67.08%)例;年龄在30岁及以下38(15.83%)

例,31~45岁104(43.33%)例,46~60岁72(30.00%)例,60岁以上26(10.83%)例;218(90.83%)例患者处于在婚状态,其余为未婚和离异;职业前三位为公司职员47(19.58%)例,农民工32(13.33%)例,离退休人员32(13.33%)例;小学文化程度(13.33%)32例,初中文化程度85(35.42%)例,高中或中专文化程度48(20.00%)例,大学及以上文化程度75(31.25%)例。

住院患者中男117(36.56%)例,女203(63.44%)例;年龄在30岁及以下13(4.06%)例,31~45岁51(15.94%)例,46~60岁150(46.88%)例,60岁以上106(33.12%)例;293(91.56%)例患者处于在婚状态,其余为未婚和离异;职业前三位为公司职员51(15.94%)例,农民工47(14.69%)例,个体工商业者46(14.38%)例;小学文化程度38(11.88%)例,初中文化程度95(29.69%)例,高中或中专文化程度73(22.81%)例,大学及以上文化程度114(35.62%)例。

2.2 门诊患者满意度结果

门诊患者总体满意度得分为88.19分,其中服务质量维度得分88.74分、服务效率维度得分88.08分、服务态度维度得分89.94分、咨询与投诉维度得分80.92分、医院环境维度得分87.69分、廉洁维度得分90.83分。得分最高的指标是医生的服务态度,得分最低的指标是投诉渠道便捷性,各指标的得分具体情况见表1。

表1 门诊患者满意度各指标得分情况($\bar{x} \pm s$) 分

维度	指标	满意度得分
服务质量	治疗效果	86.83 \pm 13.19
	护士工作的专业性	89.67 \pm 12.92
	医生诊断准确性	89.5 \pm 14.04
	检查化验项目的合理性	89.41 \pm 11.93
	诊疗收费清晰透明度	88.00 \pm 14.84
服务效率	挂号便捷性	90.67 \pm 12.92
	预约诊疗便捷性	87.34 \pm 14.61
	检验及取单便捷性	85.58 \pm 16.28
	收费便捷性	88.67 \pm 13.13
服务态度	医生的服务态度	92.17 \pm 12.88
	护士的服务态度	88.07 \pm 15.01
	其他工作人员的服务态度	86.92 \pm 14.07
	医患沟通情况	91.92 \pm 13.18
咨询与投诉*	对患者隐私的保护	90.93 \pm 11.77
	投诉渠道便捷性	80.75 \pm 5.28
	工作人员接待态度	81.00 \pm 5.40
	投诉处理反馈及时性	80.92 \pm 5.25
医院环境	指引标示和引导单的准确性	90.08 \pm 12.81
	环境卫生	87.42 \pm 12.94
	硬件设施	85.42 \pm 14.83
廉洁	医护人员廉洁	90.83 \pm 13.17

* 咨询与投诉维度仅对有过咨询投诉经历的患者进行调查。

2.3 住院患者满意度结果

住院患者总体满意度得分为 87.41 分,其中服务质量维度得分 86.58 分、服务效率维度得分 89.31 分、服务态度维度得分 89.58 分、咨询与投诉维度得分 80.43 分、医院环境维度得分 83.52 分、廉洁维度得分 90.63 分。得分最高的指标是入院及出院注意事项说明,得分最低的指标是膳食情况,各指标的得分具体情况见表 2。

表 2 住院患者满意度各指标得分情况($\bar{x} \pm s$) 分

维度	指标	满意度得分
服务质量	入院及出院注意事项说明	90.94 ± 12.83
	主治医师诊断准确性	89.56 ± 13.05
	治疗效果	82.75 ± 15.19
	护理人员技术水平	89.87 ± 12.31
	诊疗收费清晰透明度	84.38 ± 16.33
服务效率	入院及出院手续便捷程度	89.77 ± 13.54
	分时段预约检查	85.84 ± 15.85
	上级医师查房及时性	89.56 ± 13.89
服务态度	护理工作的及时性	90.30 ± 12.58
	医护人员的服务态度	90.88 ± 13.03
	其他工作人员的服务态度	87.56 ± 13.50
	医患沟通	90.13 ± 14.16
	对患者隐私的保护	89.72 ± 13.43
咨询与投诉	投诉渠道便捷性	79.94 ± 6.81
	工作人员接待态度	80.75 ± 5.43
	投诉处理反馈及时性	80.19 ± 6.81
医院环境	膳食情况	76.02 ± 18.47
	环境卫生	87.00 ± 13.66
	硬件设施	84.56 ± 15.12
	探视和陪护制度	87.36 ± 12.76
廉洁	医护人员廉洁	90.63 ± 13.04

3 讨论

3.1 门诊患者满意度

本次调查显示肿瘤医院门诊患者的满意度得分较高,整体满意水平良好。门诊患者主要对医生的服务态度、与患者的沟通、对患者隐私保护、挂号便捷性和医务人员廉洁等方面评价较高,得分均在 90 分以上,与陈文婷等^[3]的研究结果类似。值得注意的是,调查也显示门诊患者对诊疗过程中的咨询与投诉、取单的便捷性及医院的硬件设施等方面的满意度还有待提高,通过对不满意人群的追问统计,显示医院硬件设施亟需改善的是乘坐电梯的便捷性和厕所卫生。

3.2 住院患者满意度

表 2 结果显示肿瘤医院住院患者的满意度得

分较高,整体满意水平处于良好状态,但略低于同时期门诊患者满意度得分。住院患者对入院出院注意事项说明、医护人员的服务态度、医护人员廉洁、护理工作的及时和医患沟通等方面非常满意,得分均在 90 分以上;对于住院期间的膳食情况、咨询与投诉、感知的治疗效果、诊疗收费清晰透明度等方面的满意度相对较差,需要进一步提高住院患者体验。

本次的调查显示,患者对于医务人员的服务态度、廉洁、医患沟通、就医的便捷性等方面均较为满意度,这与近年来浙江省肿瘤医院深入开展公立医院改革,推进信息化建设,提升医疗服务质量,改善就医环境等重点工作密切相关。相关研究^[4-6]显示利用信息化手段、持续提高医疗质量、改变护理管理模式以及对肿瘤患者开展人文关怀等可以提高患者满意度。因此,医院管理者应继续加强以上几个环节的工作,并针对本次调查所暴露出的薄弱点开展专项提升计划,营造更为良好的就医氛围。

参考文献

- [1] LASCHINGER H S, HALL L M, PEDERSEN C, et al. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction[J]. J Nurs Care Qual, 2005, 20(3): 220-230.
- [2] 江丽丽,孔桂兰,殷晓峰,等. 患者满意度综合评估现状研究[J]. 中国卫生质量管理, 2016, 23(1): 55-58.
- [3] 陈文婷,卢军,沈辛酉,等. 上海市三级综合与专科医院住院患者满意度比较的研究[J]. 中华现代护理杂志, 2015, 21(22): 2631-2633.
- [4] 许轲,何瑞仙,尹红,等. 肿瘤专科医院住院患者满意度分析与评价[J]. 中国肿瘤, 2017, 26(5): 333-337.
- [5] 周绿林,张婷婷,王森. 医疗服务质量与患者满意度关系研究[J]. 中国卫生事业管理, 2014, 31(1): 14-17.
- [6] 叶阿琴,谢枫,林慧,等. 全程人文关怀服务对提高患者满意度的作用[J]. 中国肿瘤, 2017, 26(2): 111-114.

(本文编辑:尹佳杰)