

· 调查报告 ·

## 589 例重庆市口腔门诊患者医疗服务满意度的调查研究\*

卿尚兰<sup>#</sup>, 宋锦璘<sup>△</sup>, 季平, 刘雄

(重庆市口腔疾病与生物医学研究中心/重庆医科大学附属口腔医院正畸科 401147)

**摘要:**目的 调查重庆市居民口腔门诊医疗服务满意度现状,为口腔医疗机构服务品质的评价与改善提供参考依据。方法 对重庆市主城区各级口腔医疗机构,依据 2009 年各医院门诊挂号人次比例,经分层随机抽样,选取 589 例来自重庆市各级口腔医疗机构就诊的成年患者,参考狩野纪昭(Noriaki Kano,1984)的二维品质模式的问卷内容,采用李克特 5 级标度法,对其一般资料、口腔门诊医疗服务满意度进行问卷调查。结果 被调查的 589 例患者中 77.93% 对口腔门诊医疗服务的总评价为满意,不满意的患者为 1.70%;将教育程度和医疗费用支付方式与口腔门诊医疗服务总满意度做单向方差分析发现差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),其中小学或初中患者对口腔门诊医疗服务总满意度显著低于不识字、大专或大学及研究生患者,商业医疗保险者对口腔门诊医疗服务总满意度显著高于社会基本医疗保险和自费者。结论 重庆市口腔门诊医疗服务满意度总体评价良好,仍有待进一步提高服务举措以满足其社会评价。

**关键词:**口腔医学;门诊医疗;患者满意度;问卷调查

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.26.016

文献标识码:A

文章编号:1671-8348(2012)26-2722-03

## Investigation on satisfaction degree of medical service for 589 oral outpatients in Chongqing city\*

Qing Shanglan<sup>#</sup>, Song Jinglin<sup>△</sup>, Ji Ping, Liu Xiong

(Department of Orthodontics, Chongqing Research Center for Oral Diseases and Biomedical Science/Affiliated Stomatological Hospital, Chongqing Medical University, Chongqing 401147, China)

**Abstract:** **Objective** To investigate the present satisfaction of medical service for oral outpatient department in Chongqing residents to provide a reference for evaluation and improvement of dental service quality. **Methods** 589 adult outpatients from Chongqing's dental medical institutions at various levels of hospital according to the proportion of outpatient registration number in 2009 were selected with the stratified random cluster sampling, the questionnaire was based on the Kano's two-dimension model (Noriaki Kano, 1984) questionnaire content by used level 5 Likert scale method, the general data and oral outpatients medical service satisfaction were analyzed by this questionnaire investigation. **Results** Among 589 investigated adult outpatients, 77.93% were satisfied with the total evaluation about the oral outpatients service, while 1.70% were dissatisfied or extremely dissatisfied. For education degree and medical treatment charge pays way and the oral outpatient medical service total satisfaction one-way anova, the differences were statistically significant ( $P < 0.05$ ). The total satisfaction degree in primary and the junior high school group on oral outpatients medical service was significantly lower than that in the illiteracy group, the undergraduate and postgraduate group; while the total satisfaction degree in commercial medical insurance group was significantly higher than that in the social basic medical insurance group and the group at one's own expenses. **Conclusion** The overall evaluation of Chongqing oral outpatient medical service satisfaction is better. We still need further to improve service measures to meet its social evaluation.

**Key words:** stomatology; ambulatory care; patients satisfaction; questionnaires

随着医疗体制改革的不断深入,各级口腔医疗机构竞争日益激烈,医疗服务满意度评价已逐渐被患者和医疗机构所重视<sup>[1]</sup>。口腔门诊医疗服务因治疗时间长、复诊次数多、独立操作性强、各级口腔医疗机构种类繁多,患者对其医疗服务满意度认知上具有一定的差异性<sup>[2]</sup>。以往,医疗服务满意度问卷调查在选项设计上主要强调了患者的满意率(满意或不满意)<sup>[3-4]</sup>,未充分关注患者的体验和建议(诸如为什么不满意)。问卷调查结果也难以明确医疗服务过程的薄弱环节,对于医疗机构服务的改进缺乏实际指导价值<sup>[5]</sup>。本课题借鉴了国内外类似研究<sup>[6-7]</sup>,并结合重庆市口腔门诊医疗服务的现实情况,自主设置体现患者需要与期望的口腔门诊医疗服务品质满意度调查问卷,客观地收集并分析患者对口腔门诊医疗服务的需求和意见,为重庆市口腔医疗机构的持续发展和管理提供参考

依据。

**1 资料与方法**

**1.1 一般资料** 以 2010 年 10 月至 2011 年 3 月到重庆市主城区各级口腔医疗机构就诊的成年患者为调查对象。纳入标准:具有自主判断能力,无不良心理疾患,能够配合治疗,年龄为 18~70 岁的口腔疾病患者,居住期少于 5 年的非重庆市主城区居民不在调查之列。

**1.2 方法** 对重庆市主城区各级口腔医疗机构,依据 2009 年其门诊挂号人次比例,采用分层随机抽样的方法,抽取 589 例就诊号为单号的 8 所各级口腔医疗机构的成年患者进行问卷调查。参考狩野纪昭(Noriaki Kano, 1984)的二维品质模式的问卷内容,采用李克特 5 级标度法,由经过培训的调查员对每一调查对象按统一、规范的标准进行问卷调查。问卷内容包括

\* 基金项目:重庆市医学重点学科建设经费资助项目[渝卫科教(2009)67号]。 # 现在重庆市第三人民医院口腔科工作(邮编:400014)。 △ 通讯作者, Tel:13594327961; E-mail:soongjl@163.com。

居民的一般情况(性别、年龄、教育程度、月收入、医疗费用支付方式)、环境设施、医护人员的技术、服务态度、医疗服务过程、服务效果和口腔门诊医疗服务总评价等方面的满意度调查。此外,依据自愿参与的原则在 589 例患者中,有 300 例患者接受了深入访谈并表述对口腔医疗门诊服务的意见。

**1.3 统计学处理** 所有数据采用 SAS9.1 统计软件进行统计分析。人口学特征采用方差分析,满意度调查中的各个项目与口腔门诊医疗服务总评价采用 Spearman 相关分析、Logistic 多元逐步回归分析,以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

**2 结 果**

**2.1 人口学特征分析** 不同教育程度的患者对重庆市口腔门诊医疗服务总满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),其中,小学或初中患者对口腔门诊医疗服务总满意度显著低于不识字、大专或大学、研究生患者( $P < 0.05$ );其他各组两两比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。不同医疗费用支付方式对重庆市口腔门诊医疗服务总体满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),其中,参加了商业医疗保险者对口腔门诊医疗服务总满意度显著高于社会基本医疗保险和自费者( $P < 0.05$ ),其他各项两两比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ ),见表 1。

**表 1 被调查患者的人口学特征分析**

项目	构成比(%)	项目	构成比(%)
性别		婚姻	
男	272(46.18)	未婚	223(37.86)
女	317(53.82)	已婚	366(62.14)
年龄(岁)		月收入(元)	
<20	77(13.07)	<1 000 元	119(20.20)
20~<35	233(39.56)	1 000~<2 000	176(29.88)
35~<50	150(25.47)	2 000~<3 000	128(21.73)
50~<65	83(14.09)	3 000~<5 000	95(16.13)
≥65	46(7.81)	5 000~<8 000	39(6.62)
职业		≥8 000	32(5.43)
公务员	53(9.00)	教育程度	
专业技术人员	103(17.49)	不识字	13(2.21)
技术工人	46(7.81)	小学或初中	105(17.83)
销售	34(5.77)	高中	179(30.39)
服务	54(9.17)	大专或大学	266(45.16)
私营业主	39(6.62)	研究生	26(4.41)
个体	37(6.28)	医疗费用支付方式	
农民工	23(3.90)	公费	44(7.47)
离退休	63(10.70)	社会医保	185(31.41)
学生	69(11.71)	商业保险	25(4.24)
其他	68(11.54)	自费	335(56.88)

**2.2** 589 例重庆市口腔门诊患者对口腔医疗服务总满意度的评价 其中 20.37%(120/589)的患者对口腔医疗服务的评价为非常满意,57.56%(339/589)为满意,20.37%(120/589)为一般,表示不满意和非常不满意的为 1.70%(10/589)。总满意率为 77.93%(459/589),表明当前主城区居民口腔医疗服务总体满意度情况较好。

**2.3** 589 例重庆市口腔门诊患者对医疗服务各项的满意度 根据患者对重庆市口腔门诊医疗服务每一个项目的满意程度予以赋分,计算每一个项目的平均得分情况,并从高到低进行排序,患者满意主要集中在医护人员服务态度、专业技术能力等方面;患者不满意主要集中在候诊时间、收费合理性和医疗收费透明度,其次是门诊时间可否配合患者的需要、就医环境、医疗设备等方面(表 2)。将重庆市口腔门诊医疗服务满意

度的各个项目作为自变量,服务总评价作为因变量,采用 Stepwise 逐步回归分析(入选标准为  $P = 0.1$ ,剔除标准  $P = 0.15$ ),结果表明就医环境、门诊时间可配合患者需要、专业技术能力、对药剂服用方式能否详细说明、收费的合理性、各项医疗收费的透明度、医护人员服务态度、就医时是否信任医务人员、医疗机构的诊疗流程等,对口腔门诊医疗服务总评价有较大的影响。这些项目得分越高,患者对口腔门诊医疗服务的总评价就越高。从标准偏回归系数分析,医护人员服务态度、就医时是否信任医务人员、该医疗机构的诊疗流程等,对口腔门诊医疗服务总评价的影响最大,确定系数  $r^2 = 0.7035$ 。将患者满意度调查的各个项目与口腔门诊医疗服务总评价做 Spearman 相关分析,所得系数范围为 0.8560~0.5354,具有较强相关性。其中,相关性强的几个方面是:就医时是否信任医务人员、对该医疗机构的诊疗流程、医护人员服务态度、各项医疗收费的透明度等,医疗机构加强这几方面的完善有利于提高患者总满意度。

**表 2 口腔门诊医疗服务各项目平均得分及排序**

调查项目	平均得分	标准差	顺位
医护人员服务态度	4.07	0.7	1
专业技术能力(医术)	4.07	0.75	2
器械消毒完全(一人一套)	4.07	0.79	3
在诊断检查时尊重患者的隐私	4.05	0.69	4
医生在诊断检查时倾听患者的陈述	4.05	0.72	5
诊断和治疗效果	4.03	0.76	6
主动关心患者的情绪并给以安慰与鼓励	4.03	0.77	7
对治疗前后须知说明的详细程度	4.02	0.75	8
就医时是否信任医务人员	4.01	0.73	9
医师对疾病治疗解说的详细程度	4.01	0.75	10
主动提醒患者回诊时间	3.99	0.79	11
对药剂服用方式能否详细说明	3.94	0.76	12
诊断治疗时间掌握适宜度	3.92	0.74	13
对该医疗机构的诊疗流程	3.91	0.75	14
医疗设备(是否齐备、先进)	3.91	0.72	15
主动追踪病情	3.88	0.8	16
就医环境(卫生、舒适性)	3.87	0.74	17
地理位置、交通	3.83	0.77	18
进行适当的科普宣教	3.82	0.76	19
门诊时间可配合患者的需要	3.76	0.78	20
各项医疗收费的透明度	3.75	0.78	21
收费的合理性	3.65	0.78	22
候诊时间	3.63	0.84	23

**2.4** 对 300 例患者深入访谈后反馈意见 主要建议汇总为:(1)改善停车难的问题;(2)老人可否优先就诊;(3)口腔诊断治疗时间较长,可否为只咨询或检查的患者设立快速就诊通道;(4)如何帮助患者克服治疗的恐惧心理;(5)口腔医学科普宣教有待加强。

**3 讨 论**

经 589 例重庆市口腔门诊患者调查发现,当前重庆市口腔门诊医疗服务满意度总体评价良好,不满意的方面主要集中在诊疗费用过高、候诊时间过长(包括排队、挂号、交费时间长,候诊时间长)、治疗时间长,治疗周期长。其他诸如诊断疾病手续烦琐、提供不必要服务等也是当前社会关注的焦点之一,其他学者也有类似调查结果<sup>[8]</sup>。口腔门诊医疗费用支付涉及医疗保险支付改革,同时优质口腔医疗资源短缺均具有现实深层次原因,有待后续医疗改革中持续解决<sup>[9]</sup>。

此外,不同教育程度和医疗费用支付方式的患者对口腔门诊医疗服务总满意度差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。其中,小学或初中患者对口腔门诊医疗服务总满意度显著低于不识字患者、大专或大学患者、研究生患者。课题组项目深入访谈证实不识字患者更注重医疗结果,对医疗服务过程在意度较低;大专或大学患者、研究生组等文化程度较高者相对注重医疗服务品质,对于服务的认知较为敏感与严苛,沟通理解能力较强,也能和医生建立较信任的医患关系。商业医疗保险者对口腔门诊医疗服务总满意度显著高于社会基本医疗保险、自费者( $P < 0.05$ )。相对而言,商业医疗保险者更关注身体健康,自费者大多认为医疗费用过高。

相关调查发现,与医疗服务满意度相关的方面主要包括医疗设备环境、方便性、医疗费用、技术、人际互动因素等<sup>[10-11]</sup>。本研究经 Spearman 相关分析和多元回归分析发现,就医环境、门诊时间可配合患者需要方面、专业技术能力、收费的合理性、各项医疗收费的透明度、医护人员服务态度、就医时是否信任医务人员等方面与口腔门诊医疗服务总评价相关性较强。这与其他学者调查结果基本一致<sup>[12-13]</sup>,提示各级口腔医疗机构应加强这些方面的服务持续改进,更好地提高患者满意度。特别是 300 例成年人患者接受深入访谈后也对口腔门诊医疗服务满意度提出了更高的要求,值得各级口腔医疗门诊机构关注。

综上所述,随着医疗保险制度的覆盖面不断扩大,口腔医疗服务环境的逐渐改善,市场化竞争的加强,使患者对口腔门诊医疗服务提供方有更多的选择<sup>[14]</sup>。各级口腔医疗机构面对制度和环境变化的双重考验,必须重视品牌战略、扩大经营规模、提供优质服务、注重人才战略<sup>[15]</sup>,才可能实现持续快速发展。

#### 参考文献:

- [1] 李宁秀,任晓辉,唐敏,等.患者就医意向与社区卫生服务[J].中国卫生事业管理,2008,17(2):101-102.
- [2] Berger B,Lenz M,Mühlhauser I. A satisfied patient—a good doc? To what extent is patient satisfaction an indicator of quality in general practice? A systematic review[J]. Z Evid Fortbild Qual Gesundhwes, 2008, 102(5): 299-306.
- [3] Qian D, Pong RW, Yin A, et al. Determinants of health care demand in Poor, rural China: the case of Gansu

Province[J]. Health Policy Plan, 2009, 24(5): 324-334.

- [4] 姬军生. 患者满意度调查是医疗质量考评的重要内容[J]. 中华医院管理杂志, 2004, 20(1): 49-50.
- [5] Archer N, Fevrier-Thomas U, Lokker C, et al. personal health records: a scoping review[J]. J Am Med Inform Assoc, 2011, 18(4): 515-522.
- [6] Malaty HM, O'Malley KJ, Abudayyeh S, et al. Multidimensional measure for gastroesophageal reflux disease (MM-GERD) symptoms in children: a population-based study[J]. Acta Paediatr, 2008, 97(9): 1292-1297.
- [7] Weston R, Dabis R, Ross JD. Measuring patient satisfaction in sexually transmitted infection clinics: a systematic review[J]. Sex Transm Infect, 2009, 85(6): 459-467.
- [8] Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B, et al. The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability[J]. Int J Qual Health Care, 2004, 16(6): 453-463.
- [9] 蔡湛宇,陈平雁.患者满意度的概念及测量[J].中国医院统计, 2002, 9(4): 236-238.
- [10] Soufi G, Belayachi J, Himmich S, et al. patient satisfaction in an acute medicine department in Morocco[J]. BMC Health Serv Res, 2010(10): 149.
- [11] 保宏翔. 患者满意度量表的设计及信、效度评价[J]. 卫生职业教育, 2010, 28(21): 157-159.
- [12] Tung YC, Chang GM. Patient satisfaction with and recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education[J]. Int J Qual Health Care, 2009, 21(3): 206-213.
- [13] Säilä T, Mattila E, Kaila M, et al. Measuring patient assessments of the quality of outpatient care: a systematic review[J]. J Eval Clin Pract, 2008, 14(1): 148-154.
- [14] Ruiz MA, Pardo A, Rejas J, et al. Development and validation of the "Treatment Satisfaction with Medicines Questionnaire" (SATMED-Q)[J]. Value Health, 2008, 11(5): 913-926.
- [15] 吴小红,邓锋.口腔医院经营战略的思考[J].重庆医学, 2006, 35(14): 1329-1330.

(收稿日期:2012-02-09 修回日期:2012-04-22)

(上接第 2718 页)

- [4] 张雯,郑美华.全瓷固定桥抗折性能的研究进展[J].国际口腔医学杂志, 2010, 37(4): 481-484.
- [5] 张晓南,辜向东,吴恙,等. 基体烧结温度对氧化铝-氧化锆纳米渗透陶瓷力学性能的影响[J]. 重庆医学, 2010, 39(10): 1212-1213.
- [6] 辜向东,张晓南,鲜苏琴,等. 氧化铝-氧化锆纳米复合渗透陶瓷低温补偿代型材料适合性研究[J]. 重庆医学, 2009, 38(23): 2948-2950.
- [7] 吴云涛,秦来顺,杨怡昕,等. Gd<sub>0.98</sub>Lu<sub>0.02</sub>O<sub>3</sub> 透明陶瓷的真空烧结和光学性能[J]. 硅酸盐学报, 2009, 37(6): 964-969.
- [8] Gonzaga CC, Yoshimura HN, Cesar PF, et al. Subcritical

crack growth in porcelains, glass-ceramics, and glass-infiltrated alumina composite for dental restorations[J]. J Mater Sci Mater Med, 2009, 20(5): 1017-1024.

- [9] Lugh V, Sergio V. Low temperature degradation-aging-of zirconia: a critical review of the relevant aspects in dentistry[J]. Dent Mater, 2010, 26(8): 807-820.
- [10] 熊炳昆. 二氧化锆制备工艺与应用[M]. 北京:冶金工业出版社, 2008: 11-12.
- [11] 柴枫,徐凌,廖运茂,等. 氧化锆增韧的纳米复合渗透陶瓷粉体性能的研究[J]. 实用口腔医学杂志 2002, 18(11): 518-521.

(收稿日期:2012-05-06 修回日期:2012-05-31)