

需要在管理和服务理念上有根本的变革,树立“以人为本”、“编辑部利益至上”的全新观念。在实际工作中,把纸质的图书、期刊与电子版的文献结合使用,从单纯的经验式图书与期刊提供服务逐步转为根据工作人员的需求提供有针对性的信息提供,把网络信息服务与自主创新、参与式互动式信息服务有机地结合起来,最大程度上发挥《重庆医学》编辑部图书与期刊馆藏信息资源的优势,逐步提供更高层次的知识服务。最终为编辑工作服务,为《重庆医学》办刊质量服务。

参考文献:

- [1] 钱进,吴开明,徐川平. 2000~2011年《重庆医学》杂志发表时滞调查分析[J]. 中国科技期刊研究, 2013, 24(2): 304.
- [2] 王琨. 浅谈图书管理工作的创新[J]. 黑龙江科技信息, 2008, 12(11): 106.
- [3] 罗红丽. 图书馆导读的个性化[J]. 图书馆学研究, 2006,

27(4):90-91.

- [4] 刘秀杰. 高校图书馆学生读者需求分析及对策[J]. 图书馆学研究, 2004, 25(5): 67.
- [5] 张政. 医院图书馆的特色馆藏与特色服务[J]. 中华医学图书情报杂志, 2004, 14(4): 46-47.
- [6] 黄晓明. 高校图书馆纸质外文期刊利用率低的原因分析及对策[J]. 大学图书情报学刊, 2006, 24(6): 50-52.
- [7] 赵晓燕, 马美贞. 信息时代提高市立医院外文期刊利用率的几点思考[J]. 使用医技杂志, 2004, 11(10): 2195-2196.
- [8] 云凤羽. 基层医院图书馆外文期刊利用的探索[J]. 科技情报开发与经济, 2006, 13(3): 586.
- [9] 徐杰, 郑锦华. 影响我院图书馆外文医学期刊利用率的原因及对策[J]. 医学信息学, 2012, 25(3): 49-50.

(收稿日期: 2013-05-16 修回日期: 2013-06-21)

• 卫生管理 •

重庆市九龙坡区民营医院患者满意度调查报告

张馨月, 雷寒[△], 刘德均

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2013.21.045

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2013)21-2551-02

民营医院近年来发展迅速,遍布中国大陆及港澳台地区。然而,民营医院是否真如其宣传那般美好,以及患者是否愿意选择民营医院就医,对民营医院的各项服务是否满意,既关系到民营医院的发展前景,又关系到人民的身体健康和生命安全,影响社会和谐和稳定^[1-2]。所以,关注民营医院的发展意义重大^[3-5]。本文拟就患者对于民营医院的服务满意度的问题进行调查研究。具体采用问卷调查法,在重庆市九龙坡区近20家民营医院汇总随机抽取5家,对就诊的患者进行访谈,记录结果,最后将问卷汇总,采用百分比法对数据进行统计。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取在重庆市九龙坡区民营医院食堂、过道、休闲区以及在医院附近活动的患者及在民营医院周边公众场合选取在民营医院接受过治疗的人群。

1.2 方法 采用问卷调查形式,调查问卷共涉及5项内容,从医院对外宣传的真实性,医院环境、就医流程便捷度及医护人员服务态度满意度,医院诊治技术、诊治效果与费用满意度,医疗虚假现象,患者维权意识5个方面进行数据收集、统计。

2 结果

2.1 问卷回收情况 调查总共填写问卷200份,其中183份有效,有效回收率达到了91.5%。183例患者中,女123例,占调查总数的67.2%。男60例,占调查总数的32.8%。其中18岁以下16例,占8.7%;18~40岁112例,占61.2%;40岁以上55例,占30%。文盲及仅有小学学历21例,占11.5%;中学中专学历119例,占65.0%;大专及其以上学历43例,占23.5%。

2.2 关于医院对外宣传的真实性调查结果 此次调查就患者

对于九龙坡区民营医院对外宣传的真实性进行了评价。评价内容分为“真实”、“比较真实”、“不怎么真实”、“不真实”及“不知道”5个选项。其中认为民营医院的宣传真实占4例,比较真实占27例(14.8%)、不怎么真实占77例(42.1%)、不真实占46例(25.1%)、不知道占29例(15.8%)。总体而言,认为民营医院的宣传可靠性高的患者还是极少数的,在调查过程中了解到,这主要是由两方面原因造成的:(1)民营医院为扩大知名度,赚取利益,确实存在虚假宣传的情况;(2)广大患者及老百姓对民营医院产生先入为主的不良印象。

2.3 关于医院环境、就医流程便捷度、医护人员服务态度、医院诊治技术、诊治效果与费用满意度调查结果 在医院环境的满意度方面,总体而言,民营医院的环境令人感到满意。在就医流程及其便捷度的调查中,也能够显现出民营医院近年来的发展确实非常有效果^[6]。相对于以上两项调查结果,对于“医护人员服务态度满意度”的调查结果则差强人意。医院诊治技术含量及治疗效果调查结果显示,患者对于民营医院的水平及诊治效果还是心存疑虑。而费用满意度调查调查结果显示,“不怎么满意”的人群占到了绝大部分,有82例(44.8%)认为民营医院的医疗费用偏高,不太令人满意。在调查过程中,涉及到医疗费用时,被调查患者的反映比较强烈,认为民营医院的医疗费用虚高,根本不能与其真实的服务水平相适应,见表1。

2.4 医疗虚假现象调查结果 医疗虚假现象也一直为社会及大众深恶痛绝,民营医院作为独立的营利性单位,是否存在这种现象以获取眼前利益,也是患者所关注的,调查结果显示,对于民营医院是否存在虚假现象,患者还是持肯定态度的较多,见表2。

表 1 患者对医院环境、就医流程服务态度、诊治技术、诊治效果与费用满意度调查[n(%), n=183]

内容	医院环境	就医流程	服务态度	医院诊疗技术	诊治效果	费用
满意	33(18.0)	21(11.5)	30(16.4)	38(20.8)	11(6.0)	9(4.9)
比较满意	101(55.2)	122(66.7)	96(52.5)	71(38.8)	82(44.8)	34(18.6)
不怎么满意	38(20.8)	25(13.7)	39(21.3)	46(25.1)	62(33.9)	82(44.8)
不满意	11(6.0)	15(8.2)	18(9.8)	28(15.3)	28(15.3)	58(31.7)

表 2 医疗虚假现象调查结果[n(%)]

项目内容	现象 1	现象 2
有	49(26.8)	60(32.8)
有那么一点	93(50.8)	71(38.8)
没有	7(3.8)	16(8.7)
不知道有没有	34(18.6)	36(19.7)

现象 1: 没病说成有病, 小病夸为大病; 现象 2: 乱检查, 假报检查结果。

2.5 患者维权意识的调查结果 随着社会法制程度的提高及民众维权意识的普及, 患者对于自身的权利也有了相应的提高, 有 32.8% 的患者“知道”患者的医疗权利, 51.4% 的患者知道一点, 15.9% 的患者完全不知道, 这也与维权的可能性调查结果相一致; 有 26.2% 的患者遇到医疗事故时一定会去维权, 而 41% 的患者表示维权可能性较大, 而也有维权可能性较小的人群占 28.4%, 不去维权的占到了极少数, 比例为 4.4%。

3 讨论

此次问卷调查深入了解了民营医院的患者的医疗状况, 就患者对民营医院的态度做了全面的掌握, 对于民营医院的发展现状及发展未来有一个初步的建议。建议民营医院从提高医护人员素质和加大政府监管力度两方面进行改进。

3.1 提高医护人员素质 对于民营医院而言, 其体制及运行皆与公立医院有所区别, 因而对于医护人员的奖励制度可能存在较大差异, 为追求自身利益, 医护人员往往会采取不合理不道德的手段来增加民营医院的收益, 也就损害了广大患者的权益。因此, 要提高民营医院医护人员的道德素质与职业素质, 将“治病救人”树立为第一道德要求^[7]。

3.2 加强政府监管力度 民营医院的发展离不开政府的有效监管, 在民营医院的诊治效果及医疗虚假现象中, 政府必须介

• 卫生管理 •

入管理, 从制度上加以保障, 并对于患者的举报维权行为积极响应, 配合调查, 才能从源头上消除此类恶劣现象^[8]。不仅卫生行政主管部门应加大监督执法力度, 药品管理部门也应加强对民营医院的药品监管, 而物价部门应加强价格方面的监管, 同时工商部门应对民营医院的宣传方式, 广告内容等方面加强监督。

参考文献:

- [1] 唐宗顺, 邹鹏, 何中臣, 等. 重庆市民营医院医疗服务现状调查[J]. 重庆医学, 2012, 41(3): 279-280, 282.
- [2] 唐维礼, 许新升, 王世臣, 等. 民营医院的“草根宣言”[J]. 中国医院院长, 2010(24): 93.
- [3] 李薇. 从改善医患关系论公立医院服务营销策略——以湖北省新华医院为例[D]. 上海: 华东师范大学, 2007.
- [4] 贾婀娜, 袁小洪, 贾明勇, 等. 珠海市医院人文关怀满意度调查研究[J]. 健康研究, 2010, 30(3): 230-233.
- [5] 陈健. 满意度调查的反向应用研究探讨[J]. 企业导报, 2011, 12(7): 191-192.
- [6] 刘艳丽, 陈莉军, 赵文晓, 等. 济南市城乡结合部居民就医行为研究[J]. 中国初级卫生保健, 2010, 24(1): 3-4.
- [6] 王丽. 医护合作的新进展[J]. 吉林医学, 2010, 31(16): 2542-2543.
- [7] 李明发. 浅谈营利性医院的监管[J]. 中国医院管理, 2008, 28(8): 88-89.
- [8] 杜惠峰, 张楠, 闻岚, 等. 新医改背景下加强民营医院监管的思考[J]. 现代医院管理, 2012, 10(3): 8-10.

(收稿日期: 2013-01-08 修回日期: 2013-03-21)

综合医院门诊护理管理不良因素分析与对策

黄红梅, 熊彬[#], 张玲[△]

(第三军医大学附属西南医院门诊部, 重庆 400038)

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2013.21.046

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2013)21-2552-03

门诊部作为医院履行医疗服务的前沿阵地, 是医护人员实践全心全意为患者服务, 体现医院良好医德医风的重要窗

作者简介: 黄红梅(1980~), 主管护师, 本科, 主要从事门诊护理及卫生管理工作; 熊彬(1983~), 护师, 本科, 主要从事门诊护理及护理管理工作。[#]: 共同第一作者。 [△] 通讯作者, Tel: (023)68754100; E-mail: zhanglingcq@yahoo.cn。