

比例逐步提高至 90%。

4.1.3 建立多渠道可持续的职工医保筹资体系,保障资金来源和合理有效使用 根据重庆市经济发展水平,加大财政投入,提高政府医疗费用支付比例^[11],逐步提高政府补助水平。同时,适当提高个人缴纳比例,提高整个医保资金的筹资水平。加强与民政医疗救助制度的衔接。通过让医疗救助金支持贫困人员参保,降低或免除就医起付线,提高补偿比例等方式,使城乡贫困人群能充分享有基本医疗保障。建立基本医疗保障与公共卫生服务的有机衔接,落实预防为主、防治结合的卫生工作方针^[12],实现人人享有基本卫生保健的目标。将基本公共卫生服务融入到基本医疗保险制度中。从基本医疗保险基金中落实部分公共卫生服务经费,逐步扩大公共卫生服务包内容(如慢性病的临床预防等),让参保人群享有更多的公共卫生服务。促成“医防结合”的基本医疗卫生服务模式形成,降低发病率,减少医疗费用支出,保障医保资金来源和合理有效使用。

4.2 建立科学的职工医保基金运行、监管、预警机制,规范基金使用 (1)改革现有管理模式。采取民主管理模式,使决策者(政府)、参与者(医院)、患者共同商议医保政策。在医疗保险管理协调小组下成立医保政策咨询委员会,即第三方社会机构(如医学会或医院管理协会等),定期搜集并听取医院、患者的意见,在医保专家充分论证后,对医保政策进行修订,从而明确各方责任、提高服务效率。(2)建立和完善医保基金预算管理。按照《国务院关于试行社会保险基金预算的意见》(国发[2010]2号)文件要求,通过第三方社会机构,科学编制基本医疗保险基金收支预算,经市级医疗保险管理协调小组研究与审定,由医保中心具体执行与管理。(3)制订科学考核指标,建立监管和预警机制。将医保利益相关群体(患者、医院监管员、医保专家、医保中心和卫生局)组成医疗质量管理和医疗保险经费控制相结合的基本医疗服务监管队伍,制订“经济指标和技术指标”并举的考核体系,建立医院质量安全评价和监测体系、医院信息公开制度和外部财务审计制度,加强对医疗服务质量的监管,保障基本医疗保险基金的安全、规范使用。(4)充分利用信息管理系统,通过建立基金决策分析系统、预警系统,完善数据采集和加强数据分析,对单位和个人缴费、参保人员就医、两定机构费用支出的实时监控,强化对医疗行为和医疗费用的监控,建立诚信档案,将监测、考评和监督检查的结果与医保实际付费(医院)和报销(患者)挂钩。确保实施支付方式改革后医疗机构服务内容不减少,服务水平不降低,在保证服务质量和控制费用不合理上涨的双重目标,切实维护参合人员利益,防

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2014.33.050

止“门诊治疗住院化”和“住院治疗门诊化”,纠正和改善居民就医行。(5)增加医保管理人员编制,提高管理能力。市编办、人社、财政、医保中心应根据医保基金实际运行、管理的需要,适当增加市医保中心和各级医保中心的人员编制,特别是提高临床、药学、卫生管理、经济、信息等专业人员的比例,增强专业化和精细化管理能力。

参考文献:

- [1] 重庆市人力资源和社会保障局. 重庆市城乡统筹社会保障体系建设实践与探索[M]. 重庆:重庆出版社,2012:58-66.
- [2] 琴芳,缪宝迎. 基本医疗服务的界定[J]. 中国卫生经济,2007,16(8):8-9.
- [3] 刘俊香,吴静,陈鸿君,等. 国内基本医疗服务界定研究述评[J]. 卫生软科学,2012,26(7):624-626.
- [4] 易静. 基本医疗及其需要量的研究[J]. 现代预防医学,2006,33(12):2289-2291.
- [5] 刘小兵. 对中国基本医疗保险范畴界定的再研究[J]. 财经研究,2002,28(11):32-33.
- [6] 陈竺. 深入贯彻落实党的十七大精神 努力开创中国特色社会主义事业发展的新局面——在 2008 年全国卫生工作上的讲话[EB/OL]. <http://www.moh.gov.cn/pubilfiles/business/htmlfiles/chenz/pldjh/200804/30591.htm>. 2008-01-07.
- [7] 雷海潮. 实现人人享有基本医疗卫生服务的关键问题探讨[J]. 卫生经济研究,2008,25(5):3-5.
- [8] 梁鸿,朱莹,赵德余. 我国现行基本医疗服务界定的弊端及其重新界定的方法与政策[J]. 中国卫生经济,2005,24(12):8-10.
- [9] 汪志强. 我国基本医疗卫生服务改革的瓶颈与突破[J]. 中国井冈山干部学院学报,2010(4):91-96.
- [10] 梁鸿,余兴,仇玉彬. 新医改背景下社区卫生服务若干政策问题的探讨[J]. 中国卫生政策研究,2010,3(7):2-8.
- [11] 李少冬. 政府保障基本医疗服务的责任[J]. 中国卫生经济,2004,23(12):25-27.
- [12] 杨文怡. 新医改背景下基本医疗服务和基层医疗卫生机构关系探讨[J]. 中外医学研究,2011,9(2):46-47.

(收稿日期:2014-03-15 修回日期:2014-05-27)

住院患者满意度第三方调查及结果分析

韩春晓,冯泽永[△]

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

中图分类号:R193.3

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2014)33-4554-03

以患者为中心,提高患者满意度,增强医院竞争力一直是医院工作重心^[1-2]。作为一种医院管理工具和方法,患者满意

度调查在国内外的医疗领域已经被普遍使用^[3]。患者满意度调查是从患者的视角考察医院的服务质量、了解患者的忠诚

度,它不仅是医疗质量考评体系中不可缺少的一个环节,而且可以为医院制定发展策略、改进服务质量、构建和谐医患关系提供依据。特别是住院患者在医院的时间较长,几乎能接触到医疗服务的各个环节,体会深刻,能为满意度评价提供价值较高的信息,重庆市某三级综合医院特委托第三方机构对该院的住院患者开展满意度调查,旨在了解该院住院患者的满意度及其影响因素,为进一步改进医院工作提供依据^[4]。

1 资料与方法

1.1 一般资料 收集 2013 年 4 月 14 日至 17 日在该院住院

满 3 d 的患者,且无年龄、性别及文化程度要求。纳入标准:(1)自愿参加本次研究;(2)年龄大于或等于 18 岁;(3)意识清楚,能正确回答问题。排除标准:(1)合并较严重的认知及精神障碍;(2)合并有其他较严重的疾病,如心肌梗死、心力衰竭、帕金森综合征等其他严重影响患者生活质量的疾病;(3)不合作者。

1.2 方法

1.2.1 研究工具 本次研究为横断面调查,采用问卷调查法。选择综合实力强,具有权威性和专业性的四川大学某医院管理研究所承担。

1.2.2 研究内容 根据综合医院管理规范 and 三级甲等医院评审标准,结合医院实际提出影响住院患者满意度因素进行调查。内容包括:住院患者一般情况及其对医院环境设施、医护服务态度、医生工作作风、医疗技术水平、临床用药、医疗服务价格情况等方面的满意认同性。每个项目分为很满意、比较满意、一般和不满意 4 项。

1.2.3 材料收集 根据医院服务量,本次调查人数按住院患者 30%抽取,共发放调查问卷 212 份,回收 206 份,回收率 97.17%,有效率 100.00%。调查前调查者向每位调查对象说明本次调查的目的意义,并要求匿名填写,对不能填写的患者可以由调查者提问然后患者作答的方式完成调查。调查时必须要求没有医护人员等与患者有利益依存关系的人在场,所有问卷当场回收,立即检查完成情况。

1.3 统计学处理 满意度评价采用模糊综合评价,其他根据需要选择统计学方法。如无特殊说明,所有 P 值均表示双侧概率,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 住院患者一般情况 本次调查对象中,农民最多,占 30.1%,公司职员与企业管理者最少,分别占 2.0%;95.0%的调查对象购买了医疗保险,仅有 5.0%的调查对象未购买任何医疗保险。60.0%的调查对象是第 1 次在该院住院,3 次及以上在该院住院的调查对象仅占 16.6%;通过门诊挂号和急诊入院的调查对象合计占 89.4%。

表 1 对该医院的医疗服务质量总体评价

医疗服务质量总体评价	频数	百分比(%)
很满意	91	44.4
比较满意	83	40.5
一般	30	14.6
很不满意	1	0.5
合计	205	100.0

2.2 医疗服务质量的总体满意度 84.9%的调查对象对该医

院的医疗服务质量比较满意,仅有 0.5%的调查对象表示很不满意,见表 1。

2.3 各分项满意度

2.3.1 医护服务态度的满意度 调查对象中对护理人员的接待态度和服务态度、对主管医生的接待态度和服务态度以及对上级医生的服务态度比较满意、很满意的均占 88%以上,见图 1。

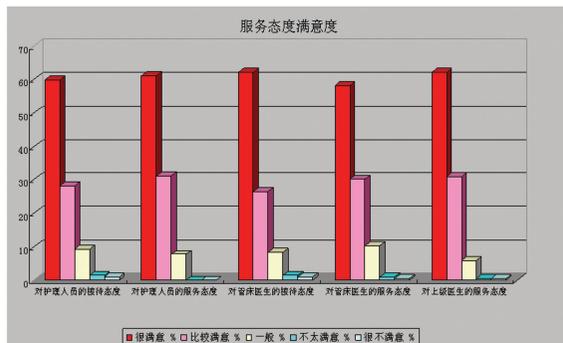


图 1 医护服务态度的满意度

2.3.2 医生工作作风的满意度 88.3%的调查对象反映入院当天其主治医生就对其进行了检查;83.4%的调查对象表示接受了健康宣教,且经健康宣教后对自身疾病情况很了解、比较了解的合计占 67.0%以上;71.8%的调查对象认为医生查房时,对病情的询问了解全面细致;对医生向其介绍病情的情况表示很满意、比较满意的合计占到 85.1%;90.6%以上的调查对象表示较满意、很满意于医护人员对其的隐私保护。

2.3.3 医护技术水平的满意度 认为医生的技术水平很好、比较好的合计占到 89.7%,认为护士的技术水平与护理质量很好、比较好的合计占到 88.7%。

2.3.4 医院收费情况的满意度 60.5%的调查对象并不知道该医院是否认可同级医院近期的检验结果,仅 31.3%的调查对象反映医院认可同级医院近期的检验结果;72.4%的调查对象反映医生开具大型检查或贵重药品会提前征求患者意见;认为其住院所花费的医疗费用合理和基本合理的调查对象占 96.0%,34.7%的调查对象反映其本次住院医疗费用中所占比例最多的是检查费。65.0%的调查对象对其医疗费用进行过查询,最多的查询方式是每日费用清单占 87.3%。

2.3.5 医德医风的满意度 有 2 人反映曾在接受医疗服务中宴请过工作人员;对该院医德医风的总体评价很满意、比较满意的调查对象合计占 89.2%。

2.3.6 就医环境的满意度 对病房的环境卫生条件表示很满意、比较满意的调查对象合计占 85.0%;对医院提供的餐饮和生活设施很满意、比较满意的合计占 68.3%。

2.3.7 对入院流程的满意度 对入院手续的办理流程的调查显示,有 76.4%的调查对象对入院手续的办理流程比较满意。住院期间的陪护情况,大多数调查对象住院期间的陪护为亲属占 59.1%,住院期间陪护为护士的占 35.5%,有 5.4%住院期间没有陪护。

2.3.8 患者忠诚度分析 76.5%的调查对象表示愿意再次到该医院就医,77.0%的调查对象表示愿意推荐家人和朋友到该院看病就医。

3 讨论

住院患者满意度调查结果显示,住院患者对该院医护服务

态度、医护工作作风、医护技术水平、临床用药、医疗服务价格、就医环境、医疗服务质量水平情况等都比较满意,尤其在医护技术水平、对患者隐私保护和尊重、医德医风、医疗服务质量总体评价均有较高的满意比和较低的不满意比,其中在护理人员的服务态度、护理人员的技术水平和护理质量方面不满意度均为零,但在入院后的健康宣教、就餐服务与生活设施、入院流程以及患者忠诚度上有一定比例的不满意。针对本次调查结果分析,笔者提出以下 5 点建议。

3.1 医护人员服务态度有较大的改进与提升空间 公立医院的宗旨就是全心全意为人民服务,为患者的生命安全保驾护航。这就要求医护工作者牢固树立“以患者为中心”的服务理念,改善服务态度,既是职责所在,也是发展之道^[5]。调查对象中对护理人员、主管医生以及上级医生的服务态度比较满意、很满意的均占 88.0% 以上,不太满意、很不满意分别为 2.5%、0.25%、2.5%、1.0%。虽然纵观数据不满意度的确较低,但是在服务满意度上仍有较大的提升空间,建议在下一步工作中将服务态度满意度的目标提升到 90.0% 以上。

3.2 医护人员高度重视健康教育,将其贯穿于医护工作的全过程 随着医学的发展,患者的需求在不断增强,从单纯的治病上升到防病的层面上,健康教育已成为提高患者满意度的重点^[6]。调查结果显示,住院患者尚有 16.6% 没有接受健康宣教,对该院医生介绍病情满意与较满意占 85.1%。这表明医护人员在健康教育方面还有待加强。医护人员不仅是使患者得到良好的治疗和优质的护理,还应该帮助患者及家属掌握相关疾病的康复、预防保健等方面的知识^[7]。比如可以更加详细地询问病情,耐心解答患者疑问,在入院时首先做好患者的健康教育,出院后在病情跟踪时注重健康指导等。

3.3 进一步加强医患沟通 在实施大型设备检查、贵重药品和高质特殊耗材使用等方面征求患者建议,应履行高质利用,尊重患者知情权、选择权^[8]。本调查结果显示,住院患者对于住院费用上认为花费合理的占 96.0%,但是医生在开具大型检查或者贵重药品前征求患者意见的仅有 72.4%,尚有 11.3%、2.0% 的只是告知、没有征求,这表明该医院住院收费整体满意度较高,也较为合理,只是在开具大型检查或者贵重药品时需进一步加强医患沟通,征求患者建议。

3.4 对病房的环境卫生、膳食质量和生活设施需进一步提高与改善 后勤部门是辅助医院临床业务的服务支持型部门,因其“非核心”的角色而容易不受重视。医院后勤服务不是患者就医的目标需求,却是保证医院正常运转、保证患者享受优质医疗、便利服务的前提条件,直接关系患者满意度所在^[9]。本调查结果显示,住院患者对于病房的环境卫生很满意、较满意占比仅有 85.0%,在对医院提供的餐饮和生活设施很满意、比较满意合计仅占 68.3%,满意程度相对较低,说明医院的后勤工作需要加强^[10]。建议在下一步工作中到病房进行深入的调

研,找到影响这些方面原因,并积极寻找到解决方案与措施。

3.5 增强患者体验,优化住院流程,提高患者忠诚度 如何提高患者对医院的信任感,是影响医院发展的一个重要因素^[11]。本调查结果显示,住院患者中仅有 76.4% 对于入院流程很满意和较为满意,尚有 4.0% 的患者不太满意和很不满意。仅有 76.5% 的人表示愿意再次到该医院就诊 77.0% 的人愿意推荐家人和朋友来该院看病,其中尚有 17.2%、6.4% 的患者不一定、不愿意到该院就诊,有 18.1%、4.9% 的患者不一定、不愿意推荐朋友或亲人到该院就诊,这表明该医院的入院流程和患者忠诚度上都有很大的改善空间,建议召集相关工作人员进行入院流程梳理,找到影响流程的关键点,进行合理的流程优化^[12]。同时,通过深入调研、多进行患者沟通与走访,找到影响患者到该院就医的关键因素,以此改善患者服务,提高患者体验。

参考文献:

- [1] 缪李丽. 以患者为中心,实施顾客满意服务,增强医院竞争力[J]. 重庆医学,2006,35(13):1237.
- [2] 马晓慧,王鲲,王培军,等. 患者满意度调查管理的优化及其价值[J]. 中国医学伦理学,2011,24(3):361-362.
- [3] 崔建新. 标本兼治解决医德医风建设中的突出问题[J]. 重庆医学,2005,34(11):1745.
- [4] 葛智馨,黄霞燕,陈英耀. 6 所乡镇卫生院住院患者的服务质量差距评价[J]. 中国初级卫生保健,2010,24(12):25-26.
- [5] 孔美龄,黄忠华. 综合医院住院患者满意度第三方评价模型的建立与运用[J]. 中国卫生产业,2011,9(1):79-81.
- [6] 刘蓉. 影响住院患者满意度调查的因素及对策的探讨[J]. 重庆医学,2008,37(12):1381.
- [7] 李美芳,黄秋葵. 基层医院儿科护理工作满意度低的原因分析及对策[J]. 医学理论与实践,2013,26(2):278-279.
- [8] 郭传骥. 开展第三方评估医院科学发展的探索与实践[D]. 沈阳:中国医科大学,2009.
- [9] 骆啸,顾竹影,丁朝黎,等. 省级医院住院患者满意度调查分析[J]. 中华医院管理杂志,2007,23(1):62-64.
- [10] 荆海红,张静平. 实施第三方评估评价住院患者满意度[J]. 中华现代护理杂志,2012,18(34):4190-4192.
- [11] 郭继志,姜良美,王建伟,等. 某院住院患者满意度实证探析[J]. 中国社会医学杂志,2008,25(5):275-278.
- [12] 孟宪芹,陈锋,刘金萍,等. 对患者满意度测评中几个关键问题的研究[J]. 护理研究,2008,22(8):2136-2137.

(收稿日期:2014-03-08 修回日期:2014-05-16)

欢迎投稿

欢迎订阅