

230 亿美元^[4],全球大数据技术及服务市场年增长率(CAGR)将达 31.7%,2016 年收入将达 238 亿美元。国内 2012 年移动医疗和大数据市场规模分别达到 18.7 亿和 4.5 亿元,接下来 3 年内有望突破百亿规模^[5]。但是大数据和移动医疗同时也带来了安全性的问题,技术专家现在正转向大数据的问题,即在“公平信息实务法则”的基础框架下对大数据技术进行有效的管理。无线设备的信号传输过程中也存在很多不安全因素,多个无线设备之间的信号传输造成的信道分配和信号干扰问题将是一个新的问题。而且这些技术的使用还存在一些不实用的地方。医疗行业的信息特征和很多其他行业不一样,存在很多非结构化和半结构化的数据,而且分布在不同的医疗机构,同时医院还存在一些不规范的文本数据,例如医嘱和患者主诉,医院每一位医生都有自己的书写和表达习惯,使用简单的文本检索和归类是很困难的,因此如何对其进行有效的整合是一个挑战。一些不发达地区移动医疗的受众不多,未能发挥设计时的作用,使用氛围还需要持续培养,所以大数据和移动医疗在国内还有很长的路要走。

3.2 预测 任何高端的技术,没有经过医疗消费者的选择和认可,是不可能持久下去的。同时,数字技术(包括智能手机、宽带、无处不在的网络连接以及社交网络的普及)以及通过云服务器集群实现的强大计算能力、生物传感器、基因组测序、成像能力等还没有成熟,则大数据和移动医疗尚不可能完全实现。若具备了这些条件,可以对未来医疗体制的改变进行预测,那就是医院边界模糊,突破地域限制,患者通过网络获取医疗服务,而不再关心是哪家医院提供的服务,网络将医院的影响力无限拓展;通过信息系统的整合,原有的医院各业务科室,逐渐分离,出现基于业务关联的松耦合的医疗联盟,联盟里各成员独自发展,又充分共享医疗信息,更好地为患者服务;医生行业仍然不会消失,但人机协同工作将成为普遍,应用程序成为移动健康的重要组成部分。

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.34.038

大数据和移动医疗必将发生医疗行业中的变革,首先需克服技术和心理障碍,开放心态,更新观念,新技术在美国所能发挥的正面作用在中国同样适用;其次相应的政策要跟上,应将发展大数据和移动医疗上升为国家战略,由行政部门加快政务数据资源开放,营造大数据医疗产业发展的良好环境,同时加快数据安全立法,加强专业人才引进与培养;再则要尽快实现技术的同质化、标准化,打破行业或部门间壁垒,加强数据的整合开发^[6]。医院应以患者为中心,制定最符合患者需求的医疗服务,选择适合的大数据和移动医疗项目切入,尽快适应^[7]。

参考文献

- [1] 李新华. 浅谈大数据时代的机遇与挑战[J]. 通讯世界, 2013(11):60-61.
- [2] Zhang J, Hu J, Huang L, Zhang Z, Ma Y. A portable farmland information collection system with multiple sensors[J]. Sensors (Basel), 2016, 16(10):1762.
- [3] Yao Q, Tian Y, Li PF, et al. Design and development of a medical big data processing system based on Hadoop[J]. J Med Syst, 2012, 5(12):2014-2015.
- [4] 陈骞. 全球移动医疗发展现状与趋势[J]. 上海信息化, 2013(2):80-82.
- [5] 蔡佳慧, 张涛, 宗文红. 医疗大数据面临的挑战及思考[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2013, 8(4):292-295.
- [6] 王晓东, 吴雅琴. 大数据时代医学信息管理专业人才培养[J]. 医学信息学杂志, 2014, 35(1):83-85.
- [7] Yoo S, Choi K. Research on Development stage of service model in big data industry[J]. Lect Not Elec Engin, 2015, 330(7):545-554.

(收稿日期:2016-04-22 修回日期:2016-08-06)

层级管理模式在提升医院住院患者满意度中的应用效果研究

李娟¹, 何中臣², 唐贵忠^{3△}

(1. 重庆医科大学附属儿童医院 400014; 2. 重庆市卫生和计划生育委员会卫生监督局 401147; 3. 重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

[中图分类号] [文献标识码] B [文章编号] 1671-8348(2016)34-4867-02

提高住院患者满意度是当前医院管理工作中一项艰巨的任务,更是医院管理工作的核心。有文献研究提出了层级管理模式是医院管理工作中的一种新型模式,对提高医院管理质量及患者满意度具有积极的意义^[1-2]。层级管理模式,是指在组织管理过程中,在明确各自职责、权力和利益的基础上,各负其责、各司其位,严格按照组织程序进行^[3],为了对层级管理模式在提升医院住院患者满意度的应用效果及医院管理质量进行评价,为提高患者满意度提出合理化建议,本文回顾性总结与分析 2014~2015 年某医院住院患者满意度数据,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取重庆医科大学附属儿童医院 2014~2015 年住院患者 3 840 例,其中女 2 000 例,男 1 840 例,年龄

5~13 岁,平均(8.3±2.5)岁;住院时间大于或等于 5 d。所有患者均知情并同意配合本研究进行的随访调研工作。

1.2 调研方法 所有患者入院后采用自制的《住院患者满意度评价调查问卷》进行调研,负责问卷调研与收集的工作人员均经培训合格后指导患者家属正确填写,《住院患者满意度评价调查问卷》主要内容包括:医患沟通评价、诊疗技术评价、医护人员服务态度评价、其他医务人员服务态度评价、服务质量评价、住院服务总体评价、工勤人员服务态度评价、医疗费用评价、环境设施评价。

1.3 统计指标 一是针对《住院患者满意度评价调查问卷》结果统计影响住院患者满意度的因素;二是分别在层级管理模式实施前后统计患者的住院满意度评分(按照百分制酌情扣减作

为计量表示方法,具体分析考核后,记录具体数据,得分越高,说明医院管理质量水平越高)。

1.4 统计学处理 应用 SPSS24.0 统计软件进行数据分析,组间计数资料用率表示,计数资料采用 χ^2 检验,组间计量数据以 $\bar{x} \pm s$ 表示,计量资料行 t 检验,以 $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 影响住院满意度因素分析结果 影响患者住院满意度的因素主要包括其他医务人员服务态度($t=8.014, P < 0.05$)、工勤人员服务态度($t=7.821, P < 0.05$)和环境设施($t=6.210, P < 0.05$)3 个方面,见表 1。

表 1 住院患者满意度影响因素分析结果($\bar{x} \pm s$,分)

评价项目	层级管理	层级管理	t	P
	实施前	实施后		
医患沟通评价	95.34±3.10	96.69±3.25	0.893	>0.05
诊疗技术评价	95.79±2.24	96.90±2.67	0.722	>0.05
其他医护人员服务态度评价	85.79±4.66	96.05±4.48	8.014	<0.05
医务人员服务态度评价	94.85±2.71	94.89±2.91	0.102	>0.05
服务质量评价	95.50±4.32	96.97±4.55	1.003	>0.05
住院服务总体评价	95.17±3.54	96.46±3.30	0.310	>0.05
工勤人员服务态度评价	84.66±2.50	94.46±6.04	7.821	<0.05
医疗费用评价	92.83±1.42	94.00±2.09	0.609	>0.05
环境设施评价	83.67±2.11	92.16±3.33	6.210	<0.05

2.2 医院层级管理实施前后住院满意度结果 1 920 例住院在层级管理模式施行后的总满意度为 97.67%,明显高于医院管理前总满意度,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

表 2 医院层级管理实施前后满意率比较

时间	n	非常满意 (n)	一般 (n)	不满意 (n)	总满意率 (%)
医院层级管理实施前	1 920	534	1 100	286	85.10
医院层级管理实施后	1 920	1 000	875	45	97.67
χ^2		0.271	5.783	12.162	16.287
P		>0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨 论

医疗科技的迅猛发展对医院管理工作也提出了更高的要求,如果医护人员的工作能力,理论知识的掌握水平、沟通技巧、内部管理不能更好地适应新形势下的医疗环境,则难以保证患者满意度及医疗服务质量,甚至有加重医患矛盾的风险,增加医疗纠纷,因此,恰当的医院管理模式非常重要,不仅能够做好基本医院管理,提升住院患者的满意度,还对提升医院服务质量有一定的促进意义^[4-5]。本研究中医院层级管理模式效果显著,体现了“以人为本”的医院管理理念,是现代医院管理的理想选择模式,与 Fallon 等^[6]研究结果一致。

由表 1 可以看出,医院层级管理模式实施前后明显改善的指标包括其他医务人员服务态度($t=8.014, P < 0.05$)、工勤人

员服务态度($t=7.821, P < 0.05$)和环境设施($t=6.210, P < 0.05$)3 个方面。这与 Adini 等^[7]的文献研究有所不同,其在文献研究中用方差分析的方法确定了影响住院患者护理满意度的主要因素为医疗费用、环境设施和工勤人员态度,由此可以推断出影响不同医院管理质量的因素一般不同,应根据自身医院实际情况制定针对性的管理策略,提高住院患者满意度。

本研究在层级管理模式实施后,医护人员对自身工作认可度也将得到进一步提高,低年资医护人员由于其临床实践不够,常会碰到困难,自身难以解决,各级负责组长将会对其进行相关指导及经验传授,为其提供优质技术保障,增加其工作信心^[8-9]。层级管理模式也给资历较深医护人员增加自信,使其自身价值得到提高,精神上得到满足,进而提高其对自身工作认可度^[9]。对本科研究也发现,层级管理模式实施后医护人员对自身工作认可度较之层级管理前明显增加($P < 0.05$)。结合本研究结果显示:两组住院病例,在医院管理质量及住院满意度方面,层级医院管理实施后均优于实施前。

综上所述,层级管理模式有助于提升医院管理质量,提升住院患者的住院满意度,降低医疗纠纷及隐患。

参考文献

- [1] 朱凤新,陈慧,李妙玲,等.医院专家门诊预约诊疗服务对患者满意度的影响[J].现代医院,2015,15(2):122-123.
- [2] 贺胜梅,王艳.医院问卷调查与电话回访相结合提高患者满意度的体会[J].内蒙古中医药,2013,32(14):66-67.
- [3] 叶树芬,林金伏.广东省口腔医院门诊药房服务患者满意度调查分析[J].广东牙病防治,2006,14(2):123-124.
- [4] Ang SH,Bartram T,McNeil N,et al.The effects of high-performance work systems on hospital employees' work attitudes and intention to leave:A multi-level and occupational group analysis[J].Intern J Hum Res Manag,2013,24(15/16):3086-3114.
- [5] 黄芳.加强门诊医生综合素质努力提高患者满意度——基于某医院门诊患者的问卷调查[J].健康必读(中旬刊),2012,11(7):62-63.
- [6] Fallon SC,Delemos D,Christopher D,et al.Trauma surgeon becomes consultant:evaluation of a protocol for management of intermediate-level trauma patients[J].J Pediatr Surg,2014,49(1):178-182.
- [7] Adini B,Goldberg A,Cohen R,et al.Relationship between standards of procedures for pandemic flu and level of hospital performance in simulated drills[J].Ann Emerg Med,2008,52(3):223-229.
- [8] 冯彩霞,梁荣,陆海鸿,等.敦煌市医院促进健康教育对提高住院患者满意度的调查分析[J].医药前沿,2015,5(25):381-382.
- [9] Cabitza F,Simone C.Affording mechanisms:an integrated view of coordination and knowledge management[J].Com Sup Cooper W,2012,21(2/3):227-260.