

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2018.05.025

患者感知医疗服务质量对满意度和行为意向的影响研究*

曾雪琴¹, 刘鲁蓉^{1△}, 李文娟¹, 蒋雨婷¹, 周蕾¹, 于伟²

(1. 成都中医药大学管理学院 610075; 2. 成都市第三人民医院质量控制与评价部 610031)

[摘要] **目的** 探讨患者感知医疗服务质量对满意度和行为意向的影响。**方法** 采用 AMOS21.0 建构以满意度为中介变量的结构方程模型, 对患者感知医疗服务质量、满意度、行为意向三者进行路径分析。**结果** 感知医疗服务质量对行为意向($\gamma=0.50$)和满意度($\gamma=0.87$)均产生直接影响, 满意度对行为意向产生直接影响($\gamma=0.38$); 以满意度为中介, 感知医疗服务质量对行为意向的间接影响为 0.33, 中介率为 39.76%。**结论** 感知医疗服务质量对患者满意度和行为意向均有积极影响, 还能以满意度为中介间接作用于行为意向。

[关键词] 感知医疗服务质量; 满意度; 行为意向; 路径分析; 中介效应

[中图分类号] R197.3

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-8348(2018)05-0657-03

Study on influence of patient perceived medical service quality on satisfaction and behavioral intention*

ZENG Xueqin¹, LIU Lurong^{1△}, LI Wenjuan¹, JIANG Yuting¹, ZHOU Lei¹, YU Wei²

(1. Management College, Chengdu University of Traditional Chinese Medicine, Chengdu, Sichuan 610075, China;

2. Department of Quality Control and Assessment, Chengdu Municipal Third People's Hospital, Chengdu, Sichuan 610031, China)

[Abstract] **Objective** To study the influence of patient perceived medical service quality on the satisfaction and behavioral intention. **Methods** The AMOS21.0 software was adopted to construct a structural equation model with satisfaction as a medium for conducting the path analysis among the perceived medical service quality, satisfaction and behavioral intention. **Results** The perceived medical service quality produced the direct impact on behavioral intention($\gamma=0.50$) and satisfaction($\gamma=0.87$), the satisfaction produced the direct impact on behavioral intention($\gamma=0.38$); with the satisfaction as a medium, the perceived medical service quality had the indirect impact(0.33) on behavioral intention and the intermediary rate was 39.76%. **Conclusion** The perceived medical service quality has active influence on the patient satisfaction and behavior intention, and indirectly acts on the behavioral intention with the satisfaction as intermediary agent.

[Key words] perceived quality of medical service; satisfaction; behavioral intention; path analysis; mediating effect

随着“健康中国”及“进一步改善医疗服务行动计划”等国家卫生政策的出台, 以患者为中心, 改善患者的就医感受, 为人民群众提供安全、有效、方便的医疗服务, 已成为今后医改的主要目的和方向。患者作为医疗服务的直接服务对象, 医疗服务质量如何, 患者的感知(感受和体验等)更具有说服力。感知医疗服务质量是患者在医疗服务过程中期望得到的医疗服务与实际感受或经历的医疗服务之间比较的结果, 是一种感知结果^[1]。行为意向指患者向别人称赞并推荐这家医院, 以及再次选择这家医院的意愿^[2]。已有研究发现感知医疗服务质量对患者的满意度和就医行为会产生影响^[3-4], 但未阐明具体影响路径。因此, 本研究从患者质量感知角度出发, 探讨患者感知医疗服务质量对满意度和行为意向的具体影响作用, 为医院管理者提高患者满意度和增强患者后续行为意向(忠诚度)提供一条有效的途径, 从而提高了医院医疗服务质量和医院竞争力。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本研究采用分层随机抽取的方法选取成都地区 13 家医院的住院患者作为调查对象, 共发放 800 份问卷, 回收 741 份, 有效问卷 706 份, 回收率为 92.63%, 有效率为 95.28%, 其中三级医院 433 例(61.33%), 二级医院 273 例

(38.67%); 男 349 例(49.43%), 女 357 例(50.57%); 35 岁以下 340 例(48.16%); 35~60 岁 242 例(34.28%), 60 岁以上 124 例(17.56%)。

1.2 研究工具 通过文献分析、专家咨询法、探索性因素分析方法编制感知医疗服务质量问卷, 由可靠性(5 个)、移情性(5 个)、反应性(4 个)3 个维度构成。可靠性指医院可靠、准确提供所承诺服务的能力, 移情性指医生护士关心、尊重、满足患者需求的能力; 反应性指根据患者需求提供及时方便、个性化服务的能力。满意度问卷采用陈学涛^[2]翻译修订的患者满意度问卷, 包括对医院的收费、医务人员等的满意情况; 行为意向问卷采用陈学涛^[2]翻译修订的患者行为意向问卷, 包括推荐意愿(3 个)、再诊意愿(3 个)两个维度。以上研究工具均采用 Likert 5 点法记分(1~5 分赋值), 均为正向记分, 得分越高患者感知医疗服务质量、满意度、行为意向程度越高, 问卷及各维度 Cronbach's α 系数为 0.861~0.946, 内部一致性较好。

1.3 统计学处理 采用 SPSS17.0 和 AMOS21.0 对数据进行整理分析, 计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示, 统计方法包括描述性分析、皮尔逊相关分析, 验证性因素分析、中介效应分析及 Sobel 检验法^[5-7]; 检验水准 $\alpha=0.05$, 以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

* 基金项目: 四川省基层卫生事业发展研究中心重点项目(SWZF16-Z-02)。 作者简介: 曾雪琴(1992—), 在读硕士研究生, 主要从事管理心理学研究。 △ 通信作者, E-mail: liulurong.68@163.com。

2 结 果

2.1 患者感知医疗服务质量、满意度、行为意向的整体状况
患者感知到的医疗服务质量处于中等偏高水平,各维度得分由高至低依次为移情性、可靠性、反应性、分别得分为(4.21±0.66)、(4.18±0.68)、(4.00±0.80)分;总体满意度较高,为(4.22±0.68)分;行为意向方面,推荐意愿(4.07±0.80)分高于再诊意愿(3.98±0.84)分。

2.2 患者感知医疗服务质量与满意度、行为意向的相关分析
对感知医疗服务质量与满意度、行为意向各因子进行相关分析。可靠性、反应性、移情性、满意度、推荐意愿、再诊意愿两两之间均呈正相关($P<0.01$),见表 1。

表 1 感知医疗服务质量、满意度与行为意向各因子的相关分析(r)

| 维度 | 可靠性 | 反应性 | 移情性 | 满意度 | 推荐 | 再诊 |
|-----|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 可靠性 | 1.000 | 0.658 ^a | 0.671 ^a | 0.676 ^a | 0.611 ^a | 0.537 ^a |
| 反应性 | 0.658 ^a | 1.000 | 0.650 ^a | 0.719 ^a | 0.648 ^a | 0.578 ^a |
| 移情性 | 0.671 ^a | 0.650 ^a | 1.000 | 0.728 ^a | 0.632 ^a | 0.562 ^a |
| 满意度 | 0.676 ^a | 0.719 ^a | 0.728 ^a | 1.000 | 0.760 ^a | 0.685 ^a |
| 推荐 | 0.611 ^a | 0.648 ^a | 0.632 ^a | 0.760 ^a | 1.000 | 0.780 ^a |
| 再诊 | 0.537 ^a | 0.578 ^a | 0.562 ^a | 0.685 ^a | 0.780 ^a | 1.000 |

^a: $P<0.01$

2.3 患者感知医疗服务质量对满意度、行为意向的路径分析

采用结构方程模型构建感知医疗服务质量对行为意向的直接模型和以满意度为中介变量的中介模型,并检验满意度的中介效应。模型的拟合指数见表 2,均符合统计学标准,模型拟合较好。直接模型中,感知医疗服务质量对行为意向的正向预测作用明显($\gamma=0.83, C.R.=21.88, P<0.01$);加入中介变量后,路径系数结果和模型见图 1,感知医疗服务质量正向预测满意度($\gamma=0.87, C.R.=24.92, P<0.01$),满意度正向行为意向($\gamma=0.38, C.R.=5.85, P<0.01$);感知医疗服务质量通过满意度的对行为意向的间接效应为 $0.87 \times 0.38=0.33$,直接效应为 0.50 ($C.R.=6.99, P<0.01$)。加入中介变量后,感知医疗服务质量对行为意向的效应变小,但仍然明显,属于不完全中介效应。采用 Sobel 法检验满意度的中介效应,检验公式为 $Z=ab/\sqrt{b^2 S_a^2+a^2 S_b^2}$,其中 a 是自变量到中介变量的未标准化回归系数, b 为与自变量一起预测时,中介变量到因变量的未标准化偏回归系数, S_a 与 S_b 分别为 a 与 b 的标准误。将数据($a=1.09, b=0.42, S_a=0.04, S_b=0.07$)带入公式, $P<0.01$,满意度作为中介变量作用明显,中介率为 39.76%。

表 2 模型拟合指数表

| 模型 | χ^2/df | GFI | AGFI | NFI | CFI | RMSEA | CN |
|------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 直接模型 | 1.396 | 0.997 | 0.988 | 0.997 | 0.999 | 0.024 | 1 198 |
| 中介模型 | 1.684 | 0.995 | 0.984 | 0.996 | 0.998 | 0.031 | 842 |

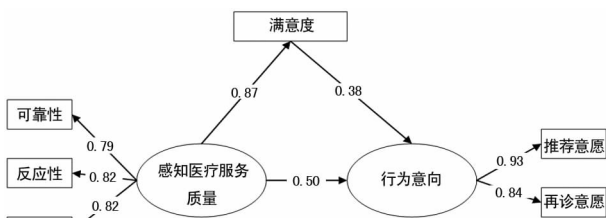


图 1 感知医疗服务质量对满意度、行为意向的路径模型

3 讨 论

医疗服务质量是医疗机构竞争力的核心要素,也是医院管理中重要的研究课题。感知医疗服务质量逐渐成为医疗服务质量评价的标准,因此研究患者感知医疗服务质量对提高医疗服务水平具有重要指导作用。本研究结果发现患者感知医疗服务质量整体状况较好,反映出近年来国家出台的改善患者就医体验的政策措施取得了一定的成效,人民群众看病就医的满意度、获得感等都有所提升。此外,研究发现患者感知到的反应性方面相对较低,再次选择这家医院的意愿不高,医院在处理患者意见的响应速度等及时性服务方面还有待提高。提示在同等级医院医疗技术同质化趋势加剧的背景下,医院管理者应采取相应措施,加强信息化建设、优化服务流程,在不增加医务人员工作负荷的前提下,为患者提供及时、方便的医疗服务,提高感知医疗服务质量,赢得患者的认可,提高患者的推荐和再诊意愿,让医院在医疗市场竞争中立于不败之地。

3.1 感知医疗服务质量正向预测患者满意度 国内外学者均发现,感知医疗服务质量对患者满意度有重要影响^[8-11]。本研究在此基础上发现感知医疗服务质量维度中的可靠性、移情性、反应性均与满意度呈正相关,而且还能正向预测患者的满意度。患者感知到的医疗服务质量越高,对医务人员提供的医疗服务越满意,对医疗机构的信任也越强。因此,提高患者满意度的关键在于提高患者感知医疗服务质量。随着医疗体制的改革,改善患者就医体验,提高患者的满意度已成为卫生行政部门对医院实行监管的有效指标之一。因此,医院管理者应该重视患者感知医疗服务质量对满意度的积极作用,重视基于患者感知的医疗服务质量,满足患者的合理需求,促进患者满意度的不断提高。

3.2 感知医疗服务质量正向预测患者的行为意向 国内外相关研究发现,优质服务会使顾客产生积极的行为意向^[12-13],本研究也进一步证实感知医疗服务质量会对患者的行为意向产生积极影响。患者感知到的医疗服务质量越高,向别人称赞并推荐这家医院的意愿,甚至再次选择这家医院的意愿也越强。因此,医院管理者要真正做到以患者为中心,应患者之所求,急患者之所急,提高患者感知医疗服务质量,提高患者对医院的忠诚度,使其再次就医时还能继续选择该医院。

3.3 感知医疗服务质量还可通过满意度的中介效应间接作用于行为意向 董恩宏等^[14]研究发现,患者满意和患者行为受到患者的质量感知影响。本研究构建以满意度为中介变量的中介模型,检验了满意度的中介效应,阐释了患者感知医疗服务质量对满意度和行为意向的具体影响路径。本研究发现患者感知医疗服务质量还可通过满意度的中介效应间接作用于行为意向,即患者对医院服务质量的满意程度越高,未来出现疾病再次选择该医院的可能性越大,向亲朋好友推荐该医院的意愿也越强。因此,医院管理者可以通过改善患者就医环境、提高医疗技术等措施,在关心、尊重患者,提供个性化服务等方面下功夫,重视和提高患者感知医疗服务质量,充分利用满意度间接影响患者行为意向的中介作用,实现由提高患者满意度进而增强行为意向(忠诚)的途径。

综上所述,感知医疗服务质量对提高患者满意度、增强患者后续行为意向具有积极影响作用,还能以满意度为中介间接作用于行为意向。因此,医院管理者要重视并采取相应措施提高患者感知医疗服务质量,以增加患者的满意度和对行为意向。

(1)要认识到患者感知医疗服务质量的重要性,真正做到以患者为中心,着力解决患者就医过程中最关心、最直接的问题,努力做到让患者方便、有效就医,改善看病就医的感受;(2)采取综合措施提高患者感知医疗服务质量水平,充分利用对满意度和行为意向的影响作用,提高患者的满意度和后续行为意向和忠诚度,从而提升医院的核心竞争力。

参考文献

- [1] 吴亚薇,于丽玲.某三甲医院医疗服务质量患者感知要素调查[J].中国医院管理,2013,33(12):15-17.
- [2] 陈学涛.患者忠诚意向模型的理论及实证研究[D].重庆:第三军医大学,2009.
- [3] 谭光明,叶宁,罗先琼,等.服务质量模型在医院的实践研究[J].中国卫生事业管理,2014,31(10):743-745.
- [4] CHANG C S, CHEN S Y, LAN Y Y. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters[J]. BMC Health Serv Res, 2013, 13(1):1-11.
- [5] 吴明隆.结构方程模型:AMOS的操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2009:37-71.
- [6] 温忠麟,刘红云,侯杰泰.调节效应和中介效应分析[M].北京:教育科学出版社,2012:70-76.
- [7] 李茂能.图解 AMOS 在学术研究中的应用[M].重庆:重庆大学出版社,2011:186-188.

- [8] KAZEMI N, EHSANI P, ABDI F, et al. Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: an empirical study using structural equation modeling[J]. Manag Sci Lett, 2013, 3(7):2125-2136.
- [9] ZAREI E, DANESHKOHAN A, POURAGHA B, et al. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran[J]. Global J Health Sci, 2014, 7(1):1-9.
- [10] 张洁,陈彤斌,倪平.住院服务质量对患者满意度、忠诚度的影响研究[J].中国卫生统计,2016,33(4):684-686.
- [11] 谭华伟,陈菲,张培林,等.服务质量及其对患者满意度的影响——基于重庆市 20 家民营医院的调查[J].中国卫生事业管理,2015,32(12):896-898,948.
- [12] DEBATA B R, PATNAIK B, MAHAPATRA S S, et al. Interrelations of service quality and service loyalty dimensions in medical tourism[J]. Benchmarking, 2015, 22(1):18-55.
- [13] 谢琴红,赖佳,何静,等.患者后续行为意向及其与信任度的关系[J].医学与哲学,2015,36(10):91-93.
- [14] 董恩宏,鲍勇,彭梅.患者质量感知中介医疗服务质量影响患者行为的作用[J].中国医院管理,2016,36(4):29-31.

(收稿日期:2017-07-15 修回日期:2017-09-24)

(上接第 656 页)

- eight-Hey bHLH transcription factors[J]. Curr Top Dev Biol, 2014(110):285-315.
- [2] WEBER D, HEISIG J, KNEITZ S, et al. Mechanisms of epigenetic and cell-type specific regulation of Hey target genes in ES cells and cardiomyocytes[J]. J Mol Cell Cardiol, 2015, 79(1):79-88.
- [3] 颜君,郭安源,贾海波,等.HEY 转录因子的研究进展[J].现代生物医学进展,2013,13(4):763-768.
- [4] HULLEMAN E, QUARTO M, VERNELL R, et al. A role for the transcription factor HEY1 in glioblastoma[J]. J Cell Mol Med, 2009, 13(1):136-146.
- [5] KOKUBO H, MIYAGAWA -TOMITA S, NAKAZAWA M, et al. Mouse hesr1 and hesr2 genes are redundantly required to mediate Notch signaling in the developing cardiovascular system[J]. Dev Biol, 2005, 278(2):301-309.
- [6] KOKUBO H, LUN Y, JOHNSON R L. Identification and expression of a novel family of bHLH cDNAs related to Drosophila hairy and enhancer of split[J]. Biochem Biophys Res Commun, 1999, 260(2):459-465.
- [7] MONASTIRIOTI M, GIAGTZOGLU N, KOUMBANAKIS K A, et al. Drosophila hey is a target of notch in asymmetric divisions during embryonic and larval neurogenesis[J]. Development, 2010, 137(2):191-201.

- [8] ORFANOS Z. Transgenic tools for Drosophila muscle research[J]. J Muscle Res Cell Motil, 2008, 29(6/8):185-188.
- [9] JONES W D. The expanding reach of the GAL4/UAS system into the behavioral neurobiology of Drosophila [J]. BMB Rep, 2009, 42(11):705-712.
- [10] SUN M K, ZENG X K, XIE W. Temporal and spatial expression of Drosophila Neurexin during the Life cycle visualized using a DNRX-Gal4/UAS-reporter[J]. Sci China Life Sci, 2016, 59(1):68-77.
- [11] WAKI T, MIYASHIMA S, NAKANISHI M, et al. A GAL4-based targeted activation tagging system in Arabidopsis thaliana[J]. Plant J, 2013, 73(3):357-367.
- [12] KAWAKAMI K, ASAKAWA K, HIBI M, et al. Gal4 driver transgenic zebrafish: powerful tools to study developmental biology, organogenesis, and neuroscience [J]. Adv Genet, 2016, 95(1):65-87.
- [13] FISCHER A, GESSLER M. Delta-Notch——and then? protein interactions and proposed modes of repression by hes and hey bHLH factors[J]. Nucleic Acids Res, 2007, 35(14):4583-4596.

(收稿日期:2017-06-18 修回日期:2017-10-11)