

患者对三甲医院医疗检查满意度及影响因素分析*

王禹尧¹, 缪家清¹, 孙刚^{2△}

(1. 清华大学医院管理研究院, 广东深圳 518055; 2. 南方医科大学卫生管理学院卫生管理系, 广州 510515)

[中图分类号] R197.323

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2018)26-3473-02

医疗检查是患者临床诊断和治疗中的重要一环, 随着医疗技术的进步, 医疗检查的手段不断升级^[1], 医疗服务受欢迎度将是维系医院运营的关键, 进而影响信誉口碑、社会声望和竞争软实力, 有必要从医疗服务的全方位给予患者满意度保障^[2]。医技科室管理在现代医院管理中的地位愈加显著^[3], 了解患者在医疗检查方面的需求和影响满意度的因素, 可以有针对性地提高医疗检查的服务水平。

满意度调查是医院管理领域最直观、最基础的评鉴工具, 能够客观地反映出患者对医院各方面的满意程度^[4]。近年来, 医患关系持续紧张^[5], 医疗检查作为患者就诊过程中必不可少的环节, 引起患者的重视, 合理的检查有助于提高患者的就医质量。医疗检查的满意度也直接关系着医院总体的满意度。

1 对象与方法

1.1 研究对象 选取 2017 年 1 月分别来自 5 家广州和深圳的某大学附属三甲医院的门急诊及住院部 986 例成年患者为研究对象。

1.2 方法 课题组通过文献查阅、专家咨询自行设计调查问卷, 在保证问卷的内容效度基础上, 对问卷条目进行结构效度和内部一致性信度检验。通过测量 KMO 和 Bartlett's 球形检验, 可得 KMO 值为 0.929, $P < 0.01$, 结构效度良好。问卷条目总的 Cronbach's α 系数为 0.939, 具有较高的信度水平。问卷调查前, 课题组统一招募并完成调查员培训, 培训内容为调研技巧及问卷填写细则。采用门急诊偶遇患者和住院部访问患者的调研方式, 根据 5 家医院上一年度门急诊及住院人数确定调研患者比例, 研究对象纳入标准为能自主填写问卷或能清晰表达自己意识的成年患者。排除填写不清晰、回答矛盾、重复作答和作答不完整的问卷, 有效回收问卷 986 份, 无效问卷 56 份, 有效回收率 94.60%。

问卷的内容主要有: (1) 人口学资料, 包括性别、年龄、患者类型、户籍、有无医保、收入; (2) 患者对医疗检查的总体满意度及对医疗检查技术、流程、时间、服务态度的满意度调查, 满意程度分 5 个等级, 5 分为非常满意, 1 分为非常不满意; (3) 调查医疗检查不满意的具体原因。

1.3 统计学处理 采用 SPSS20.0 统计软件进行分

析。人口学信息和患者满意度进行描述性分析, 影响总体医疗检查满意度的因素进行多元线性回归分析, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 人口学资料 986 例患者中男 454 例(46.0%), 女 532 例(54.0%); ≤ 30 岁 460 例(46.70%), $> 30 \sim 50$ 岁 395 例(40.1%), > 50 岁 131 例(13.3%)。门诊患者、住院患者、急诊患者分别为 757 例(76.8%)、172 例(17.4%)、57 例(5.8%); 本市人口 613 例(62.2%), 非本市人口 373 例(37.8%); 有医保 782 例(79.3%), 无医保 204 例(20.7%)。收入小于 3 000 元 630 例(63.9%), 3 000 ~ 7 000 元 274 例(27.8%), $> 7 000$ 元以上 82 例(8.3%)。

2.2 患者医疗检查满意度 患者对医疗检查总体满意度为 66.6%, 平均(3.33 ± 0.962)分。满意度最高的前 3 项为医疗检查的技术水平、服务流程及服务态度分别为 68.6%、66.4%、66.2%。患者对检查前等候时间的满意度最低(61.0%), 对检查收费的满意度为 64.8%, 取报告等候时间的满意度为 63.0%, 见表 1。

表 1 患者医疗检查满意度

项目	平均($\bar{x} \pm s$, 分)	总分	得分率(%)
检查收费	3.24 ± 1.073	4 585	64.8
服务态度	3.31 ± 1.029	4 745	66.2
技术水平	3.43 ± 0.991	4 490	68.6
服务流程	3.32 ± 1.024	4 600	66.4
检查前等候时间	3.05 ± 1.151	4 223	61.0
取报告等候时间	3.15 ± 1.109	4 361	63.0
总体满意度	3.33 ± 0.962	4 607	66.6

2.3 满意度影响因素回归分析 模型中影响患者医疗检查满意度的因素与患者医疗检查满意度呈正相关($P < 0.05$), 各个变量对患者医疗检查满意度的影响由大到小依次是取报告等候时间、技术水平、服务流程、检查收费、检查前等候时间、服务态度, 见表 2。

2.4 患者对医疗检查不满意的原因 进一步对具体影响患者医疗检查满意度的原因进行调查, 在被问到当前医技科室技术水平存在的最大缺陷时, 大部分患者认为是检查结果与临床症状不符合, 占 47.7%。有 33.3% 的患者担忧先后检查结果不一致是医技科室可能存在的问题。只有 19.0% 的患者觉得检验科标

本采集的过程中,医技人员操作不熟练是医技科室存在的最大隐患。

问及有关医技科室服务流程可能存在的主要缺陷时,超过一半的患者感到部分检查项目所需要的时间过于长,等待耗时间多。另有 36.0% 的患者担心医技部门工作安排的临床科室不协调。少数患者觉得重复采集标本是医技科室流程中存在的主要缺陷,占 10.3%,见表 3。

表 2 满意度影响因素回归分析

变量	非标准化 回归系数	标准误	标准回归 系数	t	P
检查收费	0.127	0.021	0.142	6.048	0.000
服务态度	0.094	0.023	0.101	4.157	0.000
技术水平	0.193	0.024	0.199	8.142	0.000
服务流程	0.163	0.025	0.174	6.489	0.000
检查前等候时间	0.099	0.020	0.119	5.011	0.000
取报告等候时间	0.225	0.021	0.259	10.950	0.000

表 3 患者对医疗检查不满意主要原因

项目	人数 (n)	百分比 (%)
您认为当前医技科室技术水平存在的最大的缺陷是?		
检查结果与临床症状的不符合	660	47.7
先后检查结果的不一致	461	33.3
检验科标本采集的不熟练	263	19.0
您认为医技科室服务流程主要缺陷是?		
医技部门工作安排和临床科室不协调	498	36.0
部分检查项目所需时间过长	744	53.8
重复采集标本	142	10.3

3 讨 论

影响患者医疗检查满意度的因素分为技术因素与非技术因素,技术因素是保证患者满意的核心,而改善非技术因素是提升患者满意度的突破口^[6]。通过调查,发现等候时间等非技术因素对患者满意度的影响要强于医疗水平等技术因素,医方在兼顾这两方面的同时,需要找准一个突破口,即关注医疗检查程序的问题,优化医院管理,精准提升医疗检查的就医体验,同时提高医疗检验的技术水平。

3.1 优化医疗检查流程,提高就医效率 本研究结果显示,患者对医疗检查最不满意在于检查项目前等候时间过长,通过多重线性回归发现影响患者对医疗检查总体满意度的首要因素为检查后等候报告时间。患者在实际就医过程中对非技术因素感知较多,这与夏磊等^[6]的研究结论一致,改善检查流程和缩短检查前后时间可明显提升患者体验,从而提高满意度。本文的研究对象来自三甲医院,级别不高的医院患者对技术质量满意度较低,而级别高的三甲医院患者对技术水平较为满意,更为关注非技术水平的因素^[7]。这与本调查中,患者对技术水平的满意度高于检查时间和就医程序的结果一致。因此,进一步缩短等候时间、优化医疗检查流程,将是三甲医院管理者提高医疗检查满意度工作的核心议题。

3.2 持续改善医疗技术水平,保障医疗检查质量 医疗技术水平是影响患者满意度的核心要素,患者对医疗检查技术的满意度为 68.6%,虽然满意度与其他选项相比较,但绝对值偏低。调查中,患者认为医疗技术水平存在的最大缺陷是检查结果与临床症状不符,设备的先进性和医技人员的专业水平是提高检查结果判正确率的基本前提。三甲医院需保障医疗检查技术设备和医技人员专业水准,在此前提下全方位部署医疗检查相关工作。医技人员的管理主要包括对外引进人才,对内加强医技队伍的继续教育,完善合理绩效考核制度,激励医技人员进行学习,保证医疗技术水平持续提升。

综上所述,为提高患者检查满意度,笔者提出以下建议:(1)采取有效医院管理工具,优化流程,缩短患者检查时长。运用六西格玛工具^[8],发现检查流程的问题,持续改善,并进行控制,从而减少不必要的环节,提高效率。(2)完善医院医疗检查信息系统管理,促进医疗检查自动化程度^[9]。应用移动智能软件^[10],完善检验报告在线查阅和自助打印等功能,最大可能缩短检查环节的耗时。(3)保证高素质的医疗检查人才队伍^[11]。通过增加投入吸引优秀人才,加大对医技人员的专业技能训练,严格考核,建立合理奖惩机制以激励其提升服务质量。

参考文献

- [1] 卢大伟,李丽莉,白东亭,等. 医疗器械检验体系现状分析及发展的思考[J]. 中国药事,2017,31(7):733-739.
- [2] 李望晨,吴学谦,张利平,等. 公立医院患者满意度指标体系构建及多种评价方法比较研究[J]. 中国卫生统计,2017,34(1):55-58.
- [3] 程龙,郝敏,唐锦辉. 基于全面质量管理理念的医技科室质量控制实践探索[J]. 中国医院,2016,20(3):9-11.
- [4] 钱宇,王小合,陈雅静,等. 医疗服务患者满意度研究进展及问题思考[J]. 中国卫生事业管理,2015,32(2):105-107.
- [5] 徐淑涛,张建华. 十年(2006—2015)医患关系研究文献著者分析[J]. 中国医学伦理学,2017,30(1):84-86,90.
- [6] 夏磊,马丽春,艾祎,等. 652 例住院患者满意度分析与评价[J]. 中国医院管理,2015,35(2):59-61.
- [7] 孙烽. 上海市部分医院门诊患者生活满意度现状调查及影响因素分析[D]. 上海:复旦大学,2013.
- [8] 吴昭琪,邱雪菡,梁宗安,等. 应用六西格玛方法缩短纤支镜病人取报告等候时间[J]. 现代预防医学,2007,34(2):319-320.
- [9] 刘永军,艾育华,李文源. 流程管理在医院移动医疗中的应用探讨[J]. 中国卫生事业管理,2015,32(4):259-261.
- [10] 张智超,张远,金伟. 利用智能手机感知的移动医疗检测研究综述[J]. 济南大学学报(自然科学版),2016,30(5):377-382.
- [11] 方鹏骞,谢俏丽,刘毅俊. 我国医院卫生人力资源现状分析与展望[J]. 中国医院,2016,20(7):60-62.