

患者对公立医院公益性认知及满意度调查^{*}

解瑞宁 张 妍 李英娥

(济宁医学院公共卫生学院, 济宁 272067)

摘 要 **目的** 通过调查患者对公益性的认知及满意度情况,了解医院在医疗服务方面的不足之处及公益性的现状,为公立医院的发展提供一定的科学依据。**方法** 选取济宁市某公立医院,分层抽取 200 名住院患者进行公益性的认知及满意度调查,数据采用 SPSS17.0 统计软件进行分析。**结果** 患者对医院的满意度总体评价为 (41.16 ± 6.61) 分,患者的总体满意度与家庭月收入相关 $(\gamma = 0.169, P < 0.05)$;对公立医院公益性认知情况的平均分为 (5.49 ± 2.75) 分,不同教育程度和家庭月收入对患者公益性认知情况的得分差别有统计学意义 $(P < 0.05)$;79.7% 的患者认为医院的公益性实现情况并不强。**结论** 公立医院患者对医院满意度评价较高但对公益性的认知情况得分不高,医院要采取相应措施强化其公益性。

关键词 公立医院;患者;满意度;公益性;认知

中图分类号:R197 文献标识码:A 文章编号:1000-9760(2016)02-037-04

Investigation of Satisfaction and Public welfare Awareness of the Public Hospital Patients

XIE Ruining, ZHANG Yan, LI Yinger

(School of Public Health, Jining Medical University, Jining 272067, China)

Abstract; Objective To investigate the satisfaction and explore the awareness of public welfare in the public hospital and provide scientific references for the management and making-decision of hospitals. **Methods** By using a self-designed questionnaire, a public hospital was selected in Jining. 200 hospitalized patients were stratified sampling to investigate the satisfaction and public welfare awareness of the public hospital patients. the SPSS17.0 statistical software was used for data analysis. **Results** The total score of the general satisfaction degree of patients was 41.16 ± 6.61 and the patients' overall satisfaction was related to the average monthly household income $(P < 0.05)$. The average score of awareness of public welfare was 5.49 ± 2.75 . 79.7% of the patients thought that the public hospital implementation was not strong. **Conclusion** The score of satisfaction was relatively high, and the hospital should be taken appropriate measures to provide more quality services for patients.

Keywords: Public hospital; Patients; Satisfaction; Public welfare; Awareness

患者满意度是患者对其所经历的医疗、保健等服务情况进行评价^[1]。满意度可以较客观地反映医疗服务质量的好坏,是衡量现代医院质量管理工作的金标准^[2]。调查患者对医院的满意度可以使医院了解患者的实际需求,从不满意中找到制约医院发展的因素,为医疗机构实行改革、改善医疗服务态度、促进医疗水平的提高提供参考。公立医院

作为国家公共卫生医疗机构的主体,承担着社会基本医疗保障和公共卫生服务的责任,坚持公益性质是公立医院必须遵循的宗旨。公立医院公益性的淡化是我国医疗卫生服务体系存在的突出问题。本文通过调查患者对公益性的认知情况,了解公益性淡化的原因,为公立医院强化公益性提供参考;同时,强化医院的公益性,可以提升医院患者的满意度。现报道如下。

* [基金项目] 2013 年济宁医学院课题 (JY2013RW030)

1 对象与方法

1.1 研究对象

2014 年 3-4 月份,选取济宁某公益性医院,分层抽取住院患者 200 名进行调查。

1.2 方法

采用问卷调查法,在参考陈平雁等设计的住院病人满意度调查表基础上^[3],自行设计调查表。调查表由 3 部分组成。第 1 部分为患者的基本情况:包括患者的性别、年龄、婚姻状况、教育程度、家庭月均收入和付费方式;第 2 部分为医院满意度调查,共 10 道问题,满分为 50 分,问题答案采用 Likert5 点评分法(非常满意为 5 分、满意为 4 分、一般为 3 分、不太满意为 2 分、不满意为 1 分)。经计算,调查问卷的内部一致性(Cronbach α 系数)为 0.945,表明问卷具有较好的信度。第 3 部分为公益性认知情况调查,相应的知识部分共 10 题,每题 1 分,共 10 分,态度调查共 8 题。

1.3 统计处理

采用 Epidata3.1 录入数据,SPSS17.0 软件包进行统计分析。主要的统计方法有统计描述、方差分析和相关性分析。

2 结果

2.1 基本情况

本次调查共发放问卷 200 份,有效问卷 194 份,有效回收率 97%。被调查者的基本构成情况如下(见表 1)。

2.2 患者对公立医院的满意度调查

2.2.1 患者对公立医院的满意度评价 患者对公立医院满意度评价的总分为(41.16 ± 6.61)分,得分较高;总体满意的得分为(4.21 ± 0.76)分,各项满意度评价得分如下(见表 2)。

2.2.2 总体满意度与患者基本情况的相关性分析 对影响总体满意度得分的基本情况相关性分析,结果显示患者的总体满意度与家庭月均收入相关($P < 0.05$)。见表 3。

2.3 患者对公立医院公益性的认知情况

2.3.1 不同因素对公益性认知情况得分的影响 患者对公立医院公益性的认知情况得分为(5.49 ± 2.75)分,得分较低;不同教育程度和家庭月均收入对患者公益性认知情况的得分差别有统计学意义($P < 0.05$)。见表 4。

2.3.2 患者对公立医院公益性实现情况的认知 20.3% 的患者认为公立医院的公益性很强;53.6% 的患者认为公益性一般;17.5% 的患者认为医院的公益性较弱,8.6% 的患者认为医院的公益性很弱。

43.0% 的患者认为政府的对公益性关注不够;43.3% 的患者认为医院追求经济利益使公益性淡化;32.3% 的患者认为部分医务人员职业道德问题是公益性淡化的原因;30.9% 的患者认为医院缺少强化公益性动力也是公益性淡化的原因;4.8% 的患者认为公益性淡化还存在其他方面的原因。

表 1 调查对象的基本情况(n = 194)

基本情况	n	比例/%
性别		
男	95	49.0
女	99	51.0
年龄(岁)		
<18	10	5.2
18~	152	78.4
>60	32	16.4
婚姻状况		
已婚	152	78.3
未婚	31	16.0
丧偶	11	5.7
教育程度		
初中及以下	76	39.2
中专/高中	71	36.6
大专及以上	47	24.2
家庭月均收入(元)		
<2000	87	44.8
2000~	90	46.4
>4000	17	8.8
付费方式		
完全自费	12	6.2
农村合作医疗	119	61.3
医疗保险	59	30.4
其他	4	2.1

表 2 患者满意度评价结果($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	得分
医院各楼层设置的指示牌和看板	4.20 ± 0.72
医院的就医流程	4.17 ± 0.79
看病的过程、等候或排队的时间	3.99 ± 0.95
医疗设施的齐全程度	4.18 ± 0.78
医护人员的服务态度	4.30 ± 0.83
医生的治疗方案和措施	4.21 ± 0.71
医生所开的药品的种类和数量	4.08 ± 0.80
检查项目收费合理情况	3.93 ± 0.88
药品价格收费合理情况	3.91 ± 0.92
总体满意度	4.21 ± 0.76
满意度总分	41.16 ± 6.61

表 3 总体满意度与患者基本情况的相关性分析

项目	性别		年龄		婚姻状况		教育程度		家庭月收入		付费方式	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
总体满意度	0.015	0.838	-0.025	0.729	-0.027	0.709	0.123	0.086	0.169	0.018	0.117	0.105

表 4 不同因素对公益性的认知情况得分的影响(n = 194)

基本情况	得分($\bar{x} \pm s$)	t/F	P
性别			
男	5.36 ± 2.76	0.425	0.515
女	5.62 ± 2.76		
年龄/岁			
<18	5.60 ± 2.59	0.769	0.465
18 ~	5.60 ± 2.82		
>60	4.94 ± 2.49		
婚姻状况			
已婚	5.25 ± 2.71	2.740	0.067
未婚	6.42 ± 2.90		
丧偶	6.18 ± 2.52		
教育程度			
初中及其以下	4.78 ± 2.83	5.110	0.007
中专/高中	5.70 ± 2.66		
大专及其以上	6.32 ± 2.53		
家庭月收入/元			
<2000	5.07 ± 2.62	8.765	0.000
2000 ~	5.42 ± 2.74		
>4000	8.00 ± 2.26		
付费方式			
完全自费	6.00 ± 2.59	0.361	0.781
农村合作医疗	5.34 ± 2.82		
医疗保险	5.68 ± 2.67		
其他	5.75 ± 3.30		

3 讨论

公立医院是国家医疗服务体系的基石,是社会保障工作的重要组成部分。公立医院理应成为解决“看病难、看病贵”问题的实践者和先行者。提高病人的满意度,促使公立医院回归公益性是公立医院改革的核心。

本文结果显示:患者对医院的总体满意度比较高,医务人员的服务态度好及专业素质高是赢得患者满意度的主要因素;患者对就诊时的检查项目收费情况及药品的价格收费情况满意度评价介于一般和满意之间,说明患者对当前的医疗收费情况尚存在不满之处;药品价格收费情况的满意度最低,说明患者的医药费用问题确实应该引起足够重视。

调查结果发现,患者的总体满意度得分与家庭月收入有关。病人满意度不仅是服务质量的一个重要指标,同时还是医德医风建设的重要载体^[4]。医院应该在保证医疗服务质量的前提下,根据患者不同的需求提供多元化服务,充分考虑患者的经济承受能力避免不必要的检查项目,同时也要加强成本管理,尽可能降低患者的医疗费用。在药费方面,可以借鉴国内外关于“医药分业”的经验,试行医院和医院药房分开管理,取消药品加成,降低药品价格。

患者对公立医院公益性的认知情况得分不高,不同教育程度和家庭月收入对认知情况的得分差别有统计学意义。教育程度越高、家庭月收入越高公益性认知情况的得分越高。教育程度高的人对医院公益性、卫生改革和卫生政策等方面知识和信息比教育程度相对较低的人接触和了解得多,医院应加大公益性的宣传。多数患者认为,目前公立医院的公益性并不强而且正在淡化。对公益性淡化的原因调查结果显示,主要原因为政府关注不够,医院追求经济利益,医院缺少强化公益性的动力,结果与赵虹等^[5]的研究结果一致。患者认为,要强化公立医院的公益性,政府可以出台相关措施,加大对公立医院的资金投入;医院方面可以改革其运行机制,加强医德医风及学科的建设等。王小丽^[6]认为我国公立医院回归公益性需要加大政府投资。郑大喜^[7]认为公立医院的公益性本身并不足以构成公益性的主体,公立医院的公益性,要靠政府对公立医院公益性的保障措施来实现。

坚持公立医院的公益性,增强医护人员的公益性认识,真心为患者着想,合理引导患者适宜就医,真心为患者服务,定会换的群众的信任。同时建立有效的监管机制,加强对公立医院的运行监管,健全基于公益性的公立医院绩效评价体系,对医院的医疗服务活动、技术水平、管理水平和医疗服务质量等进行综合评价,加强医疗服务监管工作的科学性、规范性、有效性^[8]。医院为群众服务好,群众对医院的满意度高,来就诊的患者就增加,医院的业务增多,就会有更多的资金投入到公益性中,这

将是一个良性循环。

参考文献:

- [1] 孙玫. 住院病人满意度调查分析[J]. 中国护理管理, 2006, 6(7): 34-35. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-1756. 2006. 07. 013.
 - [2] Urden L D. Patient satisfaction measurement: current issues and implications [J]. Outcomes Manag, 2002, 6(3): 125-131.
 - [3] 陈平雁, Chit-Ming W, 区燕萍, 等. 综合医院住院病人满意度量表研制初报[J]. 中国医院管理, 1999, 19(2): 15-18.
 - [4] 郭红艳, 王黎, 樊文涛, 等. 北京市公立医院患者满意度的综合评价[J]. 中国卫生统计, 2014, 31(3): 488-491.
 - [5] 赵虹, 苗卫军. 基于医患双方认知的公立医院公益性淡化原因及强化措施调查分析[J]. 现代医院管理, 2011, 9(2): 5-7. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-4232. 2011. 02. 002.
 - [6] 王小丽. 我国公立医院回归公益性的路径探析[J]. 中国卫生经济, 2012, 31(3): 11-13. DOI: 10. 3969/j. issn. 1003-0743. 2012. 03. 003.
 - [7] 郑大喜. 新医改背景下公立医院回归公益性的路径选择[J]. 现代医院管理, 2010, 8(5): 26-29. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-4232. 2010. 05. 009.
 - [8] 李颖华. 新医改背景下公立医院公益性淡化与回归[J]. 郑州航空工业管理学院学报, 2013, 31(1): 115-119. DOI: 10. 3969/j. issn. 1007-9734. 2013. 01. 022.
- (收稿日期 2015-09-15)
- +++++
- (上接第 36 页)
- [4] Greco D, Gambina F, Maggio F. Ophthalmoplegia in diabetes mellitus: a retrospective study[J]. Acta Diabetol, 2009, 46(1): 23-26. DOI: 10. 1007/s00592-008-0053-8.
 - [5] 葛均波, 徐永健. 内科学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2014: 741.
 - [6] 刘颖, 陈建斌, 钟美娣, 等. 糖尿病性眼肌麻痹 12 例诊治体会[J]. 实用医学杂志, 2014, 30(22): 3694-3695. DOI: 10. 3969/j. issn. 1006-5725. 2014. 22. 056.
 - [7] 孙冰. 糖尿病周围神经病变中医病机探讨[J]. 济宁医学院学报, 2013, 36(1): 14-17. DOI: 10. 3969/j. issn. 1000-9760. 2013. 01. 003.
 - [8] Aring A M, Jones D E, Falko J M. Evaluation and prevention of diabetic neuropathy[J]. Am Fam Physician, 2005, 71(11): 2123-2128.
 - [9] 蒋伟强, 葛静, 曲东健, 等. 代谢病与卒中[J]. 国外医学: 脑血管病分册, 2005, 13(11): 877-878.
 - [10] 刘洁, 王尧. 血糖波动与糖尿病并发症的关系[J]. 现代医学, 2010, 38(2): 200-203. DOI: 10. 3969/j. issn. 1671-7562. 2010. 02. 035.
 - [11] 姚向荣, 张全华, 吕云利, 等. 糖尿病性眼肌麻痹患者糖代谢和脂代谢变化的分析[J]. 现代医学, 2011, 39(2): 125-128. DOI: 10. 3969/j. issn. 1671-7256. 2011. 02. 002.
 - [12] 卢曙芳, 陈伟宁, 朱麒麟. C 肽水平与 2 型糖尿病周围神经病变的关系研究[J]. 中国全科医学, 2011, 14(9): 954-956. DOI: 10. 3969/j. issn. 1007-9572. 2011. 09. 010.
 - [13] Kamiya H, Zhang W X, Ekberg K, et al. C-peptide reverses nociceptive neuropathy in type 1 diabetes[J]. Diabetes, 2006, 55(12): 3581-3587. DOI: 10. 2337/db06-0395.
 - [14] Manzella D, Ragno E, Abbatecola A M, et al. Residual C-peptide secretion and endothelial function in patients with Type II diabetes[J]. Clin Sci (Lond), 2003, 105(1): 113-118. DOI: 10. 1042/CS20020291.
 - [15] Ido Y, Vindigni A, Chang K, et al. Prevention of vascular and neural dysfunction in diabetic rat by C-peptide[J]. Science, 1997, 227(5325): 563-566.
 - [16] 王崇贤, 杨霄鹏, 张苏河. C 肽与糖尿病慢性并发症关系的研究进展[J]. 中国实用神经疾病杂志, 2009, 12(1): 55-57. DOI: 10. 3969/j. issn. 1673-5110. 2009. 01. 022.
 - [17] Mehra M, Merchant S, Gupta S, et al. Diabetic peripheral neuropathy: resource utilization and burden of illness[J]. J Med Econ, 2014, 17(9): 637-645. DOI: 10. 3111/13696998. 2014. 928639.
- (收稿日期 2015-12-12)