

某三级甲等医院住院患者满意度影响因素分析

马 敏^{1,2}, 王锦帆³

[摘要] 目的:分析住院患者医疗服务满意度影响因素,为提高医疗服务质量提供改进建议。方法:采用自制的《住院病人满意度调查表》,调查住院患者对医疗服务满意度。结果:患者一般情况、是否初次就诊和住院时间等因素与总满意度相关性差异均有统计学意义($P < 0.05$);医疗服务满意度 8 个维度与总满意度的相关性差异均有统计学意义($P < 0.01$)。结论:患者对该院总体评价较高。对医疗费用、就医流程、饮食生活评价相对较低,需要加以改进;提高患者满意度,还应从服务态度、医疗技术等方面持续改进。

[关键词] 住院;三级甲等医院;患者满意度;影响因素

[中国图书资料分类法分类号] R 197.322 [文献标志码] A

The influence factors of patient satisfaction in a tertiary hospital

MA Min^{1,2}, WANG Jin-fan³

(1. School of Public Health, Nanjing Medical University, Nanjing Jiangsu 211166;

2. Department of Science and Education, The People's Hospital of Subei, Yangzhou Jiangsu 225001;

3. Doctor-Patient Communication Research Center, Nanjing Medical University, Nanjing Jiangsu 210029, China)

[Abstract] **Objective:** To analyze the influence factors of patient satisfaction for providing the suggestions regarding the improvement of medical service. **Methods:** The patient satisfactions of medical service were investigated by questionnaire. **Results:** The differences of the general satisfaction and overall satisfaction of patient, and correlations of the first visit to hospital and hospital stays with overall satisfaction were statistical significance ($P < 0.05$). The difference of the correlation of eight dimensions of medical service satisfaction with overall satisfaction was statistical significance ($P < 0.01$). **Conclusions:** The overall evaluation of patient on hospital is high. The evaluations of the medical treatment cost and procedure, and diet and lifestyle of patient on hospital are low. The service quality and medical treatment technique should be improved to increase the patient satisfaction.

[Key words] in-hospital; a tertiary hospital; patient satisfaction; influence factor

随着我国社会经济文化发展、医疗体制改革不断深入、就医观念变化,现代医院面临着前所未有的机遇和挑战。医院服务属性得到进一步确认,医患关系问题得到重视,医疗服务质量成为医院乃至全社会共同关注的问题。医患关系在医学社会学中是一个复杂的概念,患者主动去接触医生,从而成为一种配合关系,这种关系中患者倾向于遵循医生的指导^[1]。实际上,紧张的医患关系对医患双方都是一个障碍,最终会影响医疗服务质量以及患者与疾病的斗争^[2]。患者满意度作为评价医疗质量的有效手段^[3],越来越被医院管理者所接受并运用到医院管理中来。本研究通过文献复习,参考国内外有关住院患者满意度评价量表的条目^[4-6],结合当地某

三级甲等医院的实际情况,自行设计《住院病人满意度调查表》进行患者满意度调查,并对调查结果进行研究,提出改进措施。

1 资料与方法

1.1 调查对象 调查对象为某地级市三级甲等综合性公立医院 2014 年 4 月住院患者,选择患者意识清楚,能正确理解并填写问卷者,儿童或没有书写能力者由陪护家属按患者的意见代填写。

1.2 调查方法 采用分层随机抽样方法,分别按医院临床科室住院人数的 30% 比例抽取样本。共发放问卷 530 份,由事前进行培训的医学生担任调查员,进行现场问卷调查,回收率 100%,剔除内容缺失 20% 的问卷 26 份,有效问卷 504 份。

1.3 调查问卷设计 通过文献复习,结合该院的实际情况,设计《住院病人满意度调查表》,统一采用半封闭式问卷。问卷分 3 部分:第一部分为调查对象的基本情况,包括性别、年龄、教育程度、居住地、家庭月收入、是否为初次住院、选择本院就诊的原

[收稿日期] 2014-06-09

[作者单位] 1. 南京医科大学 公共卫生学院,江苏 南京 211166; 2. 江苏省苏北人民医院 科教部,江苏 扬州 225001; 3. 南京医科大学 医患沟通研究中心,江苏 南京 210029

[作者简介] 马 敏(1974-),女,副研究员。

[通信作者] 王锦帆,硕士研究生导师,教授。E-mail: wjfb07@sina.com

因、入院途径、已入院天数等;第二部分为医疗服务满意度内容,包括环境设施、服务态度、医疗技术、医疗过程、就医流程、医德医风、医疗费用、饮食生活等8个维度38个条目;第三部分为总体满意度及其他,包括选择该院再次服务的可能性、向他人推荐该院医疗服务的可能性及引发医患矛盾的主要问题。调查问卷二、三部分客观选项为 Likert 5 级量表,选项分为很满意、比较满意、一般、不满意、很不满意,分别赋值5、4、3、2和1分。

1.4 信度效度分析 问卷经过100人左右的预调查,对问卷进行了定性和定量分析,对部分条目进行了删减和归并,形成正式问卷。总 Cronbach 系数为0.91,问卷具有较好的信度和效度。

1.5 统计学方法 采用直线相关与回归分析及多因素 logistic 回归分析。

2 结果

2.1 调查对象一般情况 调查对象中男性患者占52.8%,26~60岁患者为主(70.2%),教育程度中专及以下患者占61.9%,本县市患者为83.3%,家庭人均月收入>2000元以上占64.3%,患者由本院门诊收住占67.1%,住院3d及以上占75.0%,初次住院占61.5%(见表1)。

2.2 住院患者医疗服务满意度情况 住院患者对医院服务总体满意度达85.3%,8个维度的满意度评分中满意度评分及其满意度均较高的项目有医德医风、服务态度和医疗技术;满意度评分和其满意度均较低的项目有医疗费用、就医流程和饮食生活(见表2)。

2.3 影响住院患者满意度的多因素分析

2.3.1 社会人口学特征与住院患者总满意度相关分析 以患者总满意度作为因变量,以患者的性别、年龄、教育程度、居住地、付费方式、家庭月收入、是否初次来院、入院途径、住院时间等因素作为自变量,进行 logistic 回归分析。分析结果显示,是否初次就诊和住院时间等因素与总满意度相关性差异均有统计学意义($P < 0.01$)(见表3)。

2.3.2 医疗服务满意度各维度与总满意度的相关分析 结果显示,医疗服务满意度8个维度与总满意度均呈显著正相关关系($P < 0.01$)(见表4)。

3 讨论

3.1 住院患者满意度情况分析 本次调查该医院

表1 调查对象基本情况($n = 504$)

基本情况	n	构成比/%	基本情况	n	构成比/%
性别			家庭人均月收入/元		
男	266	52.8	<500	24	4.8
女	238	47.2	500~1000	36	7.1
年龄/岁			>1000~2000	120	23.8
<18	16	3.2	>2000~3000	190	37.7
18~25	54	10.7	>3000	134	26.6
26~35	116	23.0	入院途径		
36~45	108	21.4	由本院门诊收住	338	67.1
46~60	130	25.8	由本院急诊收住	96	19.0
>60	80	15.9	院外转住	64	12.7
教育程度			其他	6	1.2
硕士及以上	18	3.6	已住时间/d		
本科	72	14.3	<3	126	25.0
大专	102	20.2	3~7	240	47.6
中专及高中	140	27.8	>7	138	27.4
初中及以下	172	34.1	是否初次来院		
居住地			是	310	61.5
本县市	420	83.3	否	194	38.5
省内及其他	62	12.3			
省外	22	4.4			

住院患者对医院服务总体满意度达85.3%,显示住院患者对该医院服务总体比较满意。该医院为扬州地区三级甲等综合型医院,近年来围绕卫生行业“三好一满意”活动,树立“以患者为中心”的理念,在加强医德医风宣传教育,改善服务态度,促进技术进步等方面取得了一定的成绩,赢得了患者的满意。但在控制医疗费用、改善就医流程及工作效率、满足患者就医期间饮食生活需求等方面仍有一定的提高空间。

3.2 调查对象基本情况对满意度的影响 回归分析中,仅是是否初次就诊、住院时间对总体满意度有一定的相关性。可能的原因为复诊患者和住院时间较长的患者对医院各项医疗服务的感知和体验不同,从而对总体满意度有正向的影响。我们结合管理实践,考虑到医疗服务最终目标是预防疾病、促进健康,应加快疾病的治愈,避免过度医疗倾向,故可忽略这方面因素。

3.3 医疗服务各维度对总满意度影响因素分析 环境设施、服务态度、医疗技术、医疗过程、就医流程、医德医风、医疗费用、饮食生活等8个维度与总满意度进行相关性分析。其中,服务态度、医疗费用、饮食生活和就医流程均呈正相关关系($P <$

表 2 维度满意度评分与总体满意度情况 ($n = 504$)

维度	满意度评分 ($\bar{x} \pm s$)/分	很不满意	不满意	一般	满意	很满意	总满意度/%
医德医风	4.40 ± 0.63	2(0.4)	8(1.6)	70(13.9)	234(46.4)	190(37.7)	84.1
服务态度	4.25 ± 0.64	2(0.4)	6(1.2)	112(22.2)	254(50.4)	130(25.8)	76.2
医疗技术	4.18 ± 0.69	2(0.4)	6(1.2)	118(23.4)	248(49.2)	130(25.8)	75.0
医疗过程	4.14 ± 0.67	2(0.4)	14(2.8)	180(35.7)	182(36.1)	126(25.0)	61.1
环境设施	4.12 ± 0.65	2(0.4)	6(1.2)	172(34.1)	238(47.2)	86(17.1)	64.3
饮食生活	4.02 ± 0.70	4(0.8)	18(3.6)	154(30.6)	240(47.6)	88(17.5)	65.1
就医流程	3.99 ± 0.83	6(1.2)	24(4.8)	138(27.4)	210(41.7)	126(25.0)	66.7
医疗费用	3.76 ± 0.81	8(1.6)	40(7.9)	216(42.9)	164(32.5)	76(15.1)	47.6
总满意度	4.13 ± 0.68	2(0.4)	2(0.4)	70(13.9)	286(56.7)	144(28.6)	85.3

表 3 患者因素与总满意度 logistic 回归分析

影响因素	B	SE	Wals	ν	P	Exp(B)
是否初次来本院	0.613	0.303	4.083	1	<0.05	1.846
已住时间	0.512	0.211	5.877	1	<0.05	1.669
常量项	-3.990	1.427	7.822	1	<0.01	0.018

表 4 8 个维度与总满意度的相关分析 ($n = 504$)

相关分析	环境 设施	服务 态度	医疗 技术	医疗 过程	就医 流程	医德 医风	医疗 费用	饮食 生活
r	0.517	0.684	0.648	0.608	0.652	0.628	0.675	0.664
P	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

0.01); 医疗技术是医疗质量的核心,但由于该院为一所三级甲等医院,患者对于技术的感知与期望相对而言不敏感。

3.3.1 管理者首要的是必须控制医疗费用,遏制医疗费用过快增长。绝大多数患者都期望医院能够合理收费,非必要时不要使用价格昂贵的药品和器材,希望获得低价高效的医疗服务。医院通过加强合理用药,推进临床路径等管理干预措施,控制医疗费用不合理增长,彰显医院公益性的同时,满足患者对于医疗费用方面的期望。

3.3.2 医院要加强后勤服务来满足患者在就医期间饮食生活方面的需求。本研究中饮食生活满意度并不高,为 65.1%。这与居民生活水平普遍提高,对就医期间的饮食生活期望较高有关。该维度具体指标“饭菜品种”满意度较低,建议后勤部门调整医院饭菜供应品种,提高患者满意度。

3.3.3 就医流程及管理效率方面,主要体现患者就医是否便捷以及对等待时间的感受。有研究^[7]表明,等候时间是影响医疗服务满意度的重要因素,等

候时间过长,就会引起患者的不满。管理者要以患者就医体验为出发点,不断优化、再造流程,缩短等候时间,减少患者的时间成本,提供方便高效的服务。

3.3.4 服务态度也是影响患者总满意度的关键因素。患者期望在他们与病魔抗争重获健康的过程中能与医生进行沟通、建立友谊、获得希望和信任^[8]。该医院近年来倾力关注患者就医需求,深入开展“细节感动患者”等主题活动,推进优质护理服务,得到患者的认可。然而“服务”没有最好,只有更好,作为管理者仍要巩固和创新服务举措,不断提高患者满意度。

3.3.5 技术创新与提高仍是医院核心竞争力所在。

有研究^[9]表明,医疗技术水平是患者首要关注的因素。本调查中患者选择该院就诊首要原因为医疗技术好(占 48%),可见患者最关心的问题仍是医疗技术和治疗效果。

总之,服务态度、医疗技术、医疗费用、流程优化作为医院质量管理永恒的主题,医院管理者需要不断研究、创新理念、持续改进,同时还应注重饮食生活的改善。医院借助患者满意度调查的平台,从中获得有价值的信息,及时改进医疗服务过程中的薄弱环节,增进患者满意度,提高社会地位。

[参 考 文 献]

- [1] Lejoyeux M. The doctor-patient relationship: new psychological models[J]. Bull Acad Natl Med, 2011, 195(7): 1477 - 1488.
- [2] Shrivastava SR, Shrivastava PS, Ramasamy J. Exploring the dimensions of doctor-patient relationship in clinical practice in hospital settings[J]. Int J Health Policy Manag, 2014, 2(4): 159 - 160.
- [3] 王小琴,刘越泽,孙军连. 住院患者对医院满意度的评价研究[J]. 卫生软科学, 2011, 26(6): 426 - 429.
- [4] 夏萍,豆晓莹,陈秀媚,等. 基于德尔菲法的出院病人满意度量表研究[J]. 中国医院, 2013, 17(2): 29 - 33.

胰腺实性假乳头状瘤 9 例多排螺旋 CT 表现

马宣传,张俊祥,许红,陈岩,陈宏志

[摘要] **目的:**分析胰腺实性假乳头状瘤(SPTP)的CT表现,旨在提高诊断与鉴别诊断水平。**方法:**分析9例经病理证实为SPTP的CT平扫和多期增强表现及特征。**结果:**9例SPTP中胰头部5例(55.6%),胰颈2例(22.2%),胰体1例(11.1%),胰尾1例(11.1%)。CT表现多为边界清楚、圆形或卵圆形低密度实性或囊实性肿块影;2例可见钙化,1例位于包膜下条状钙化,1例位于肿块中心点状钙化;9例均有纤维包膜;增强扫描肿瘤实性部分延迟强化,呈持续性轻度强化的特征,大多可见特征性表现“浮云”征,囊性部分无明显强化,包膜有明显强化。9例均无淋巴结肿大或转移。**结论:**胰腺实性假乳头状瘤的CT表现具有一定的特征性,多期增强扫描有助于诊断与鉴别诊断。

[关键词] 胰腺肿瘤;实性假乳头状瘤;体层摄影术,X线计算机

[中国图书资料分类法分类号] R 735.9 **[文献标志码]** A

Analysis of MSCT imaging of the solid pseudopapillary tumor of pancreas in 9 cases

MA Yi-chuan, ZHANG Jun-xiang, XU Hong, CHEN Yan, CHEN Hong-zhi

(Department of Radiology, The First Affiliated Hospital of Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233004, China)

[Abstract] **Objective:** To analyze the CT imaging of the solid pseudopapillary tumor of pancreas (SPTP) so as to improve its diagnosis and differential diagnosis. **Methods:** The CT and MSCT imaging characteristics of 9 cases with SPTP diagnosed by pathology were retrospectively analyzed. **Results:** Among the 9 cases with SPTP, 5 cases in pancreatic head (55.6%), 2 cases in pancreatic neck (22.2%), 1 case in pancreatic body (11.1%) and 1 case in pancreatic tail (11.1%) were found. The CT imaging showed that the tumor was round or oval low density solid or solid-cystic mass with clear boundary, calcification in 2 cases, strip calcification under amicula in 1 case and punctate calcification in tumor centre in 1 case were found. The tumors in all cases were wrapped by fiber amicula. The delayed reinforcement with persistently slight enhanced features (floating cloud symptom) in solid part of tumor was showed by enhanced CT scan, no obvious enhancement in the cystic part of tumor and obvious enhancement in fiber amicula were found. The lymph nodes enlarging or metastasis in all cases were not be found. **Conclusions:** The CT imaging of SPTP has certain characteristics, and multi-phase enhanced scan can improve its diagnosis and differential diagnosis.

[Key words] pancreas tumor; solid pseudopapillary tumor; tomography, X-ray computed

胰腺实性假乳头状瘤(solid pseudopapillary tumors of pancreas, SPTP)多发于年轻女性,一般无临床症状,是一类交界性恶性潜能的肿瘤^[1],发病率较低。本文结合文献回顾性分析我院2009年8月至2013年12月经病理证实的SPTP患者9例的CT资料,旨在提高对该病的CT诊断及鉴别诊断

水平。

1 资料与方法

1.1 一般资料 SPTP 9例均为女性,年龄17~46岁;其中7例无任何症状,为体检腹部超声发现,2例为上腹部胀痛不适或腹部包块就诊发现。所有病例生化检查、血清及尿淀粉酶、癌胚抗原(CEA)、癌抗原199(CA199)均在正常值范围内,无胰腺炎病史。

1.2 检查方法 采用GE Lightspeed64排螺旋CT

[收稿日期] 2013-03-20

[基金项目] 安徽省教育厅自然科学研究资助项目(KJ2011B093)

[作者单位] 蚌埠医学院第一附属医院放射科,安徽蚌埠233004

[作者简介] 马宣传(1970-),男,硕士,副主任医师,副教授。

[5] Nerea G, Jose MQ, Amaia B, et al. Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire [J]. Int J Qual Health Care, 2005, 17(6): 465-472.

[6] 陈锋,石新艳,刘爱民.住院病人满意度测评体系的研究[J]. 卫生软科学, 2008, 22(5): 362-364.

[7] 王璐,尹安春,史铁英. 130例三级甲等医院住院病人满意度的质性研究[J]. 护理研究, 2013, 27(3): 688-690.

[8] Loxterkamp D. What do you expect from a doctor Six habits for healthier patient encounters [J]. Ann Fam Med, 2013, 11(6): 574-576.

[9] 魏敏,肖锦斌. 患者就医选择的影响因素及对策分析[J]. 中国卫生事业管理, 2014(4): 259-261.

(本文编辑 马启)