

常州市综合性医院患者忠诚度及其影响因素分析

陈燕^{1,4}, 姜柏生², 成金罗³, 李如龙⁴

(1.南京医科大学公共卫生学院 2.医政学院, 江苏 南京 210029; 3.常州市第二人民医院院长室, 4.医务处, 江苏 常州 213003)

摘要: 本文通过横断面调查法, 深入开展综合性医院患者满意度和忠诚度的研究, 分析患者满意度和忠诚度的关系及其影响因素, 对提升医疗服务水平, 提高患者忠诚度有直接指导意义, 为提高医院医疗服务水平提供参考依据, 促进医院健康持续发展。

关键词: 服务质量; 患者满意度; 转换成本; 患者忠诚度

中图分类号: R192

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2012)04-286-005

随着生物医学模式向生物—心理—社会医学模式的转变, 患者对医疗服务的需求也不仅仅局限在治愈疾病, 还关注医护人员的服务态度、就医环境、服务价格等, 期望从顾客的角度获得医疗服务^[1]。医院的竞争本质上就是对病员的争夺^[2]。研究影响患者忠诚度的各种相关因素, 培养患者忠诚, 已经成为学术界和医院经营管理者共同关注的焦点^[3]。

在财政差额补助体制下, 要使医疗机构能够持续发展, 必须建立一批忠诚的顾客群。但由于卫生行业的特殊性质, 决定了不能直接将商业顾客忠诚的相关理论照搬照套。因此, 有必要结合卫生行业特征, 对城市综合性医院顾客忠诚的概念及特征进行研究^[4]。

本文通过对典型城市综合性医院患者忠诚及影响因素的测量, 研究医院患者忠诚包含的内容、患者忠诚与患者满意度之间的联系与区别等, 并以此为基础分析影响患者忠诚的要素和导致顾客流失的原因, 医院管理行为与患者忠诚之间的关系等, 最终为改善医院服务质量、完善医院服务体系提供决策依据。

一、基本概念

(一) 患者满意度

患者满意度是指人们基于在健康、疾病和生命质量等诸方面的要求, 而对医疗服务产生某种期望, 对所经历的医疗服务过程以及结果进行的一种评

价。它是衡量医疗服务质量的核心指标^[5]。患者满意度就是指患者在医院就医时对其要求已被满足程度的感受^[6]。

(二) 转换成本

对医院来说, 转换成本是患者在进行医院选择时, 从一家医院转向另一家医院所面临的所有成本。不仅有货币成本, 还表现为对医生的关系信任及接受良好的服务产生的心理成本, 医院的品牌形象使患者产生的信任感和安全感的风险成本等^[7]。

(三) 患者忠诚度

患者忠诚是指由于医疗服务价格、品质或其他要素引力的影响, 患者对某医院的信赖、维护和需要时会再次购买该医院医疗服务的一种心理倾向和重复购买行为^[8]。

有学者认为医院顾客忠诚度是指由于医疗服务价格、品质或其他要素引力的影响, 患者长久地购买某医疗机构医疗服务的行为^[9]。

患者忠诚度是患者对医院服务持有肯定态度的程度, 以及愿意在未来继续消费的程度, 是患者将来长期在该医院进行医疗卫生服务的意愿, 以及由此导致的患者反复进行医疗卫生服务的行为, 它不受外部环境的影响和作用^[10]。

在关于医疗服务的研究中, 一方面各类患者满意研究得出了异常高的满意度结果, 另一方面却是社会对医院服务的强烈批评。“高满意、低忠诚”的现象无法从患者满意研究中得到解释, 患者满意并不

收稿日期: 2012-05-24

作者简介: 陈燕(1983-), 女, 公共卫生硕士(MPH)在读, 盐城人, 科员

是病人忠诚的充分条件^[11]。

Jones 等^[12]发现,只有最高的满意等级才能产生忠诚,医疗保健业和汽车产业中,“一般满意”的顾客的忠诚比率仅为 23%，“比较满意”的顾客的忠诚比率为 31%，当顾客感到“完全满意”时，忠诚比率达到 75%。

二、材料与方法

(一)调查对象

对 2012 年 3 月的常州市四家综合性医院就诊的住院患者抽取 350 人,进行问卷调查,调查对象要求:①住院时间≥3 天;②病情稳定。

(二)研究方法

采用横断面调查法,由统一培训的调查人员面对面进行问卷调查。每次调查由医务处人员深入诊疗单位,直接向调查对象讲明目的。被调查诊疗单位的医务人员不参与陪同。问卷采用无记名形式当场发放,当场填写,当场收回。

(三)研究模型与假设

本研究试图探讨患者忠诚度的影响因素,深入剖析患者感知价值、患者满意度、转换成本和患者忠诚之间的直接或间接的因果关系。根据研究模型,结合已有研究成果,本研究提出如下命题:H1:患者感知价值对患者满意度正向相关;H2:患者感知价值对转换成本正向相关;H3:患者满意度对态度忠诚正向相关;H4:患者满意度对转换成本正向相关;H5:转换成本对态度忠诚正向相关;H6:转换成本对行为忠诚正向相关;H7:态度忠诚对行为忠诚正向相关。

(四)问卷设计

问卷设计是本研究的的基础和关键,最终实证研究结论的可信性取决于调研问卷的结构设计和研究方法的选取是否合理。在查阅国内外文献资料和前期研究的基础上,本调查采用自行设计的问卷进行调查。问卷由两部分内容组成,第一部分是综合性医院患者调研对象的基本信息,用于样本基本统计描述;第二部分是关于综合性医院患者忠诚影响因素和综合性医院患者忠诚度的调查(表 1)。

表 1 研究问卷结构表

潜变量	观察指标	设问
感知价值	解答能力	我在住院期间有疑问时,医务人员有解答问题的能力
	费用合理	与预期相比,该院住院费用合理
	环境	该院环境舒适、整洁
满意度	生活设施	医院生活设施便利
	预期	我觉得该院技术和服务符合我的预期
转换成本	不确定成本	如果换一家医院,我担心不能得到更好的治疗和服务
	医患关系	我和这家医院的医务人员建立了良好的关系
	流程	我熟悉在这家医院看病的流程
态度忠诚	忠诚 1	我会向周围人称赞这家医院
	忠诚 2	我会向周围人推荐这家医院
	忠诚 3	我会将该院列为看病时的第一选择
行为忠诚	忠诚 4	如果生同样的病,我会选择该院
	忠诚 5	如果生不同的病,我会选择该院

问卷衡量方式采用李克特 5 级量表进行评估。每项给予 1~5 级的量化分数,“1”表示“非常不同意”,“2”表示“不同意”,“3”表示“说不准”,“4”表示“同意”,“5”表示“非常同意”。

(五)数据收集

尽可能请患者自填问卷,否则由调查员口头询问调查。调查员在进行调查的时候,向患者及家属申明,调查结果不向病区医护人员反馈,确保调查结果的真实性,共发放 350 份问卷,收回 350 份,回收率为 100%,有效问卷 346 份,有效率为 98.86%,所有调查问卷由 2 人分别录入,核实纠正录入信息。

(六)研究样本

调查患者性别分布比例为男性 176 人,占 50.9%,女性 170 人,占 49.1%。文化程度本科以上占 28.3%,高中及大专学历占 34.1%,初中及以下占 37.0%。月收入 2 000 元以下占 31.8%,2 000~3 000 元占 55.5%,3 000 元以上的占 10.4%。工人占 34.4%,农民占 13.3%,知识分子及公务员占 26.6%,自由职业者占 21.7%,无工作者占 3.2%。

(七)样本数据的描述性统计分析

采用合适的统计分析方法及流程步骤进行相关必要的分析,所使用的分析工具是 SPSS12.0 统计软件。以下为该统计软件使用的统计方法及应用,描述统计量:环境、生活设施、预期、解答能力、费用合理、

不确定成本、医患关系、流程、忠诚1、忠诚2、忠诚3、忠诚4、忠诚5标准差分别为:0.828、0.793、0.680、0.646、0.773、0.920、0.740、0.744、0.804、0.813、0.790、0.776、0.831。

三、数据分析与结果

(一)量表信度分析

本研究首先以 Cronbach's Alpha 系数分析各量表的信度,总体信度为 0.946。感知价值、转换成本、患者满意度、态度忠诚和行为忠诚的 Cronbach's Alpha 系数分别为 0.751、0.746、0.859、0.933、0.923,各量表的信度水平均达到 0.7 以上。表示本研究量表的题项具备内部同构型、一致性及稳定性。

(二)模型拟合效果

通过 amos17.0 软件对问卷数据进行运算,评价模型的拟合效果。按照前文假设模型的关系建立模型^[13],运算后可得到:(1)卡方:CMIN=71.65;(2)CFI=0.97;(3)NFI=0.98;(4)TLI=0.994;(5)GFI=0.97(表2)。可以得出该模型拟合度良好。

表2 拟合指数^[13]

指数名称	评价标准
绝对拟合指数 (卡方)	越小越好
GFI	大于 0.9
RMR	小于 0.05, 越小越好
SRMR	小于 0.05, 越小越好
RMSEA	小于 0.05, 越小越好
相对拟合指数	
NFI	大于 0.9, 越接近 1 越好
TLI	大于 0.9, 越接近 1 越好
CFI	大于 0.9, 越接近 1 越好
信息指数	
AIC	越小越好
CAIC	越小越好

模型分析结果:

Number of distinct sample moments: 91
Number of distinct parameters to be estimated: 35
Degrees of freedom(91-35): 56

Result(Default model)

Minimum was achieved

Chi-square=71.650

Probability level=0.078

(三)根据模型与假设,运用 amos17.0 运算出的因果关系分析图及计算路径系数

在此基础上,计算每条路径的标准化回归系数路径系数和显著性(表3),得出各变量之间的因果关系(图1)。

四、结论与讨论

(一)结论

本研究旨在探讨综合性医院患者忠诚度及其影响因素,经由文献探讨建构理论模型,患者感知价值对患者满意度、转换成本呈正向相关;患者满意度对态度忠诚、转换成本正向相关;转换成本对态度忠诚、行为忠诚正向相关。经由线性结构模式之配适度检定,显示本研究整体理论模式配适符合可接受的适合度检定水平,表示本研究之理论模型可获得支持。

本研究在整体结构上的研究发现,在直接效果方面:患者感知价值对患者满意度和转换成本、患者满意度对态度忠诚和转换成本、转换成本对态度忠诚和行为忠诚、态度忠诚对行为忠诚,均有显著的直接效果,转换成本对行为忠诚的影响效果大于态度

表3 标准化回归系数

假设	命题			Estimate	S.E.	C.R.	P	路径系数
H1	患者满意度	<---	感知价值	0.992	0.091	10.873	<0.001	0.878
H2	转换成本	<---	感知价值	0.730	0.200	3.650	<0.001	0.587
H3	态度忠诚	<---	患者满意度	0.500	0.133	3.761	<0.001	0.388
H4	转换成本	<---	患者满意度	0.351	0.167	2.104	0.035	0.319
H5	态度忠诚	<---	转换成本	0.577	0.125	4.611	<0.001	0.493
H6	行为忠诚	<---	转换成本	0.736	0.100	7.390	<0.001	0.630
H7	行为忠诚	<---	态度忠诚	0.334	0.071	4.696	<0.001	0.335

忠诚对行为忠诚的影响效果。满意度对行为忠诚没有显著的直接效果,必须通过态度忠诚和转换成本间接来影响行为忠诚。

(二)管理意涵

在整体模式的探讨中,发现影响患者忠诚度的总效果大小依序为转换成本(0.63)、态度忠诚(0.33),

在本模型中转换成本与顾客满意度及服务质量的差距极大,本研究认为,相比较医院而言,患者更看重的是医院的医疗技术和医患关系,形成了患者在就医选择上的转换障碍,也造就了医院的竞争优势,即转换成本的优势;然而由于患者对其他医院的医疗技术及服务的不确定性的担忧随着时间的推移,综

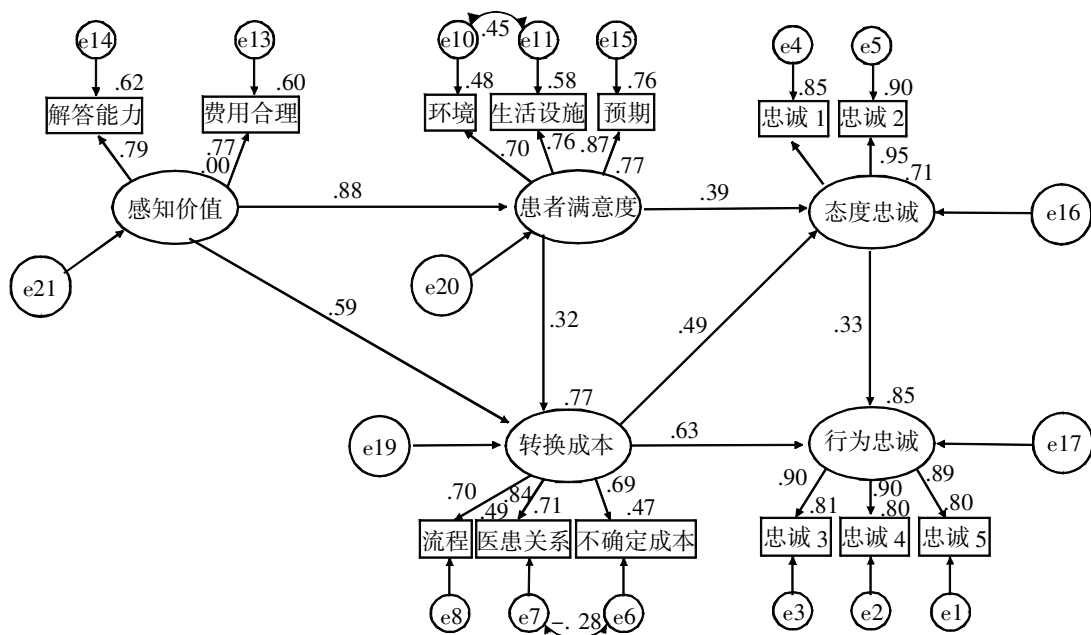


图1 各变量之果因素关系

合性医院的这一优势将逐渐降低,提醒我们需要不断提高医疗技术水平和重视培养良好的医患关系。挽留老客户的成本只是吸引新客户的20%^[14]。以此来增加患者的转换成本,提高患者的忠诚度。

(三) 后续研究建议

虽然本研究根据文献的探讨提出一个患者忠诚度影响因素之因果模型,但在实证研究上,受到时间与研究经费的限制,本研究采用横断面(cross section)的资料作为实证的依据,无法以纵断面(longitudinal)的研究方式收集数据以探讨变量间的关系,只能观察某时点下之现象,将来若能更有系统进行长期的调查,将可知悉患者后续行为之变化情况,此为进一步研究的方向。

参考文献

[1] 宋春燕,王菊香,赵光红. 基于服务质量差距模型提高患者满意度的研究[J]. 中国护理管理,2010,12(2):21-24
 [2] 贺艳春. 市场导向、期望认知偏差、顾客满意与顾客忠诚之间关系研究[D]. 上海:上海复旦大学,2005
 [3] 张梅霞,姚瑶,李妙,等. 顾客满意度和顾客忠诚度在医院管理中的应用[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(2):113-115
 [4] 王静,冯占春,张亮等. 城市综合性医院顾客忠诚内

涵及特征研究[J]. 医学与社会,2008,21(5):1-3
 [5] 张丹. 利用已有业务数据获取门诊患者满意度关键业绩指标[J]. 中国卫生经济,2008,27(8):74-75
 [6] 马雅丰,石依群,张竹青,等. 医院满意度问卷调查实施现状分析[J]. 现代医院管理,2011(40):34-36
 [7] 阮艳平,钟胜. 基于SEM的医院患者忠诚的影响因素研究[J]. 中国卫生统计,2010,27(4):411-413
 [8] 谢欣,刘旭东,曹志辉,等. 关于医院如何培养忠诚顾客的思考[J]. 中国医院管理,2005,25(3):30-32
 [9] 曹志辉,郑贺英,陆广春. 浅谈顾客忠诚度在医院管理中的应用[J]. 中华医院管理杂志,2004,20(3):169-170
 [10] 林华彬. 从提高患者忠诚角度建立良好医患关系[J]. 现代医院,2006,6(3):165-106
 [11] 陈学涛,张萍,李初民. 病人忠诚研究评述[J]. 中国医院管理,2010,30(4):49-51
 [12] Jones Thomas O,W Earl Sasser Jr. Why satisfied customer defect[J].H.B.R,1995(2):88-89
 [13] 吴明隆. 结构方程模型[M]. 重庆:重庆大学出版社,2011,52-53
 [14] 栾成校. 数据揭示金融营销重点[N/OL]. 新商报.(2010-06-21)[2012-05-16]. http://szb.dlxww.com/xsb/html/2010-06/21/content_371605.htm

Patients' loyalty and the influencing factors of general hospital in Changzhou city

CHEN Yan^{1,4},JIANG Bai-sheng²,CHENG Jin-luo³, LI Ru-long⁴

(1.School of Public Health; 2.School of Health Policy and Management,Nanjing Medical University, Nanjing 210029;3. Vice President 's Office; 4. Medical Affairs Department,Changzhou No.2 People's Hospital Affiliated to Nanjing Medical University, Changzhou 213003, China)

Abstract: With the cross-sectional method, the article studied the patients' satisfaction and loyalty to general hospitals in Changzhou city, analyzed their relationship and the influencing factors, then provided a reference for hospitals to improve their services and patients' loyalty and promote their sustained and sound development.

Key words: service quality; patients' satisfaction; switching cost; patients' loyalty