

# 医务人员微笑状况的调查分析

——基于江苏省部分三级公立综合医院的调查

束璇<sup>1</sup>,刘虹<sup>2</sup>

(1.南京医科大学第一附属医院门诊办公室,江苏 南京 210036;

2.南京医科大学医政学院,江苏 南京 211166)

**摘要:**微笑是医务人员职业态度的表征之一,是对患者同情、理解和关爱的表达,也直接表现出医务人员个人的修养和素质。本研究采用自行设计的问卷进行调查,对医务人员的微笑状况、微笑的原因、患者感受及不同患者对医务人员微笑感受的差异进行分析。通过研究发现,医务人员的微笑代表着医院文化和医院形象,展现了医院的整体精神面貌;微笑服务是提高医疗质量、构建良好医患关系的关键因素,对改善门诊服务质量、提高患者复诊率及满意度有重要意义,通过微笑服务,可消除患者紧张的情绪、减轻病痛,拉近医患距离,促进医患关系的和谐发展。

**关键词:**医务人员;微笑服务;满意度

中图分类号: R192

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2017)01-040-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20170109

医务人员职业态度是其对医疗职业的认知和情感以及决定自己行为倾向的心理状态,即对医疗工作在社会中的地位、作用、人员素质要求和现状及劳动特点等多方面的认知、评价,以及由此产生的情感体验和行为倾向。医学职业态度并不是一个简单的问题,它是医学人文精神的基本表现,是制约和影响医患关系、医疗质量的重要因素<sup>[1]</sup>。

在第四次国家卫生服务调查<sup>[2]</sup>中医患关系调查显示,患者分别对医院、医生和护士最不满意的三项原因,职业态度均在其中。微笑是医务人员职业态度的表征之一,是人文关怀的表达,是具有高医学人文精神和素养的体现,医务人员的微笑状况如何是患者接受医疗服务中最先产生的心理感受,能保持微笑与患者交流沟通,不仅可以消除患者紧张的情绪、减轻其病痛,而且还能缓解紧张的医患关系,保证医疗活动的顺利进行<sup>[3]</sup>。微笑服务是以患者为中心,针对患者心理、生理健康进行的一种优质服务方式<sup>[4]</sup>,将微笑服务应用在医疗工作中,可以有效促进患者的康复,从而提高患者的满意度和信任度,树立良好的医院形象。

## 一、对象与方法

本研究采用分层随机抽样的方法,抽取8所江苏省公立综合医院(其中三甲医院7所),在8所医院中随机抽取1000名医务人员和1000名患者,分别进行问卷调查。共发放问卷2000份,回收有效问卷1632份,有效率为81.6%。其中,发放医务人员问卷1000份,回收有效问卷825份,有效率为82.5%,医生和护士分别占59.2%和39.5%。发放患者问卷1000份,回收有效问卷807份,有效率为80.7%,门诊患者、住院患者和急诊患者分别占29.5%、60.5%、10.0%。

问卷调查所获得的数据资料由Excel 2003建立数据库录入数据,采用SPSS18.0软件进行数据整理与分析,统计推断采用一般性统计描述及卡方检验, $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 二、结果与分析

(一) 医务人员对微笑服务与医院文化形象关系的认识

调查显示,58.1%的医务人员认为“微笑服务是

**基金项目:**江苏省社科基金项目“医院人文建设与公立医院改革发展研究”(13GLB010)

**收稿日期:**2016-09-13

**作者简介:**束璇(1982—),女,江苏淮安人,硕士,研究方向为卫生事业管理;刘虹(1957—),男,江苏南京人,副教授,研究方向为医学哲学,通信作者。

医院文化建设的本质内容之一”,34.0%的医务人员认为“微笑对医院文化起到宣传作用”,仅有7.9%的医务人员认为“微笑服务可有可无”。

(二)医患双方对微笑相关情况的认识差异分析

医务人员和患者对微笑情况回答的差异有统计学意义( $P < 0.01$ ,表1)。有67.8%的医务人员认为面对患者常保持微笑,而仅有33.4%的患者认为医务人员能常保持微笑。医务人员和患者对微笑原因回答的差异有统计学意义( $P < 0.01$ )。认同是搞好医患关系、工作需要培养的能力和人文关怀形式三方面,医务人员的比例高于患者;认同是礼貌表现和高素质表现两方面,患者的比例高于医务人员。医务人员和患者对没有微笑原因回答的差异有统计学意义( $P < 0.01$ ),认为是患者态度不好及病情严重两方面,医务人员比例大于患者;认为心情和压力大,患者比例大于医务人员(表1)。

(三)不同患者对医务人员微笑状况的分析

医务人员面对患者的微笑情况,门诊、住院和急诊患者的回答有显著性差异( $P < 0.01$ ),住院患者(40.1%)对医务人员保持微笑的认可高于门诊(20.2%)和急诊(28.4%)患者。对医务人员微笑的感受,门诊、住院和急诊患者的回答有显著性差异( $P < 0.05$ ),三者面对医务人员的微笑,都感到是医务人员高素质和对患者亲切安慰的表现,门诊患者回答礼貌表现的比例高于住院和急诊患者,急诊患者回答搞好医患关系的比例高于门诊和住院患者。医务人员没有微笑的原因,门诊、住院和急诊患者回答有显著性差异( $P < 0.05$ ),大部分的患者都认为是医务人员心情和工作压力大的原因,门诊患者回答心情和压力的比例高于住院和急诊患者,住院患者回答缺乏关爱的比例高于门诊和急诊患者(表1)。

表1 医务人员面对患者微笑的情况、原因及影响因素

[n(%)]

项目	患者	医务人员	$\chi^2$ 值	P 值	门诊患者	住院患者	急诊患者	$\chi^2$ 值	P 值
医务人员面对患者的微笑情况									
从不微笑	33(4.1)	15(1.8)			13(5.5)	18(3.7)	2(2.5)		
有时微笑	504(62.5)	250(30.3)			177(74.4)	274(56.1)	56(69.1)		
经常微笑	93(11.5)	445(53.9)			30(12.6)	50(10.2)	14(17.3)		
总是微笑	177(21.9)	115(13.9)	335.627	<0.01	18(7.6)	146(29.9)	9(11.1)	55.827	<0.01
医务人员微笑的原因									
搞好医患关系	53(6.6)	135(16.4)			16(6.7)	27(5.5)	10(12.3)		
工作需要培养的能力	31(3.8)	72(8.7)			7(2.9)	24(4.9)	0(0.0)		
礼貌表现	148(18.3)	114(13.8)			52(21.8)	81(16.6)	13(16.0)		
人文关怀形式	266(33.0)	338(41.0)			67(28.2)	175(35.9)	22(27.2)		
高素质表现	309(38.3)	166(20.1)	107.946	<0.01	96(40.3)	181(37.1)	36(44.4)	17.587	0.025
影响医务人员保持微笑的因素									
病情严重	63(7.8)	74(9.0)			7(2.9)	24(4.9)	0(0.0)		
患者态度不好	97(12.0)	280(33.9)			16(6.7)	27(5.5)	10(12.3)		
心情和压力	482(59.7)	205(24.8)			148(62.2)	262(53.7)	49(60.5)		
其他	165(20.4)	266(32.2)	224.898	<0.01	67(28.2)	175(35.9)	22(27.2)	16.001	0.014

三、讨论

(一)医务人员对微笑服务的认识

调查显示绝大多数的医务人员认为微笑服务代表着医院文化和医院形象,它是医患沟通的桥梁,反映了医院文化的内涵,是医院优质服务的最好反映形式,展现了医院的整体精神面貌和医务人员的修养素质。医务人员应当有良好的心态,端正工作态度,保持微笑全心全意为患者服务,向社会展示医院的良好形象,这不仅可以使自己保持心情愉悦,更可以使患者也产生乐观积极的态度。大多数医务人员

认为微笑应发自内心,真诚的微笑可以赢得好的口碑,提高自身的知性魅力,微笑也是赢得人格魅力的最好途径<sup>[5]</sup>。如果每位医务人员都能够用亲切和蔼的微笑去服务患者,一定会拉近医患之间的距离,得到患者的尊重、理解和支持,让患者感受到医院的文化底蕴,愿意来这个医院就诊,必然也提高了医院的知名度和品牌效应。

(二)医务人员的微笑状况

问卷调查显示,67.8%的医务人员和33.4%的患者认为医务人员面对患者时能常保持微笑,其中住院患者认为医务人员常微笑面对自己的比例明显高

于门诊和急诊患者。面对患者能常保持微笑的医务人员并不是很多,虽然大部分医务人员在服务过程中不会粗暴对待患者,但是态度冷淡、表情冷漠的情况还是常有,会让患者感到不满,医务人员在帮助患者解决病痛的同时,更应该注重患者心理的安抚,面带微笑可以缓解患者的紧张情绪,减轻他们的心理压力。门诊和急诊由于患者流量大、接触时间短等原因,医生的服务不可能面面俱到,微笑的表现必然少于病房。

### (三)患者对医务人员微笑的感受

大部分患者面对医务人员的微笑,感觉是医务人员的礼貌表现和高素质表现,医务人员的一举一动都会给患者带来不同的感受,微笑不仅表现出医务人员对患者的尊重和关爱,也是自身良好素质的体现,微笑的同时也可以获得患者的信任,和谐医患关系,有利于医疗活动的顺利进行。门诊是患者进入医院的第一站,门诊患者最先看到的就是医务人员的精神面貌,也更多地感受到医务人员的表现是否礼貌和亲切,所以微笑服务对于门诊工作来说尤为重要。而调查显示门诊医务人员微笑较少,所以应当注重门诊的特殊性和重要性,用热心、细心、耐心和责任心去关爱每一位患者,提升服务质量。

### (四)医务人员没有微笑的原因分析

调查显示,医务人员更多地认为是由于患者的原因,如患者态度不好和病情严重,自己无法微笑。在医患沟通过程中,患者有时情绪激动或者言语不合适,必然会影响医务人员的情绪;当患者病情严重时,医务人员考虑到患者的心情,自然无法微笑,更多的是严肃面对。而多数患者认为医务人员没有微笑是由于医务人员心情不好和压力大的原因,门诊患者的感受尤为突出。患者与医务人员在门诊接触时间短,很难建立起稳固的医患关系,门诊医生在短时间内要对患者的病情做出判断和解释,但由于时间有限,所以很难满足患者的需求,很难对每一位患者解释得面面俱到,必然会产生巨大的压力,可能就会表现在面部表情上,让患者看不到微笑。

### (五)微笑的医学人文价值

医务人员的微笑,是医学职业精神最美丽的花朵,是仁爱的象征。卡耐基曾说过:“微笑,它不花费什么,但却创造了许多成果,它丰富了那些接受的人,而又不使给予的人变得贫瘠,它产生在一刹那间,却给人留下永久的记忆。”医务人员在医疗过程中缺少对患者的人文关怀加剧了医患关系的和谐,而和谐医患关系的建立要以医学人文提升为精神基础<sup>[6]</sup>。医院应当努力营造充满人文关怀氛围的

环境,医务人员能够对患者持续地保持微笑,可以让患者感觉到温暖,忘记紧张和疼痛,增加和谐气氛。微笑服务,温暖别人,也温暖自己,医患关系需要更多的关怀和温馨,更需要微笑。

### (六)医务人员保持微笑的建议和措施

#### 1. 加强医务人员微笑服务的理念

用微笑服务提升患者满意度水平,和谐医患关系。微笑是一种心理状态的表现,“以患者为中心”是医疗服务的宗旨,医务人员的微笑体现了对患者的关爱和同情,给人以美感和积极乐观的态度,有利于获得患者的信任,特别能消除患者紧张的心理状态。医务人员要不断加强自身的修养和素质,掌握沟通技巧,用微笑热情接待每一位患者,营造较高层次的服务理念,将人文关怀融入医疗服务。微笑是医患互通的桥梁,微笑服务拉近了医患距离,是构建良好医患关系的关键因素,面对不同患者,保持微笑都可以缓和气氛、化解矛盾。

#### 2. 提升门诊医务人员微笑服务的水平

门诊是医院解决患者问题的主要场所,大多数患者的诊断、检查、治疗都在门诊完成,同时门诊还承担住院患者的选择和准备,承担出院患者康复期的随访和指导,门诊医务人员的微笑状况显得尤为重要。患者进入门诊,首先看到医务人员热情微笑的面容,心里肯定充满温暖,感觉到温馨;在有限的诊疗时间里,医务人员微笑着聆听患者的倾诉和病痛,不仅可以获得更多的患者信息,缓解患者的紧张情绪,而且可以获得患者对自己的认同和配合,有利于医疗活动的顺利进行。门诊患者病种多样、流动性大,不同患者的心态和情绪也各不相同,面对各种患者,医务人员都要保持微笑,用宽容和理解的态度为患者服务,结合门诊工作的特点,通过门诊流程再造、弹性排班制度、创新服务理念等措施,深化微笑服务的内涵,营造良好的就医环境,提高门诊服务的质量。

#### 3. 用微笑服务加强医患沟通

现今医患关系日益紧张,医疗纠纷频繁发生,医患关系不和谐的原因是多方面的。从医务人员角度来说,在沟通中不注意人文关怀、与患者沟通不充分、服务态度冷漠等都会激化医患矛盾。医院倡导微笑服务,医务人员微笑着与患者沟通,用和蔼的语气询问患者,可以使双方都感到愉快和舒畅,让患者调整至最佳治疗心态,有利于疾病的康复。医务人员是改善医患关系的主体,微笑是改善医患关系的一剂良方,运用通俗易懂的语言向患者传授医学知识,全心全意为患者服务,通过良好的沟通建立起和谐的

医患关系,医患之间相互了解、相互配合,医患矛盾必然逐渐减少。

微笑是善良、友好、赞美的象征,医务人员的微笑是对患者同情、理解和关爱的表达,也直接表现出医务人员个人的修养和素质。患者来医院就诊,追求的不仅是精湛的医疗技术水平,更希望得到医院及医务人员的理解、关心和尊重,微笑体现了医务人员对患者的人文关怀。微笑服务是提高医疗质量、构建良好医患关系的关键因素,对改善门诊服务质量、提高患者复诊率及满意度有重要意义。医务人员通过微笑可以加强自身的职业认同感、端正职业态度,树立医院良好的社会形象,满足患者的需求,最终给医院带来良好的社会效益,促进医患关系的和谐发展。

#### 参考文献

- [1] 刘虹. 医患沟通管理模式和医学职业态度研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2013,13(6):486
- [2] 卫生部统计信息中心. 中国医患关系调查研究:第四次国家卫生服务调查专题研究报告二[M]. 北京:协和医科大学出版社,2010:273-279
- [3] 李朝阳,刘虹. 医生服务态度的实证研究[J]. 医学与哲学,2014,35(19):41-45
- [4] 卢菲菲. 浅谈微笑服务对疾病康复的影响[J]. 心理医生(下半月版),2012(11):243-244
- [5] 曹菲菲,迟向荣. 善用护士的微笑以提升知性魅力[J]. 中国营养保健月刊,2013,23(1):497
- [6] 冷明祥. 关于建立和谐医患关系的思考[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2013,13(6):480

## Investigation and analysis of medical personnel's smile: Based on the investigation of part of three grade public general hospitals in Jiangsu Province

Shu Xuan<sup>1</sup>, Liu Hong<sup>2</sup>

(1.Outpatient Office, the First Affiliated Hospital of Nanjing Medical University, Nanjing 210036;

2. School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China)

**Abstract:** Smile is one of the representations of the professional attitude of medical staff; it is not only the expression of sympathy, understanding and care of patients, but also directly to show the cultivation and quality of medical personnel. We used a self-designed questionnaire to investigate the current smile status and smile reasons in the medical staff, and the differences of the patients' feedback between the different patients. Through the study, we found that the medical staff's smile represents the hospital culture and hospital image, showing the overall spiritual outlook of the hospital; Smiling service is the key factor to improve the quality of health care and build a good doctor-patient relationship, which is of great significance to improve the quality of outpatient service, patients referral rate and satisfaction of patients. Smiling service can eliminate the patient's nervous mood, relieve pain, close relationship between doctors and patients, and promote the development of the harmonious relationship between doctors and patients.

**Key words:** medical staff; smile service; satisfaction