

安徽省县级公立医院住院患者满意度 对忠诚度影响分析

王存慧¹,王珩^{1,2},李念念²,赵允伍¹,尹红燕¹

(1.安徽医科大学卫生管理学院,安徽 合肥 230032;2.安徽医科大学第一附属医院,安徽 合肥 230022)

摘要:目的:了解县级公立医院住院患者满意度及忠诚度情况,分析满意度对忠诚度的影响。方法:采取随机分层抽样方法,根据地域分布,在安徽省皖南、皖中、皖北共随机抽取12家县级公立医院,采用自行设计的调查问卷对696例住院患者的一般人口学资料、满意度和忠诚度等情况进行调查。结果:696例住院患者总体满意度得分为(4.39±0.74)分,忠诚度得分为(8.71±1.35)分;医护人员形象、医疗服务态度、医疗质量、医疗设施环境方面的满意度影响住院患者的忠诚度。结论:县级公立医院住院患者忠诚度水平较高;医院可从树立医护人员良好形象、提高医疗质量等角度,提高住院患者满意度,培养其忠诚度。

关键词:满意度;住院患者;忠诚度;公立医院;安徽省

中图分类号:R197.3

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2017)02-134-004

doi:10.7655/NYDXBSS20170212

患者作为医院服务最直接的消费者,他们最有权力对医疗服务质量进行评价,而住院患者较门诊患者在医院的就诊时间长,几乎能接触到医疗服务的各个环节,对医疗服务满意程度更能代表医院的整体服务水平。满意理论指出,患者满意是预测患者忠诚的重要因素,患者满意度越高,其忠诚越长久^[1]。患者忠诚度是患者不受外部环境和营销活动影响,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^[2]。县级公立医院作为县域内医疗服务体系龙头,提高患者满意度,培养其忠诚度,对于医院经营和发展至关重要。本研究旨在分析县级公立医院住院患者满意度对忠诚度的影响,找出关键因素,以便医院管理者能够以提高住院患者满意度为抓手,培养其忠诚度。

一、资料与方法

(一)抽样方法

采用随机分层抽样的方法,依据地域分布的不

同,在皖南、皖中、皖北各随机抽取4家县级公立医院进行调查。调查员随机抽取住院患者作为研究对象,此次研究对象的纳入标准为:疾病状况尚可,意识清醒,言语表达清楚,愿意配合调查且住院2天及以上。

(二)研究方法

采取自制满意度问卷对研究对象进行调查,问卷由经过统一培训的调查员一对一问答填写或由患者自主填写(儿科由父母代答),问卷当场完成并收回,同时对其完整性进行核查。

(三)调查问卷

问卷内容包括患者的一般人口学资料、6个维度的满意度问题(医护人员形象、医疗流程、医疗服务态度、医疗质量、医疗环境设施、医疗费用)和患者忠诚度问题。患者忠诚度维度包括重返意愿和推荐意愿两个指标。重返意愿是住院患者若再次就诊,愿意再来该医院的程度;推荐意愿是指若亲朋好友需要就诊,推荐其来医院的程度。问卷每个条目均

基金项目:国家自然科学基金项目“基本药物制度下的县级公立医院绩效评价研究”(71473003)

收稿日期:2016-12-02

作者简介:王存慧(1992—),女,安徽肥东人,硕士研究生在读;王珩(1969—),女,安徽含山人,教授,研究方向为医院管理,通信作者。

采用李克特五级评分法,赋值1~5分,正向计分。将很满意、比较满意的患者视为满意的患者,将选择很愿意和比较愿意的患者看做是忠诚度高的患者。

(四)统计学方法

对有效问卷进行编号,双人检查后,采用 Epi-Data3.1 软件建立数据库,双人双机录入后进行数据一致性和逻辑性核查。通过 SPSS16.0 软件进行一般描述性分析、Pearson 分析和多元回归分析,检验水准为 $\alpha=0.05$ 。满意度条目和忠诚度得分用均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示。

二、研究结果

本次共调查患者 720 名,共得到有效问卷 696 份,有效应答率为 96.67%。问卷的克朗巴赫信度系数为 0.978,可信度较高。

(一)一般人口学情况

696 例研究对象中,男性 349 例,女性 347 例;年龄 8~95 岁,平均 55.15 岁;高中以上学历者共 113 例(16.3%);已婚者占 89.0%。详见表 1。

表 1 县级公立医院住院患者一般人口学资料

人口学特征	例数	百分比(%)
性别		
男	349	50.1
女	347	49.9
婚姻状况		
未婚	38	5.5
已婚	620	89.0
其他	38	5.5
年龄		
18~39 岁	179	25.7
40~59 岁	193	27.7
60 岁及以上	324	46.6
医保类型		
自费	18	2.6
新农合医保	582	83.6
城镇居民或职工医保	67	9.7
商业保险	12	1.7
其他	17	2.4
文化程度		
小学及以下	431	61.9
初中	152	21.8
高中/中专	89	12.8
大专及以上	24	3.4

(二)住院患者满意度情况

696 例住院患者总体满意度得分为 (4.39 \pm 0.74) 分。患者对医护人员形象的满意度最高,为(4.54 \pm

0.65)分;对医疗费用的满意度最低,为(4.12 \pm 0.85)分(表 2)。

表 2 县级公立医院患者满意度情况 ($\bar{x}\pm s$)

评价维度	满意程度得分(分)
总体满意度	4.39 \pm 0.74
医护人员形象	4.54 \pm 0.65
医疗质量	4.45 \pm 0.68
医疗服务态度	4.43 \pm 0.71
医疗流程	4.42 \pm 0.70
医疗环境设施	4.13 \pm 0.85
医疗费用	4.12 \pm 0.85

(三)住院患者忠诚度

住院患者的忠诚度维度得分为(8.71 \pm 1.35)分(忠诚度维度因包含 2 个指标,故总分为 10 分)。其中重返意愿均分为(4.37 \pm 0.68)分,很愿意和较愿意重返的患者 663 例(90.9%),一般、不愿意和很不愿意的患者 93 例(9.1%)。推荐意愿均分为(4.35 \pm 0.70)分,很愿意和较愿意推荐的患者 624 例(89.1%),一般、不愿意和很不愿意的患者 72 例(10.3%)。

(四)住院患者满意度和忠诚度相关分析

将各满意维度评价及总体满意度与忠诚度进行 Pearson 相关分析,结果显示,与患者忠诚度的相关系数 (r) 分别为医疗流程 0.589、医疗服务态度 0.686、医疗费用 0.615、医疗质量 0.649、医疗环境设施 0.589、医护人员设施 0.718 和总体满意度 0.739,其 P 均 <0.001 ,说明各维度和总体满意度与忠诚度存在正相关。

(五)住院患者忠诚度多元线性回归分析

将研究对象的忠诚度定义为因变量,6 个满意度维度定义为自变量,用 Stepwise 法筛选变量,变量入选标准 $P=0.05$,剔除标准 $P=0.10$ 。分析结果显示:各满意维度之间方差膨胀因子均小于 10,容忍值均大于 0.1,各自变量之间不存在共线性。医护人员形象、医疗质量、医疗环境设施和医疗服务态度是住院患者忠诚度的影响因素,其对患者忠诚度的影响程度由高到低依次为医护人员形象、医疗服务态度、医疗质量、医疗环境设施(表 3)。

三、讨论与建议

(一)县级公立医院住院患者总体忠诚度较高

696 例住院患者的忠诚度均分为(8.71 \pm 1.35)分,其中重返意愿均分为(4.37 \pm 0.68)分,推荐意愿均分为(4.35 \pm 0.70)分,两项忠诚度指标得分均高于国内学者研究结果^[3]。忠诚度高表明患者对县级医院有着强烈的认同感,愿意再次到县级医院就诊,愿意将

表3 县级医院医护人员忠诚度多元线性回归分析

变量	非标准化系数	标准化系数	t 值	P 值	95%CI	共线性诊断	
						容忍值	方差膨胀因子
医护人员形象	0.206	0.353	8.675	<0.001	0.159~0.252	0.356	2.806
医疗质量	0.094	0.176	4.344	<0.001	0.052~0.137	0.359	2.789
医疗环境设施	0.154	0.169	5.296	<0.001	0.097~0.211	0.578	1.731
医疗服务态度	0.043	0.183	4.014	<0.001	0.022~0.064	0.283	3.537

其推荐给周围有需要的人。县级医院住院患者忠诚度高与近几年县级医院的改革措施分不开,县级医院作为当地县域内医疗技术较高的医院,且离县域内患者距离较近,患者方便就医,县级医院应该把握住这种竞争优势,努力让患者在住院期间满意度高,以期提高其重返意愿和推荐意愿,促进患者进行口碑传播,扩大医院的影响力,增强医院的竞争力。

(二)住院患者满意度与忠诚度间存在相关性

住院患者的总体满意度较高,满意度和忠诚度间存在正相关。满意理论虽然指出满意度和忠诚度之间存在正向关系^[1],但是现有的研究也指出患者满意度仅是患者忠诚的必要而非充分条件,也就是说,患者满意度高并不表示患者会忠诚^[4],国外学者认为只有满意达到最高程度时,患者才会对医院产生忠诚^[5]。提示医院要做到让患者感到极致满意,患者才会对其忠诚。

(三)住院患者忠诚度多元线性回归结果分析

在所有的影响因素中,医护人员形象对患者忠诚度的影响最大,与国内学者提出医德医风对医院发展的重要性相一致^[6]。医护人员形象包括,医护人员言语着装、敬业精神、廉洁行医、无索贿、拿回扣等方面,该维度得分最高,可见县域内患者对医院医护人员的形象较为满意。医护人员日常工作中与患者密切接触,直接代表医院形象,建议医院管理者通过对医护人员深入教育,把工作和制度上的要求融入其内心信念中,使其自觉约束自己的言行举止^[6],以提高医护人员形象和素质,从而吸引患者就医,在无形中培养患者忠诚度。

医疗服务态度包括医院认真倾听主诉、认真询问病情,给予心理情绪关怀、尊重隐私等方面。有学者研究表明,医护人员的关注对住院患者的忠诚度影响最大^[7]。住院患者在院治疗期间,由于信息不对称,患者对医护人员的依赖较强,住院患者希望得到医护人员的关注,给予他们更多心理上的照顾和安慰,患者在医护人员的安慰中得到情感上的照料和支持,在无形中就培养了患者的忠诚度。有学者

也认为,医生服务态度是影响患者忠诚度的重要因素,与患者有效沟通和提供良好、细致服务可以改善患者忠诚度^[8]。然而现今医护人员的工作负担重,没有足够的时间和精力给予患者心理和情绪关怀,从而使患者满意度下降,制约忠诚度的培养。医护人员在进行日常医疗服务时,要本着“以患者为中心”的服务理念,为患者服务。此外医院应该定期开展人文关怀礼仪和医患沟通技巧的培训,加强医护人员对患者服务的素养,以便医院能为患者提供更人性化的医疗服务。

医疗质量也是患者忠诚度的影响因素,这与国外学者研究结果一致^[9]。医疗质量包括治疗方案制定及时、准确,治疗后症状缓解、疗效明显,检查、操作技术安全、熟练等。医疗质量是医院持续运营的重要保证,也是医院为患者提供服务的根本所在,医院应将医疗质量作为增强患者满意度、巩固患者忠诚度的重要因素。医院要为患者提供及时、有效和安全的医疗服务,建议医院一是建立质量监督考核体系,结合医院实际细化质量考核指标^[10],定期或不定期对各科室进行质量考核;二是继续实施临床路径,加强质量监控,优化诊疗过程;三是定期收集患者、医护人员及其他社会人员的意见,对他们提出的问题结合实际加以改进。

医疗环境设施包括医院环境,比如病房、卫生间、床单被褥等环境和电梯使用、热水供应等设施,本研究其满意度得分排第五,虽然得分低于总体满意度水平,但仍是患者忠诚度的影响因素。有学者认为医院环境影响患者就医体验,影响其满意度从而会影响其忠诚度^[11]。病房作为患者在住院期间休息和康复的主要场所,较大程度地影响了患者的康复速度。在调查中有妇产科和儿科患者反映住院部环境较差,保洁人员不按时打扫卫生和清理垃圾,患者表示住院感受较差。建议医院在布置和设置医疗设施时应该多从患者角度出发,让其感觉方便和贴心,此外医院可成立卫生监督小组,定期和不定期对医院病房等进行卫生监督检查。

参考文献

- [1] Cardozo R. An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction[J]. JMR, 1965, 8(2):34-45
- [2] Oliva T, Richard L, Lan C. A catastrophe model for developing service satisfaction strategies [J]. J Mark, 1992, 56(3):83-95
- [3] 汪跃凤. 蚌埠市某三级医院出院患者忠诚度现状及影响因素研究[D]. 济南: 山东大学, 2015
- [4] Reichheld F. The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value [M]. Boston: Harvard Business School Press, 1996: 117
- [5] Jones T, Earl S. Why satisfied customer defect [J]. HBR On Point Enhanced Edition, 1995(2):88-89
- [6] 徐龙, 郭奕明, 程之繁, 等. 医德医风建设与医院无形资产积累[J]. 中国卫生经济, 2006, 25(3):27-29
- [7] Blizzard R. Dissecting patient loyalty[J]. Gallup Poll Tuesday Briefing, 2005(2):45-47
- [8] 张洁, 陈彤斌, 倪平. 住院服务质量对患者满意度、忠诚度的影响研究[J]. 中国卫生统计, 2016, 33(4):684-686
- [9] 宋喜国, 刘瑞林. 门诊患者忠诚度与医院服务营销策略[J]. 卫生经济研究, 2011(9):40-41
- [10] 叶舟, 付玲玲, 马金红. 加强医院医疗质量内涵建设的实践探讨[J]. 中国医院管理, 2013, 33(5):55-56
- [11] 祖学亮, 缪德桥, 胡仲华. 综合性医院门诊病人忠诚度影响因素分析[J]. 医院管理论坛, 2014(8):15-17

Analysis on the influence of patients' satisfaction degree on loyalty in the county public hospitals in Anhui Province

Wang Cunhui¹, Wang Heng^{1,2}, Li Niannian², Zhao Yunwu¹, Yin Hongyan¹

(1. School of health management of Anhui Medical University, HeFei 230032;

2. The First Affiliated Hospital of Anhui Medical University, Hefei 230022, China)

Abstract: Objective: To understand the situation of patients' satisfaction and loyalty of the county public hospital, and analyze the effect of satisfaction on loyalty. **Methods:** According to the geographical distribution, 12 county public hospitals were randomly selected from the south, middle, and north of the Anhui Province by using a random sampling method. The general demographic data, satisfaction and loyalty of 696 hospitalized patients were investigated by self-designed questionnaire. **Results:** The overall satisfaction score of 696 inpatients was (4.39±0.74), and the loyalty score was (8.71±1.35). The satisfaction degree of medical staff image, medical service attitude, medical quality, and medical facilities and environment affected the loyalty of inpatients. **Conclusion:** County public hospital patients are with higher levels of loyalty. The satisfaction and loyalty of patients can be improved from the perspective of establishing a good image of the medical staff and improving the quality of medical care.

Key words: satisfaction; inpatients; loyalty; public hospital; Anhui Province