

某市儿童专科医院门诊患儿家属满意度调查

黄慧敏^{1,2}, 穆小苏², 孙敏³, 卢佳³, 邵海亚^{1,3}

1.南京医科大学公共卫生学院,江苏 南京 211166; 2.南京总医院感染管理科,江苏 南京 210002; 3.南京医科大学儿科学院,江苏 南京 211166

摘要:对某市儿童专科医院278名门诊患儿家属进行问卷调查,分析其满意度、就医需求以便更好地改进儿科医疗服务。58.27%的患儿是首诊患者。患儿家属对于医务人员服务态度及就诊环境很满意、满意的合计比例均在85%左右。对各项费用评价为合理以及很合理所占比例均低于50%。50.36%的患儿家属选择有经验的年长医生,33.81%选择先上网查询医生信息再挂号,60.43%一发现儿童出现异常就去医院。挂号难、做检查排队人多患是患儿家属在医院遇到的最常见问题。医院需进一步加强服务意识,完善网络宣传途径;政府需整合资源,进一步推进儿科医联体建设。

关键词:儿科;服务;满意度;调查问卷

中图分类号:R197.3

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2018)05-363-005

doi:10.7655/NYDXBSS20180507

儿科患者的特殊性决定了儿科医生工作性质的特殊性。儿科有“哑医”之称,由于儿科患者多为婴幼儿,年龄较小,不能像成年患者一样清楚表达出自己的病况,加之家属爱子女(孙子孙女)心切,这都对儿科医务工作者提出了更大挑战^[1]。国内学者对综合医院儿科患儿家属满意度和需求进行调查显示,儿科家属满意度低于全院整体满意度,特别是对医院医疗设备的满意度较低^[2-4]。儿童专科医院是儿童医疗服务的重要组成部分,但对于当前儿童专科医院服务状况满意度和个性化需求研究甚少。课题组在南京市儿童医院门诊对患儿家属进行调查,分析患儿家属的需求及期望,进而探讨如何更好地改进医疗服务,构建和谐医患关系。

一、资料和方法

(一)资料来源

选取2017年7—8月在南京市儿童医院门诊就诊的患儿家属作为调查对象,以偶遇自愿填写调查问卷产生被调查者,共发放问卷300份,回收有效问卷278份,有效问卷回收率为92.67%。

(二)调查问卷

通过查阅相关文献并结合儿科患者特殊性,经过两轮德尔菲专家咨询设计调查问卷。问卷共有17道题,均为选择题。内容包括患儿的基本情况、与患儿的关系、患儿就诊选择情况、看病情况及遇到的问题、就医满意度、收费合理性等六个方面。其中患儿家属就医满意度、儿科收费合理性采用李克特五级量表。患儿家属就医满意度包括对医务人员的服务态度、医疗技术、就诊环境、医疗设备四条陈述,每一条陈述有“很满意、满意、一般、不满意、很不满意”五种回答;收费合理性评价由药费、诊疗费、检验费、检查费、护理费、放射费、手术费七条陈述组成,每一条陈述有“很合理、合理、比较合理、一般、不合理”五个等级;由患儿家属自行勾选其中的任意项。满意度=[(很满意+满意)/总调查例数]×100%。

(三)调查方法

调查员使用统一规范指导用语,向被调查者说明调查目的、意义及注意事项,以消除顾虑,问卷以匿名方式填写,保证调查真实性。在8:30—17:00时间段,随机产生第一天的调查开始时间,第二天推后半小时,以后推,循环往复。每天在不同的门

基金项目:2015年南京医科大学“十二五”重点教研课题(JYZ2015013);健康江苏建设与发展研究院政策研究项目(2017JKJS00ZY);2017年度南京医科大学教改课题一般项目(YB2017101)

收稿日期:2018-06-29

作者简介:黄慧敏(1977—),女,安徽安庆人,南京医科大学公共卫生学院MPH学员;邵海亚(1973—),男,江苏盐城人,研究员,研究方向为医学教育、卫生政策,通信作者。

诊抽取(10 ± 5)例患儿,采取现场发放调查问卷的方式对其家属进行调查并随时接受咨询。调查时为被调查者提供小礼品,设置填卷区与收集箱。

(四)统计学方法

使用EpiData3.02软件建立数据库进行数据双轨录入,并对数据库进行逻辑核查;采用SPSS18.0软件对数据进行统计分析,满意度及合理性评价用百分比进行统计描述,比较采用卡方分析, $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

二、结果

(一)调查对象基本情况

调查对象中母亲(59%)居多,父亲(33%)次之,其他人员较少。患儿来自南京本地(42%)较多,南京周边(33%)和外省市(25%)也不少。就诊患儿的年龄人数由高到低分别是:6岁以上(29%),3~6岁(25%),1岁以下(24%),1~3岁(22%)。调查对象中以首诊居多,占58%,复诊占27%,转诊占14%。转诊患儿多来自安徽、苏北地区医院或本地社区医院。选择该医院就医的众多原因中,从高到低排序分别是技术水平高(74%)、社会声誉好(55%)、设备条件好(51%)、服务质量好(40%)、服务态度好(30%)、就医环境好(25%)、就近方便(21%)、医保定点(15%)、有熟悉的医护人员(6%)及其他(1%)。

(二)患儿家属就医满意度

患儿家属就医满意度调查结果见表1,家属对医务人员服务态度、医疗技术、就诊环境、医疗设备满意度较高。患儿家属对于医务人员服务态度及就诊环境满意度均在85%左右,而对于医疗技术、医

疗设备满意度均在90%左右。

表1 就医满意度

项目	满意情况	人数	比例(%)
医务人员服务态度	很满意	113	40.65
	满意	126	45.32
	一般	33	11.87
	不满意	5	1.80
	很不满意	1	0.36
医疗技术	很满意	107	38.49
	满意	146	52.52
	一般	24	8.63
	不满意	1	0.36
	很不满意	0	0.00
就诊环境	很满意	86	30.94
	满意	148	53.24
	一般	39	14.03
	不满意	3	1.08
	很不满意	2	0.72
医疗设备	很满意	85	30.58
	满意	172	61.87
	一般	20	7.19
	不满意	1	0.36
	很不满意	0	0.00

不同就诊方式的调查对象对医务人员服务态度满意度和就诊环境满意度差异显著($P < 0.05$),首诊的患儿家属对医务人员服务满意度高于转诊和复诊,转诊的患儿家属对就诊环境的满意度低于首诊和复诊(表2)。

(三)儿科收费合理性评价

患儿家属对医院儿科的药费、诊疗费、检验费、检查费、护理费、放射费、手术费进行了合理性评价(表3)。调查对象认为各项费用评价为合理以及很合理的所占比例均低于50%。其中,认为很合理占比最高的是护理费,为13.67%,最低的是药费,为10.07%。

表2 调查对象对医务人员服务态度满意度比较

[例数(%)]

项目	总例数	医务人员服务态度满意度			医疗技术满意度			就诊环境满意度			医疗设备满意度		
		满意	χ^2 值	P值	满意	χ^2 值	P值	满意	χ^2 值	P值	满意	χ^2 值	P值
地区			5.305	0.070		1.554	0.460		0.487	0.784		2.242	0.326
南京本地	108	102(94.44)			97(89.81)			91(84.26)			100(92.59)		
南京周边	86	84(97.67)			81(94.19)			74(86.06)			82(95.35)		
外省市	84	75(89.29)			75(89.29)			69(82.14)			75(89.29)		
就诊方式			24.918	0.001		0.051	0.975		6.753	0.034		0.422	0.810
首诊	161	161(100.00)			147(91.30)			138(85.71)			150(93.17)		
转诊	41	35(85.37)			37(90.24)			29(70.73)			38(92.68)		
复诊	76	65(85.53)			69(90.79)			67(88.16)			69(90.79)		
与患儿关系			1.244	0.537		0.907	0.635		0.263	0.877		4.500	0.105
父亲	92	85(92.39)			82(89.13)			76(82.61)			85(92.39)		
母亲	165	157(95.15)			151(91.51)			140(84.85)			155(93.94)		
其他	21	19(90.48)			20(95.24)			18(85.71)			17(80.95)		
儿童年龄			2.394	0.495		2.346	0.504		2.415	0.495		3.840	0.279
0~12个月	67	64(95.52)			55(82.09)			63(94.03)			64(95.52)		
1~3岁	61	56(91.80)			51(83.60)			57(93.44)			53(86.89)		
3~6岁	69	63(91.30)			62(89.86)			62(89.86)			64(92.75)		
6岁以上	81	78(96.30)			66(81.48)			71(87.65)			76(93.83)		

此外调查对象对自费药太多认为不太合理。

(四) 患儿就诊选择情况

患儿就诊选择情况调查结果见表4,约50%的调查对象喜欢的医生类型是有经验的年长医生,医生态度好、技术好也是重要考虑因素。调查对象更倾向于选择儿童专科医院就诊,医院口碑好也是重要考虑因素。超过60%的调查对象选择到医院去挂号。64.39%的调查对象选择使用医生点评和手机应用指导看病。

表3 调查对象对收费合理性评价情况

项目评价情况	人数	比例(%)
药费		
不合理	7	2.52
一般	90	32.37
比较合理	60	21.58
合理	93	33.45
很合理	28	10.07
诊疗费		
不合理	3	1.08
一般	91	32.73
比较合理	56	20.14
合理	94	33.81
很合理	34	12.23
检验费		
不合理	6	2.16
一般	90	32.37
比较合理	64	23.02
合理	86	30.94
很合理	32	11.51
检查费		
不合理	10	3.60
一般	87	31.29
比较合理	59	21.22
合理	87	31.29
很合理	35	12.59
护理费		
不合理	19	6.83
一般	79	28.42
比较合理	56	20.14
合理	86	30.94
很合理	38	13.67
放射费		
不合理	19	6.83
一般	80	28.78
比较合理	54	19.42
合理	88	31.65
很合理	37	13.31
手术费		
不合理	14	5.04
一般	85	30.58
比较合理	64	23.02
合理	82	29.50
很合理	33	11.87

(五) 患儿看病情况及遇到的问题

患儿看病情况及遇到的问题调查结果见表5。60.43%调查对象一发现儿童出现异常就去就医。53.96%的调查对象表示就医会遇到挂号难问题,81.65%会遇到做检查排队人多问题。

三、讨论

总的来看,问卷调查中患儿家属的需求基本得到了满足,医院提供的各项服务、设施基本达到患儿家属的期望,但也存在一些不足,如患儿家属对医务人员服务态度、就诊环境满意度相对较低,对各项费用合理性存在疑惑,挂号难、做检查排队人多,是患儿家属带孩子去医院就诊遇到的最常见问题。为了更好地满足患儿家属的需求和期望,针对存在的不足,提出以下建议。

(一) 进一步加强服务意识,提高患儿家属满意度

数据显示,江苏省三级医疗机构患者满意度为94.68%。而此次调查显示患儿家属对医务人员服

表4 患儿就诊选择情况

项目	人数	比例(%)
喜欢医生类型		
有经验的年长医生	140	50.36
学历高的年轻医生	10	3.60
态度好、技术好就行	98	35.25
其他(有经验年长学历高)	30	10.79
医院选择		
就近选择	48	17.27
选名气大的	46	16.55
选口碑好的	120	43.17
选儿童专科	220	79.14
选好挂号的	12	4.32
选所患疾病领域内有名的专科	91	32.73
其他(视情况)	1	0.36
就诊方式选择		
去医院,只要能挂到号就行	85	30.58
去医院,只看专家号	76	27.34
去医院,指定看某个专家号	24	8.63
先上网查询医生信息再挂号	94	33.81
其他途径	5	1.76
是否选择使用医生点评和手机应用指导看病		
会	179	64.39
不会	25	8.99
不确定	74	26.62
是否知晓好大夫在线		
知道	139	50.00
没听说过	139	50.00

表5 带患儿看病的时机及遇到的问题

项目	人数	比例(%)
带宝宝去医院的时机		
宝宝一出现异常就去医院	168	60.43
有比较严重的症状时才去医院	89	32.01
其他(视情况)	21	7.55
带宝宝去医院通常遇到的问题		
挂号难	150	53.96
做检查排队人多	227	81.65
不知道该去哪家医院	36	12.95
不知道该挂哪个科室的号	52	18.71
不知道该挂哪个医生的号	59	21.22
看病贵	66	23.74
医院床位资源紧张	63	22.66
堵车耽误时间	67	24.10
其他(医生不愿多解释)	1	0.36

务态度、医疗技术、就诊环境、医疗设备满意度均低于江苏省三级医疗机构患者满意度平均水平,且对医务人员服务态度、就诊环境的满意度比全省平均水平低了近10%,与相关研究结果一致^[5]。分析原因,主要是儿科执业人员配置无法满足“全面二胎”政策下不断增长的就诊率,使得患儿就诊等待时间长,医务人员就诊流程指导不细致,加之患儿陪诊人员多,就诊空间相对小,卫生环境差,空气不流通等都影响患儿家属对就诊环境的满意度。此外,长期超负荷的运转,使得儿科医务人员身心疲惫,没有更多精力与患儿家属进行有效沟通,医患之间产生了距离感,从而导致患儿家属对医务人员服务态度满意度降低。相比医疗技术、医疗设备这些硬件,医务人员服务态度、就诊环境则是软设施,是医院文化建设的重要部分。医院应该进一步加强以患者为中心的服务意识,始终把患儿及其家属的需求放在首位,改进服务态度,提高沟通技巧,构建和谐医患关系,改善就诊环境,优化服务流程,使患儿家属带患儿就诊时能有更好的就诊体验。

(二)完善儿童医疗保险体系,强化医疗收费规范意识

调查显示患儿家属对医疗费用的满意度不高,认为儿科收费高。这可能主要有两方面原因。一方面,儿童与成人相比,患病后病情变化迅猛,为观察病情发展情况,必要的检查检测项目可能在不同时间段重复进行,或许导致了医疗费用高,这种费用的增加容易给家长造成医院过度医疗、乱收费的误解。另一方面,由于大部分儿童医疗费用基本是自费,相比成人的医保报销,让家长觉得医疗费用过高。建议首先从国家政策层面,扩大儿童医疗保险覆盖面,提高儿童医保统筹支付比例。其次,在医

院外部利用社会媒体科普儿童疾病特点,消除家长对重复检查收费的误解,同时在医院内部要有效控制医疗总费用,严禁把医务人员个人收入与医疗机构药品、耗材、检查和化验收入挂钩。公开收费价格,提高医疗费用透明度,对每日工作量、收费情况,药品物资的流向做到有效监控。治疗费用方面,在不影响治疗效果的前提下,选择价格低廉、不良反应小、适合儿童的药物,避免重复配药,减少退药,降低单病种治疗费用,降低患儿家属经济负担,提高患儿家属满意度。

(三)供需双方合力,缓解挂号难、排队长问题

此次调查显示挂号难、排队长是儿童就医遇到的最常见问题。有研究显示,咳嗽、发热为0~14岁儿童到医院就诊的主要原因,且疾病诊断以上呼吸道感染最为常见^[6];再加上患儿家属会高估患儿病情^[7],此次调查也显示,60.43%调查对象一发现儿童出现异常就去医院;且患儿家属对三甲医院和儿童专科医院更为信任。这些都是儿童医院门诊人满为患,挂号难、排队长的重要原因。建议从供需双方面着手进行改进。首先对于需方可以从政府层面鼓励促进托儿所、幼儿园、中小学校医开展季节性疾病和常见病、多发病预防保健工作,减少季节性疾病暴发。同时在医院层面安排儿科医护人员走向社区宣教,普及儿科基础知识,增加家长的医疗护理常识,提高其预防疾病、处理小病等问题的能力,以减少儿童来医院就诊数量。其次对于供方,医院内部可加强信息化建设,缓解挂号难,此次调查显示仅33.81%的调查对象选择先上网查询医生信息再挂号,接近40%的患儿家属挂号时不知道挂医院的哪个科、哪个医生。这说明医院网站、微信公众号等平台并没有满足患儿家属进行网上挂号的需求。医院网站、微信应该从患儿家属的需求出发,对于科室、医生的介绍应分类而明确,挂号入口应放在较显著或通过设置浮动窗口方式显示,并且网站数据要与医院实际放号数真实一致。同时改善就诊环境,优化就诊流程,分流排队人群。如通过增设门、急诊室,延长门急诊医生坐诊时间,减少候诊排队时间;在候诊区设电子显示屏显示就诊号,让家属安心等候;增设电视墙,向患儿家属普及儿童常见病、多发病的预防与治疗知识,还可以印制卡通科普手册发放给患儿家属,让其在受教育的同时也缩短了心理候诊时间;增加财务窗口,延长手机APP收费时间,患儿家属可通过APP实现在线付费,避免在缴费窗口排队。

(四)构建儿科医联体,推进儿科基层首诊

医联体建设是建立分级诊疗制度的重要抓手,

是国际医疗体系发展和改革的趋势,也是近年来国家和省级综合医改工作的重要内容之一。江苏省是全国较早开展医联体建设探索的地区之一。目前,全省13个地级市实现了医联体建设全覆盖,已建成医联体187家,其中妇幼健康服务联合体20家^[8]。“儿医荒”的困局依旧存在,构建医联体,推进儿科基层首诊,是满足患儿家属需求的重要措施。通过行政手段建立儿科医联体,医联体内实行人员同质化管理,统一培训和考评,建立统筹协调和分工合作机制,建立完善“基层首诊、双向转诊、上下联动”分级诊疗模式,进而更好地满足患儿家属的需求和期望。

参考文献

- [1] 庄艳云,叶丽芹,谌朝辉,等. 住院患儿家长满意度影响因素及护理对策[J]. 中华现代护理杂志, 2013, 19(19):2306-2307
- [2] 吴洁,张美红. 新入院患儿护理服务需求的调查与建议[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(10):14-15
- [3] 毕丹东,宋爽,张江林. 某三甲医院儿科住院患者满意度调查分析及对策研究[J]. 中国现代医学杂志, 2014, 24(11):110-112
- [4] 陈潇,刘晓丹,张洪,等. 儿科ICU患儿家长的需求及其影响因素[J]. 解放军护理杂志, 2016, 33(15):10-14
- [5] 关素珍,方娴,赵延芳,等. 新疆某三甲医院儿科人性化服务满意度调查研究[J]. 中国社会医学杂志, 2014(4):283-285
- [6] 黄文娟,周仲华,郭敬柱,等. 某综合医院全科门诊中儿童患者就诊原因和诊断分析[J]. 中华全科医师杂志, 2013, 12(7):556-558
- [7] 姚弥,齐建光,闫辉,等. 北京市某三甲医院普通儿科门诊就诊现状调查及分析[J]. 中国全科医学, 2015(11):1288-1292
- [8] 姚俊. 江苏医联体建设存在的问题及对策[EB/OL]. [2017-06-30]. http://www.jsthinktank.com/zhuankan-zhuanlan/zhikuzhuanbao/elyqndsqq/201706/t20170630_4306186.shtml

Investigation of family members' satisfaction of pediatric outpatients in a children's hospital

Huang Huimin^{1,2}, Mu Xiaosu², Sun Min³, Lu Jia³, Shao Haiya^{1,3}

1. School of Public Health, Nanjing Medical University, Nanjing 211166; 2. Department of Infection Management, General Hospital of Nanjing, Nanjing 210002; 3. School of Pediatrics, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

Abstract: The aim of the study was to analyze the satisfaction and the demand for medical treatment of family members of outpatients in a children's hospital so as to improve pediatric medical services. A questionnaire was designed to investigate 278 family members of patients. 58.27% of the children were the first-visit patients. About 85% family members satisfied with medical staffs' service attitude and treatment environment. The proportion of family members who thought that the expenses were reasonable was less than 50%. 50.36% of the family members chose experienced senior doctors. 33.81% of the respondents chose to check the doctor online first and then hang up his number. 60.43% of the respondents went to the hospital when they found the children were abnormal. The difficulty of registration and the number of people waiting in line are the most common problems encountered by children's families in hospitals. Hospitals need to strengthen their awareness of service and improve the way of Internet publicity. The government needs to integrate resources to further promote the construction of pediatric medical association.

Key words: pediatrics; service; degree of satisfaction; questionnaire