

# 医学生临床实习满意度调查分析

苏益民<sup>1</sup>,王长青<sup>2</sup>

(1.南京医科大学公共卫生学院,江苏 南京 210029 2.南京中医药大学,江苏 南京 210029)

**摘要:**临床实习是高等医学教育的重要组成部分,高质量的临床实习是培养合格医学人才的保证。文章通过文献研究法、访谈法和问卷调查法对医学生临床实习满意度进行调查分析,调查分为临床实习教学质量、教学医院的实习管理、医院硬件设施和实习生自评四个维度。通过对调查结果的分析,为医学院校及教学医院改进实习教学和管理提供建议。

**关键词:**医学生;临床实习;满意度

中图分类号:G642.4

文献标识码:A

文章编号:1671-0479(2014)06-488-005

doi:10.7655/NYDXBSS20140617

“学生满意度”(student satisfaction)来源于“顾客满意度”(customer satisfaction)这一概念<sup>[1]</sup>。医学生对实习的满意度即医学生对实习期间学习和生活等方面带有感情色彩的主观评价。当前,医学生数量逐年上升,医疗教学资源日渐短缺,医患关系日趋复杂,医学生实习遇到了前所未有的困难和挑战。医学生是医学教育质量评价的主体,通过学生满意度评价监测临床实习的情况,有利于查找临床实习教学中的主要矛盾和关键问题,对改进教学方法、改善教学管理和提高教学质量具有重要意义。

## 一、研究对象与方法

### (一)研究对象

本研究调查对象为南京医科大学本科2008级五年制临床医学专业和五年制全科医学专业共计465人(采用整群抽样),以及承担南京医科大学实习教学的31家教学医院的带教老师代表160人,教学医院分管教学的领导及科教部门老师53人。

### (二)研究方法

文献研究法:分类收集与学生满意度测评相关的国内外论著、文献,了解国内外有关医学生临床实习的法律法规和规范性文件。访谈法:在2012年8月~2013年5月,走访31家省内外承担南京医科大

学临床实习教学任务的医院,访谈负责实习生管理的科教部门老师53人、带教老师160人以及实习生465人,通过座谈会和现场观察进一步聚焦分析医学生实习中出现的关键问题和主要矛盾。问卷调查法:设计《医学生临床实习满意度调查》问卷并开展预调查,根据预调查结果和专家意见修改问卷。本次调查共发放问卷465份,回收有效问卷449份,有效率为96.56%。

### (三)数据分析

采用EpiData3.1软件双轨录入数据并建立数据库,采用SPSS17.0软件进行统计学分析。主要指标用百分比描述,组间比较采用卡方检验,相关关系采用Spearman相关分析。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 二、结果

### (一)研究对象的基本情况

学生总数449人,男生175人(38.98%),女生274人(61.02%),年龄22~25岁。学生专业类别分布:公办五年制临床医学专业311人(69.27%),民办五年制临床医学专业88人(19.60%),民办五年制全科医学专业50人(11.14%)。学生生源地分布:苏南地区195人(42.21%),苏中地区89人(19.26%),苏北地区133人(28.79%),江苏省以外

**基金项目:**江苏省高校哲学社会科学研究基金资助项目(2014SJB149)

**收稿日期:**2014-05-20

**作者简介:**苏益民(1982-),男,江苏南通人,讲师,从事高校辅导员工作;王长青(1962-),男,江苏兴化人,博士,研究员,从事公共卫生政策,医学教育管理,教育经济学等方向的教学与研究,通信作者。

的其他地区 45 人(9.74%)。学生在实习医院分布情况:三甲医院实习 264 人(56.77%),三乙医院实习 134 人(28.82%),二甲医院实习 49 人(10.54%)。学生的毕业去向:本校读研 150 人(33.56%),外校读研 45 人(10.07%),到三级医院工作 58 人(12.98%),到二级医院工作 111 人(24.83%),到乡镇医院工作 31 人(6.94%),出国深造 3 人(0.67%),其他毕业去向 48 人(10.74%)。

### (二)临床实习满意度

#### 1.学生对医院教学硬件设施条件的满意度

学生对医院教学硬件设施条件的整体满意度为 90.42%,是四个调查维度中满意度最低的,见表 1。对此表频数分布进行卡方检验,由于有的频数小于 5,因此采用似然比卡方检验,结果  $P < 0.001$ 。其中科室设置满意度最高,其次是病例数量及电子病历,最低的是宿舍条件、食堂条件、学习环境和培训中心,满意度低于 90%。

#### 2.学生对医院实习带教质量的满意度

学生对医院实习带教质量的整体满意度为

95.35%,达到了较高水平,这说明各教学医院的带教质量达到甚至超过了医学生的预期,见表 2。对此表频数分布进行卡方检验,由于有些格子的频数小于 5,因此采用似然比卡方检验,得到统计量为 204.7,  $P < 0.001$ ,因此可认为不同项目的满意度分布不同。其中医德医风教育总体满意度最高,其次是病例文档修改及教学态度能力。满意度较低的仅有一个项目,即双语教学和学科进展,满意度为 87.57%。

#### 3.学生对医院教学管理的满意度

学生对医院教学管理的整体满意度为 95.80%,达到了较高水平,这说明各教学医院的教学管理符合学生预期。岗前培训工作认真细致全面,学生满意度达 99.14%。此外,学生对实习轮转、考勤制度、技能培训和出科考试等几项的满意度也比较高,均超过 95%。此维度中仅有文体活动一项最低,为 89.22%,见表 3。对此表频数分布进行卡方检验,由于有些格子的频数小于 5,因此采用似然比卡方检验,得到统计量为 224.3,  $P < 0.001$ ,因此可认为不同

表 1 学生对医院教学硬件设施条件的满意度

[n(%)]

项目	很满意	基本满意	一般	前三项累计	不满意	很不满意
科室设置	147(31.90)	236(51.08)	69(14.87)	452(97.85)	10(2.16)	0(0.00)
病例数量	111(24.09)	211(45.59)	115(24.95)	437(94.63)	23(4.95)	1(0.22)
宿舍条件	119(25.86)	155(33.62)	119(25.65)	393(85.13)	52(11.21)	16(3.45)
食堂条件	97(20.95)	172(37.15)	136(29.37)	404(87.47)	48(10.37)	10(2.16)
学习环境	102(21.98)	179(38.79)	116(25.00)	396(85.77)	48(10.34)	18(3.88)
培训中心	138(29.96)	189(40.95)	84(18.10)	411(89.01)	38(8.19)	13(2.80)
电子病历	186(40.17)	191(41.25)	54(11.66)	430(93.08)	22(4.75)	10(2.16)
总计	129(27.84)	190(41.20)	99(21.37)	418(90.42)	34(7.42)	10(2.10)

表 2 学生对医院实习带教质量的满意度

[n(%)]

项目	很满意	基本满意	一般	前三项累计	不满意	很不满意
教学态度能力	154(33.24)	222(48.04)	72(15.58)	448(96.89)	12(2.64)	2(0.48)
开展教学活动	129(27.99)	215(46.54)	97(21.02)	441(95.55)	19(4.19)	1(0.26)
医德医风教育	146(31.64)	232(50.30)	73(15.90)	452(97.84)	9(1.99)	1(0.17)
诊疗思维和医患沟通	127(27.40)	224(48.53)	96(20.79)	447(96.71)	14(3.07)	1(0.22)
病历文档修改	159(34.48)	214(46.34)	77(16.72)	451(97.54)	11(2.29)	1(0.17)
实践操作机会	133(28.71)	207(44.84)	102(22.13)	442(95.68)	19(4.11)	1(0.22)
危重病人抢救	106(22.87)	204(44.15)	129(27.97)	439(94.99)	20(4.40)	3(0.60)
双语教学和学科进展	71(15.28)	143(31.05)	190(41.23)	405(87.57)	48(10.48)	9(1.95)
总计	128(27.70)	208(44.98)	105(22.67)	441(95.35)	19(4.15)	2(0.51)

项目的满意度分布不同。

#### 4.学生对实习质量的自我评价

学生对实习质量的自我评价整体满意度为 96.95%,处于较高的水平,见表 4。对此表频数分布进行卡方检验,由于有些格子的频数小于 5,因此采用似然比卡方检验,得到统计量为 57.2,  $P < 0.001$ ,因此可认为不同项目的满意度总体分布不同。在此

维度中,个人表现的满意度为 98.71%,提升了专业素养的满意度为 98.92%,为满意度最高的两个项目。促进了考研和就业的满意度最低,为 94.18%。

#### 5.比较不同性别学生的满意度

经统计,共有 6 个项目的满意度在男生和女生之间有显著差异( $P < 0.05$ )。其中硬件设施维度里有 1 项,带教质量维度里有 5 项,见表 5。

6. 比较学生对不同科室的满意度

将学生实习的所有科室分为内科、外科、妇产科、儿科和其他科,分析学生对不同科室的满意度,学生的满意度均在94%以上,处于较高的水平,见表6。经过卡方检验, $\chi^2=24.43, P=0.08$ 。

7. 相关性分析

将学生对教学医院硬件设施、教学质量和教学管理三个方面的满意度与学生自评满意度作相关性分析。硬件设施、教学质量和教学管理三者均与学生自评满意度有关联( $P < 0.05$ )。

(三) 开放性问卷和访谈结果

学生认为在实习中遇到的最大的困难和问题

表3 学生对医院教学管理的满意度

项目	很满意	基本满意	一般	前三项累计	不满意	很不满意	[n(%)]
岗前培训	209(45.26)	202(43.75)	47(10.13)	458(99.14)	2(0.43)	2(0.43)	
信息反馈	150(32.54)	196(42.46)	88(18.97)	434(93.97)	27(5.82)	1(0.22)	
实习轮转	180(39.01)	213(46.12)	60(12.93)	453(98.06)	7(1.51)	2(0.43)	
考勤制度	186(40.30)	224(48.49)	47(10.13)	457(98.92)	5(1.08)	0(0.00)	
考研就业	158(34.13)	201(43.41)	79(17.06)	437(94.60)	23(4.97)	2(0.43)	
文体活动	107(23.06)	152(32.97)	153(33.19)	412(89.22)	42(9.05)	8(1.72)	
技能培训	158(34.27)	207(44.83)	80(17.24)	445(96.34)	16(3.45)	1(0.22)	
出科考试	155(33.48)	203(43.84)	87(18.79)	444(96.11)	17(3.67)	1(0.22)	
总计	163(35.26)	200(43.23)	80(17.31)	443(95.80)	17(3.75)	2(0.46)	

表4 学生对实习质量的自我评价

项目	很满意	基本满意	一般	前三项累计	不满意	很不满意	[n(%)]
教学与管理	132(28.66)	234(50.65)	81(17.46)	447(96.77)	13(2.80)	2(0.43)	
实习的收获	111(23.92)	258(55.82)	77(16.59)	445(96.33)	15(3.23)	2(0.43)	
个人的表现	117(25.43)	260(56.25)	79(17.03)	456(98.71)	4(0.86)	2(0.43)	
明确了专业方向	136(29.53)	228(49.35)	83(17.89)	447(96.77)	14(3.02)	1(0.22)	
提升了专业素养	139(30.02)	240(51.84)	79(17.06)	457(98.92)	5(1.08)	0(0.00)	
坚定了医学梦想	139(30.02)	213(46.00)	97(20.95)	448(96.97)	12(2.59)	2(0.43)	
促进了考研和就业	127(27.59)	204(44.18)	104(22.41)	435(94.18)	18(3.88)	9(1.94)	
总计	129(27.88)	234(50.58)	85(18.48)	448(96.95)	12(2.49)	3(0.55)	

表5 不同性别之间的满意度有显著差异的项目

项目	性别	很满意	基本满意	一般	不满意	很不满意	P值	[n(%)]
医院科室设置情况	男	67(39.88)	82(49.40)	17(10.12)	1(0.60)	0(0.00)	0.008	
	女	72(27.59)	137(52.11)	44(16.86)	9(3.45)	0(0.00)		
妇产科教学查房	男	57(34.13)	72(43.11)	30(17.96)	7(4.19)	1(0.60)	0.006	
	女	50(19.08)	123(46.95)	70(26.72)	18(6.87)	1(0.38)		
儿科的诊疗思维与沟通	男	62(37.35)	76(45.78)	24(14.46)	4(2.41)	0(0.00)	0.022	
	女	64(24.52)	125(47.89)	64(24.52)	7(2.68)	1(0.38)		
外科老师回答问题与病历修改	男	65(38.92)	65(38.92)	28(16.77)	8(4.79)	1(0.60)	0.021	
	女	85(32.44)	134(51.15)	40(15.27)	3(1.15)	0(0.00)		
外科门急诊、值班、抢救	男	53(31.74)	71(42.51)	35(20.96)	5(2.99)	3(1.80)	0.043	
	女	59(22.52)	128(48.805)	64(24.43)	11(4.20)	0(0.00)		
妇产科门急诊、值班、抢救	男	49(29.34)	62(37.13)	49(29.34)	4(2.40)	3(1.80)	0.017	
	女	48(18.32)	115(43.89)	78(29.77)	19(7.25)	2(0.76)		

表6 学生对不同科室的满意度

项目	很满意	基本满意	一般	前三项累计	不满意	很不满意	[n(%)]
内科	141(30.60)	208(44.92)	92(19.97)	441(95.49)	19(4.08)	2(0.44)	
外科	143(30.98)	212(45.84)	88(19.08)	443(95.90)	17(3.70)	2(0.41)	
妇产科	125(27.00)	203(43.91)	107(23.18)	435(94.09)	24(5.15)	4(0.76)	
儿科	133(28.78)	203(43.89)	107(23.07)	442(95.73)	17(3.78)	2(0.49)	
其他科	98(21.16)	214(46.32)	130(28.04)	441(95.52)	19(4.02)	2(0.46)	
总计	128(27.70)	208(44.98)	105(22.67)	441(95.35)	19(4.15)	2(0.51)	

有:考研与实习相互冲突(50.00%),实习医院硬件设施问题导致的学习生活不便(23.53%),实习带教质量不佳(17.65%),自身弱点(11.76%),求职与实习相互冲突(11.76%)。

学生认为实习的最大收获有:学到了系统的医学专业知识(32.35%),职业发展(26.47%),医患沟通和人际关系处理(17.65%),考取研究生(8.82%)。

学生觉得实习中的遗憾有:实习的态度不够端正(32.35%),考研或求职影响了实习质量(26.47%),临床操作机会较少(23.53%),实习轮转方案不佳(5.88%)。

学生最满意的方面有:学习生活配套硬件设施水平(32.35%),实习医院的分配(32.35%),医院对实习的管理(29.41%),实习轮转方案(26.47%),实习带教质量和考核办法(23.53%)。

学生最不满意的方面有:学习生活配套硬件设施(35.30%),课余文化生活(14.71%),个人的学习态度(8.82%),临床操作机会少(2.94%)。

### 三、讨 论

虽然“学生满意度”是主观评价,带有情绪色彩和感情因素,但是对“学生满意度”的重视是“以学生为本”的管理理念在教学实践活动中的体现,对“学生满意度”的动态把握可以提高教育教学改革的科学性、针对性和实效性。当前,在我国高等学校正全面提升教育质量、构建和谐校园的社会背景下,学生满意度调查在大学管理中无疑具有一定的现实意义和实践意义<sup>[2]</sup>。本次调查结果表明南京医科大学2008级五年制临床医学专业和全科医学专业的学生对实习的整体满意度较高,学校和各附属医院、教学医院多年来在教育教学方面付出的努力在学生满意度上得到了印证。但在调查中,我们也发现临床实习的教学与管理仍然存在一些亟待解决的矛盾和问题。在如何提高医学生实习质量和优化医学生实习管理方面,我们需要更多的尝试、研究和改革。

#### (一)加快教学医院师资队伍培养

优秀的师资队伍不仅要具备丰富的教学经验,还要有优良的医德、医风和教风。它是教学医院能够胜任临床实习教学任务的基本保证。从表2中学生对医院实习带教质量的满意度可以看出,32家教学医院的带教质量普遍都得到了学生的认可,具备承担临床实习教学任务的能力,但是不同层次医院的满意度还具有一定差距。

首先,医学院校可以整合学校和附属医院的优

质师资力量,采取一定的措施着力加快对普通教学医院师资队伍的培养工作。如选派优秀教师去医院开展专题讲座和示范教学,派送督导专家到医院对带教老师开展教学督查和指导<sup>[3]</sup>;其次,教学医院可以选拔临床经验丰富、学术水平较高、医德医风高尚和热爱教学工作的医生担任带教老师,定期举办临床教学培训班、定期召开临床实践教学工作会议,以保障和提高师资质量;此外,我们还需要采取以教师为主导、以学生为主体和以问题为主线的教学理念。在临床实习教学中推广和应用国内外先进的教学方法,如采用双语教学<sup>[4]</sup>、网络信息化教学<sup>[5]</sup>和PBL教学<sup>[6]</sup>。

#### (二)优化教学医院教育教学管理

科学高效规范的教学管理不仅能够提高医院的核心竞争力和综合实力,实现医院的健康可持续发展,还能够为临床实习教学质量提供保证。本次调查表明,学生对医院教育教学管理的整体满意度较高,见表3。但是,在对负责教学管理的老师的访谈中,我们也发现一些普遍问题。如一些关于临床实习教学的制度不能够落到实处;实习生的考研和就业与医院的实习纪律之间产生了难以调和的矛盾,管理人员在对实习生管理的“严”和“松”之间左右为难等等。

医院在教学管理方面可以努力做好以下几点:

①实施动态全程管理。通过定期深入科室检查和开展师生座谈会等形式对教学中的问题做到及时发现、及时反馈、及时处理。②加强培训,统一认识。经常通过会议培训、教学研讨、经验交流和教学示范等活动使带教老师认识到教学工作的重要性。③建立教学工作考评激励机制。每年对所有带教老师进行考评和表彰,将带教老师的个人发展和经济收入与教学工作挂钩。④实行“人性化”管理,满足不同实习生的需求。如实施菜单式选科的弹性轮转制度,将各科室分为必修科和选修科,修满规定的学时方可顺利毕业,这样学生可以根据自身需要定制个性化实习轮转计划,获得更多自主选择的空间。⑤重视教学工作,完善教学硬件设施。教学医院应加大投入,不断改善实习生的学习环境、生活环境和娱乐环境<sup>[7-9]</sup>。

#### (三)完善教学质量监控测评机制

教育监控评估是教育科学的一个重要的分支学科,是现代教育中不可缺少的重要手段,对整个教育过程起着导向、调节和控制作用。构建临床实习质量监控评价体系是高等医学教育发展的必然趋势,也是加强临床教学工作、提高临床教学与实习质量的重要保障<sup>[10]</sup>。在座谈会中,带教老师和实习生对出科考核和毕业考核的形式、内容和日程安排满意度较高。他

们认为教学检查、出科考核和毕业考核能够促使他们更加重视实习的质量和效果,能够顺利通过学校的严格考核,使他们对今后的临床工作更加自信。

多年来,南京医科大学在临床实习教学质量监控测评方面做出了很多努力和尝试,借鉴国内优秀医学院校的先进经验,结合我校临床教学改革成功经验和办学实际,初步建立了一套具有特色的临床教学质量监控测评系统。南京医科大学教学质量监控和评估的主要形式有专家督导、中期教学检查<sup>[3]</sup>、学生评教和教师评学、出科考核(分为内科、外科和妇科儿科共3次,每次100道选择题)和采用客观结构临床考试法(objective-structured clinical examination, OSCE)<sup>[11]</sup>的毕业考核。

#### (四)拓宽临床实践技能培训渠道

临床实践操作机会少是大部分医学实习生面临的问题。当前形势下,只有拓宽临床实践技能培训渠道才能解决临床实践操作机会少的难题。在本次调查中,学生对临床实践操作机会的满意度为95.68%,明显低于整体满意度的平均水平。在访谈中,能够完整地在患者身上操作过内科四大穿刺(胸穿、腹穿、骨穿和腰穿)的实习生寥寥无几。究其原因可能主要有以下几个方面:①患者自我保护意识增强;②带教老师不愿为实习生的临床操作承担风险;③研究生和进修医生抢占了本已不多的操作机会;④一些实习生缺乏自信和主动积极性。南京医科大学借鉴了国内外医学院校的先进经验,通过标准化病人(standardized patients,简称SP)<sup>[12-13]</sup>、模拟诊疗<sup>[14]</sup>和仿真模型操作<sup>[5]</sup>等途径大大拓宽了学生临床实践技能培训的渠道。

#### (五)强化对实习学生的教育管理

临床实习中出现的一些问题常常是由于医学生对这些问题认识不够深刻而导致的。若医院的教育管理人员、带教老师和医学院校学生辅导员通力配合,发挥各自的优势,做好医学生的教育、引导和管理,可以加深医学生对这些问题的认识,减轻或避免这些问题对实习的影响。

如临床实习与考研的矛盾是许多医学生不得不面对的问题,只有真正解决这一矛盾,才能给医学生一个轻松愉快的学习环境,才能使临床实习不走形式,培养出符合医学教育培养目标的高素质合格医学人才<sup>[15]</sup>。

以南京医科大学为例,第一临床医学院五年制临床医学专业2008级346名学生中有212人参加考研,参考率达61.27%。但是参考学生中有111人未被录取,比例为32.08%。对于考研把握度不高的

学生,教育管理者应该引导他们正确定位,理性对待考研,做好职业发展规划,踏实认真地完成实习任务,那么他们将会有更多的时间和精力用在临床实习上,更好地完成临床实习工作,从而为走上工作岗位做好充分的准备。对于考研把握度比较高的学生,教育管理者要引导学生正确认识实习与考研矛盾双方的对立统一关系,妥善地处理好两者之间的关系,从而达到实习与考研兼顾。

#### 参考文献

- [1] 陈录赐. 提高医学生实习教学质量的若干探讨[J]. 西北医学教育, 2012(5): 181-184
- [2] 费苗, 张春兰. 近十年来我国高校学生满意度研究述评[J]. 苏州教育学院学报, 2012(6): 104-107
- [3] 唐文. 医学教育质量管理中的难点与对策——以南京医科大学为例[J]. 中国大学教学, 2010(4): 84-86
- [4] 唐东, 周庆, 吴彩霞, 等. 浅探提高临床实习医生教学质量的管理[J]. 中国医疗前沿, 2012(14): 91-92
- [5] 赵景宏, 聂凌, 张静波, 等. 新型临床实习医师综合技能培训模式初探[J]. 西北医学教育, 2013(1): 205-207
- [6] 顾鸣敏, 朱明德, 努尔艾力, 等. 临床实习教学的现状调研与分析[J]. 上海交通大学学报: 医学版, 2008(S1): 33-35, 39
- [7] 马斌, 江珉, 薛亚忠, 等. 医院教学管理中的“五个转变”[J]. 成都医学院学报, 2010(2): 167-169
- [8] 李曼莉, 林建锋. 医学生毕业实习满意度调查分析[J]. 西北医学教育, 2009(4): 208-210
- [9] 樊国康, 申丽娟, 窦忠, 等. 医学生临床实习质量影响因素调查分析[J]. 现代医药卫生, 2012(4): 147-148
- [10] 贺军, 王艳, 杨林, 等. 地方综合性大学医学生临床实习质量监控评价体系的研究[J]. 中国现代医学杂志, 2012(10): 110-112
- [11] 侯洁, 郁卫刚, 高恒, 等. OSCE在教学医院临床专业实习生出科技能考核中的实践与研究[J]. 南京医科大学学报: 社会科学版, 2013, 13(6): 567-569
- [12] 吴丽萍, 张建军. 标准化病人在医学生临床技能训练中的应用[J]. 西北医学教育, 2005(4): 107-108
- [13] 沈婷, 邹扬, 缪青, 等. 标准化病人(SP)的培训[J]. 中国高等医学教育, 2006(9): 93-96
- [14] 王锦帆, 达建, 薛宇. “模拟诊疗”在实习教学和考核中的应用及意义[J]. 中国高等医学教育, 2002(1): 52-53, 28
- [15] 张艳. 医学生临床实习与考研矛盾及对策[J]. 吉林医药学院学报, 2013(1): 74-76