

关于江苏盛泽医院发展现状的问卷调查结果与分析

顾 璟¹, 汤先忻²

(1.南京医科大学第一附属医院,江苏 南京 210029;2.南京医科大学医学书刊出版部,江苏 南京 210029)

摘要:目的:通过对建立在乡镇的、2009年底开始运营的三级医院——江苏盛泽医院的患者和在院职工进行调查研究,了解他们对医院现状的认知及客观评价,从而为医院的可持续发展做前瞻性思考和拟定相应的发展对策。**方法:**通过查阅文献了解医院成立与发展的社会及政策背景,并为研究提供相应的知识和理论指导。通过访谈和问卷调查相结合的方法进行相关资料的收集,并做统计学分析。**结果:**患者和职工对医院各项工作的满意度情况较好,但在宣传力度、整体医疗水平、员工培训和待遇等方面还有待提高。**结论:**作为我国公立医院改革中的典型案例——江苏盛泽医院,要继续加大宣传力度、保障人才梯队建设、坚持公益性定位、注重细节服务和内涵建设,从而推动医院稳定发展。

关键词:江苏盛泽医院;问卷调查

中图分类号: R197.32

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)02-119-005

doi: 10.7655/NYDXBSS20130207

江苏盛泽医院(江苏省人民医院盛泽分院、南京医科大学附属江苏盛泽医院)是一所建立在乡镇的集医疗、教学、科研、预防、保健等为一体的新型三级综合性公立医院,由江苏省规模最大、技术力量最雄厚、医院管理水平最高的三级甲等综合性医院——江苏省人民医院(南京医科大学第一附属医院)垂直运营管理,当地原二级乙等的吴江市第三人民医院也整体并入,它是原吴江市(现苏州市吴江区)人民政府主办的公立非营利综合性医疗机构,也是江苏省公立医院改革试点单位之一。

伴随着新医改浪潮而诞生的江苏盛泽医院自2009年底运营以来,各项指标均有显著性提高,并有继续增长的势头。此外,盛泽医院建院特色显著:①打破行政区划,采取管办分开、理事会领导下院长负责的管理体制;②创新筹资模式(由唐仲英基金会、江苏交通控股有限公司、吴江区人民政府、盛泽镇人民政府共同筹资近5亿元人民币建成),保障公益性道路;③尝试以疾病系统、部位设置医疗中心的全新医疗模式;④在国内三级医院中率先成立社区卫生部,切实做到城市大医院和社区医院对接,解决“看病难,看病贵”的问题;⑤开设妇产科特需病房和

养老院等特需服务^[1]。

鉴于盛泽医院特殊的建院体制与机制,以及地处沪宁杭金三角中心的地域优势,本文通过对部分来院就诊的患者及院职工进行调查,了解他们对盛泽医院的认知、认同、满意度情况及客观评价,从而为医院今后的发展提供一些思路和建议。

一、对象与方法

(一)调查对象

江苏盛泽医院的部分就医患者和在院职工。

(二)方法

1. 问卷调查

自行设计问卷,并由院办统筹指派给医务科和护理部共同协作并负责问卷的发放工作。①患者部分:针对住院患者,门急诊患者未列入,主要考虑到盛泽当地外来务工人员即流动人口较多,相对而言,住院患者易于组织,并且病区管理较为规范。调查采用分层随机抽样的方法,由各病区的护士长指定相关人员发放调查表共150份。住院患者选择住院时间在3天以上(含3天)的,从而减少因患者住院时间过短而盲目答卷造成的偏倚。问卷要求尽量由患

收稿日期: 2012-10-20

作者简介: 顾 璟(1987-),女,江苏泰兴人,研究实习员,研究方向为卫生事业管理。

者本人填写,对于不能独立完成问卷的患者由熟悉患者情况的陪护填写。②职工部分:根据当时医院在职临床医生、护士、辅助科室医技人员和管理人员的大致人数比例进行分配,共发放问卷 120 份,其中临床医生 45 份、护理人员 50 份、辅助科室医技人员 15 份、管理人员 10 份。由各科主任和护士长将问卷发给抽中的医务人员填写,所调查的职工需在医院工作 1 个月以上。

2. 统计学分析

将调查表回收并剔除无效问卷后,所有数据通过 EpiData3.1 软件进行录入与整理,并通过统计软件 SPSS17.0 对所收集的数据进行统计分析,统计方法包括:对患者和职工基本情况及相关问题的一般性统计描述(包括均数、标准差、构成比等);按调查对象的不同特征类别对医院各项满意度是否存在差异进行秩和检验,检验水准为 $\alpha = 0.05$ 。P ≤ 0.05 表示差异有统计学意义。

二、患者调查的结果与分析

针对就医患者的调查共发放问卷 150 份,回收问卷 146 份,回收率为 97.3%;其中有效问卷 136 份,有效率为 93.2%。

(一)所调查患者的基本情况

将 136 份有效问卷进行整理和统计,得出 136 名住院患者的基本情况如表 1 所示。通过分析,可以看出,此次所调查的来盛泽医院就医的患者特征如下:①学历偏低,这和盛泽医院地处乡镇地区有关;②以现居盛泽当地的居民为主,邻近乡镇和外省患者也占有不小的比例;③外来务工人员较多,这和盛泽当地企业众多、外来务工人员基数较大有关。

(二)患者满意度统计分析结果

满意度调查的评分方式参考 Likert 五级评分法,即满意度选项的每个等级给予相应的分值,非常满意为 5 分、比较满意为 4 分、基本满意为 3 分、不满意为 2 分、很不满意为 1 分,分值越高,表明患者对医院该项指标的满意程度越高^[2]。利用 SPSS17.0 统计软件分析患者各项满意度的得分情况,用均数 ± 标准差的形式表示,并按照分值高低,从低到高进行排序(表 2)。来院就医的患者对医院的总体满意度较高,为(4.11 ± 0.76)分,尤其是对护理的态度和技术的满意度在所调查的项目中得分分列第一和第二,其次是对医院环境和医生态度和技术的满意度,而对药品价格收费情况的满意度较其他偏低,可见医院对药品价格的控制要达到患者心目中的标准还有很大的提升空间。

表 1 患者的问卷调查基本情况

| 特 征 | 人数 | 构成比(%) |
|-------------|----|--------|
| 性别 | | |
| 男 | 63 | 46.3 |
| 女 | 73 | 53.7 |
| 年龄(岁) | | |
| <18 | 3 | 2.2 |
| 18-30 | 50 | 36.8 |
| 31-45 | 35 | 25.7 |
| 46-60 | 22 | 16.2 |
| >60 | 26 | 19.1 |
| 文化程度 | | |
| 初中及以下 | 61 | 44.9 |
| 高中或中专 | 44 | 32.4 |
| 大专或本科 | 28 | 20.6 |
| 硕士及以上 | 3 | 2.2 |
| 现居地 | | |
| 盛泽本地 | 93 | 68.4 |
| 吴江区其他镇 | 18 | 13.2 |
| 除吴江外的苏州其他地区 | 1 | 0.7 |
| 除苏州外的江苏其他地区 | 4 | 2.9 |
| 外省 | 20 | 14.7 |
| 工作 | | |
| 政府机关或事业单位职工 | 11 | 8.1 |
| 企业职工 | 56 | 41.2 |
| 个体工商户 | 14 | 10.3 |
| 军人 | 1 | 0.7 |
| 教师 | 2 | 1.5 |
| 农民 | 20 | 14.7 |
| 学生 | 3 | 2.2 |
| 离退休人员 | 22 | 16.2 |
| 其他 | 7 | 5.1 |
| 外来务工人员 | | |
| 是 | 46 | 33.8 |
| 否 | 90 | 66.2 |

表 2 患者满意度调查各项得分情况 ($\bar{x} \pm s$, 分)

| 项 目* | 分值 |
|----------------------|-------------|
| 对治疗及药品价格收费情况的满意度 | 3.38 ± 1.04 |
| 对目前所付出的钱与所获得的治疗效果满意度 | 3.76 ± 0.90 |
| 对就诊的便利程度和人性化服务的满意度 | 3.99 ± 0.81 |
| 对医院医生医疗技术的满意度 | 4.10 ± 0.78 |
| 对医院医生看病态度的满意度 | 4.17 ± 0.80 |
| 对医院诊疗环境及医疗设施的满意度 | 4.26 ± 0.73 |
| 对医院护士护理技术的满意度 | 4.43 ± 0.70 |
| 对医院护士护理态度的满意度 | 4.51 ± 0.69 |

*:按照分值的高低从低到高进行排序。

对 136 名患者中的 46 名外来务工和 90 名非务工患者的各项满意度指标进行秩和检验,统计分析的结果如表 3 所示,P 均 > 0.05,差异无统计学意义,所以尚不能认为来盛泽医院看病的外来务工和

非务工人员对医院的各项满意度之间存在差异。

表3 患者中务工与非务工人员满意度比较的秩和检验结果

| 项目 | Z值 | P值 |
|--------------------|--------|-------|
| 对医院的总体满意度 | -1.661 | 0.097 |
| 对医院诊疗环境及医疗设施的满意度 | -0.888 | 0.375 |
| 对医院医生医疗技术的满意度 | -1.004 | 0.315 |
| 对医院医生看病态度的满意度 | -1.291 | 0.197 |
| 对医院护士护理技术的满意度 | -0.762 | 0.446 |
| 对医院护士护理态度的满意度 | -1.001 | 0.317 |
| 对治疗及药品价格收费情况的满意度 | -0.390 | 0.696 |
| 对所付出的钱与所获得的治疗效果满意度 | -0.081 | 0.936 |
| 对就诊的便利程度和人性化服务的满意度 | -0.854 | 0.393 |

(三)其他相关问题

1. 患者来院交通方式

在136人中,5人选择“步行”(3.7%)、59人选择“公交”(43.4%)、19人选择“出租”(14.0%)、47人选择“自驾”(34.6%)、6人选择“其他”(4.4%)。选择“其他”的这部分患者主要由于车祸或突发急症由120急救车等方式入院。可见,所调查的患者来院交通方式主要以公交和自驾为主,这和目前盛泽医院在盛泽镇的地理位置相对偏远有关,但从接近一半的患者选择公交的来院方式也能看出医院在政府的支持下,开通公交专线后还是为不少患者的出行提供了便利,一定程度上解决了暂时的交通弊端。

2. 患者选择来盛泽医院就诊的理由

患者选择来盛泽医院就诊的理由详见表4。大部分患者选择了“离家近、方便”、“有省城专家坐诊”和“江苏省人民医院的品牌及口碑”。因此,在家门口建三级医院,并且有省城专家长期坐诊和江苏省人民医院的品牌确实是医院吸引病源的一大优势,但患者对医院目前的整体医疗水平的信心还不是很好,医院的宣传力度和宣传方式等还有待加强。

3. 患者是否愿意在社区先就诊

在136人中,有51人选择“愿意”(37.5%)、42人

表4 患者选择来盛泽医院就诊的理由

| 因素* | 人数 | 百分比(%) |
|---------------|-----|--------|
| 离家近、方便 | 109 | 80.1 |
| 有省城专家坐诊 | 102 | 75.0 |
| 江苏省人民医院的品牌及口碑 | 98 | 72.1 |
| 仪器、设备先进 | 79 | 58.1 |
| 就诊环境好 | 73 | 53.7 |
| 服务态度好 | 70 | 51.5 |
| 收费合理 | 68 | 50.0 |
| 专科有特色 | 66 | 48.5 |
| 整体医疗水平高 | 56 | 41.2 |
| 亲友推荐 | 37 | 27.2 |
| 看到媒体推荐、宣传 | 32 | 23.5 |

*:按所占百分比的多少从高到低排序。

选择“不愿意”(30.9%)、43人选择“无所谓”(31.6%)。可见,不愿意在社区先就诊的患者比例约为总人数的1/3,并且也有近1/3的患者持无所谓的态度,所以医院在引导患者就医模式方面还需进一步加强。

4. 患者是否知道在盛泽医院下属的各社区可直接挂到盛泽医院的专家号

136人中,有38人“知道”(27.9%),有98人“不知道”(72.1%)。可见对于在医院所辖社区可挂到盛泽医院的专家号这一特色城乡一体化的信息系统模式,仅有不到1/3的患者听说过,所以医院在特色宣传方面的力度还需要加强。

5. 患者认为公立医院最重要的特征

在136人中,有38人认为“价格便宜”是最重要的(27.9%)、5人认为“服务态度好”是最重要的(3.7%)、45人认为“离家近、交通便利”是最重要的(33.1%)、31人认为“医疗技术”是最重要的(22.8%)、14人认为“医疗设备设施完备”是最重要的(10.3%)、3人认为“诊疗环境”是最重要的(2.2%)。由此可见,“离家近、交通便利”、“价格便宜”和“医疗技术”这三项是患者心目中公立医院应该具备的主要特征,这也应该是盛泽医院作为一家公立非营利性医疗机构在未来的发展过程中必需努力的方向。

6. 患者是否会再次选择盛泽医院

在136人中,49人选择“肯定来”(36.0%)、33人选择“很可能来”(24.3%)、49人选择“可能来”(36.0%)、4人选择“很可能不来”(2.9%)、有1人选择“肯定不来”(0.7%)。由此可见,患者再次选择该医院的可能比例比较高,患者对盛泽医院的认可及接受情况比较好。

三、职工调查的结果与分析

职工问卷共发放120份,主要调查了医院的卫生技术人员(医生、护士、辅助科室医技人员、职能科室管理人员),包括原吴江三院和后来新招聘的员工,收回问卷119份,回收率是99.2%,其中有效问卷116份,有效率为97.5%。

(一)所调查职工的基本情况

116名被调查职工的基本情况如表5所示。

(二)职工满意度统计分析结果

职工满意度的评分方式同上,参考Likert五级评分法,分数越高,表明职工对医院该项指标的满意程度越高。用SPSS17.0统计软件分析职工满意度调查各项的得分情况,用均数±标准差的形式表示,并按照分值高低,从低到高进行排序,见表6。职工对医院的总体满意度为(3.59±0.82)分。可见职工

对医院办公环境以及和周围同事相处的满意度均较高,但对经济收入的满意度最低。所以,医院在努力提高职工待遇问题方面还有待加强。

表5 职工的调查问卷基本情况

| 特征 | 人数 | 构成比(%) |
|---------|----|--------|
| 性别 | | |
| 男 | 49 | 42.2 |
| 女 | 67 | 57.8 |
| 年龄(岁) | | |
| ≤25 | 33 | 28.4 |
| 26-35 | 60 | 51.7 |
| 36-45 | 21 | 18.1 |
| 46-55 | 1 | 0.9 |
| ≥56 | 1 | 0.9 |
| 学历 | | |
| 大专及以下 | 35 | 30.2 |
| 本科 | 72 | 62.1 |
| 硕士及以上 | 9 | 7.8 |
| 职称 | | |
| 初级及以下 | 82 | 70.7 |
| 中级 | 27 | 23.3 |
| 副高及以上 | 7 | 6.0 |
| 工作类别 | | |
| 临床医师 | 45 | 38.8 |
| 护理人员 | 50 | 43.1 |
| 医技人员 | 14 | 12.1 |
| 管理人员 | 7 | 6.0 |
| 进院途径 | | |
| 原吴江三院职工 | 60 | 51.7 |
| 新招聘 | 56 | 48.3 |

表6 职工满意度调查各项得分情况

| 因素* | 分值 ($\bar{x} \pm s$, 分) |
|-----------------------|------------------------------|
| 与工作的付出相比,对经济收入的满意度 | 2.76 ± 1.12 |
| 对医院科研工作氛围的满意度 | 3.28 ± 0.93 |
| 对医院文化氛围的满意度 | 3.39 ± 0.96 |
| 对医院管理制度的满意度 | 3.44 ± 0.94 |
| 对医院提供的学习和培训机会的满意度 | 3.46 ± 0.80 |
| 对在岗位上能力发挥和施展才华的空间的满意度 | 3.59 ± 0.77 |
| 对在工作中与其他科室的合作融洽情况的满意度 | 3.77 ± 0.81 |
| 对医院办公环境的满意度 | 4.15 ± 0.76 |
| 和周围同事相处的满意度 | 4.28 ± 0.74 |

*:按照分值的高低,从低到高进行排序。

(三)其他相关问题

1. 职工在工作过程中工作倦怠情况

在 116 名职工中,经常感觉出现职业倦怠的有 20 人(17.2%)、偶尔感觉倦怠的有 80 人(69.0%)、从没有产生倦怠的有 16 人(13.8%)。

2. 领导对员工意见的重视情况

对于医院的重大事件,在 116 名职工中,感觉领

导很重视的有 20 人(17.2%)、比较重视的有 43 人(37.1%)、感觉一般的有 35 人(30.2%)、感觉领导不太重视的有 12 人(10.3%)、感觉领导很不重视的有 6 人(5.2%)

3. 职工对医院未来发展的信心

在 116 名职工中,信心十足的有 23 人(19.8%)、较有信心的有 53 人(45.7%)、一般的有 36 人(31.0%)、对医院未来发展没有信心的有 4 人(3.4%)。

综上,江苏盛泽医院的大部分职工还是会偶尔出现职业倦怠的情况,但医院领导对员工意见的重视情况尚可,且大部分员工对医院未来的发展比较看好。

四、对策与建议

通过以上调查结果和分析可知,对刚刚起步并且正在发展中的盛泽医院,来院就医的患者和在院职工对医院的认同感较高,但依然存在很多亟需解决的和在未来发展过程中必需要注意的问题,具体如下。

(一)加大宣传,树盛泽医院特色形象

在前面的住院患者问卷调查中,136 名患者里,仅有 32 人,即占总人数 23.5%的人对于“来盛泽医院就诊的理由”选择了“看到媒体推荐、宣传”这一项,此外在 136 名患者中,有 72.1%的人不知道可以在社区挂到盛泽医院的专家号,可见作为一家新建的刚刚起步的医院,宣传工作,尤其是医院和社区一体化管理、信息系统延伸至所辖社区等特色宣传还不够到位。现在很多基层医院之所以发展不好,原因在于特色不明显,盲目追求大而全的发展。所以,对于盛泽医院,宣传工作主要包括三方面,一是引导群众的择医选择,二是吸引优秀人才来院就职,三是争取社会各方面的理解和支持,正确引导社会舆论,努力建立和谐的医患关系,提升医院品牌形象。

(二)依托优势资源,保障人才梯队建设

医院的可持续发展,离不开人才作为第一资源的能动作用。通过上述调查可知,在员工培训方面,尤其是对新招聘的年轻员工的培训和学习机会的提供上还有待加强。针对此现象,盛泽医院在依托江苏省人民医院和南京医科大学技术和人才资源的前提下,一方面,应积极用好吴江各级政府及卫生局的人才政策,引进领军人才及学科带头人,实现“以人带科”;另一方面,要增加后备人才的储备,招聘基础人才,充实临床一线岗位。此外,积极发挥人才潜能,对于各级各类人员要着力进行有计划、有针对性的扶植和培养,健全人才考核评价体系,不断完善和优化人才队伍的整体素质,以此来为医院建立一支结构合

理、业务精湛、满足临床发展的专业技术人才队伍。

(三)注重盛泽医院的公益性属性、细节服务、内涵建设

重塑公益性,以服务百姓健康为目的,是医院品牌建设的重中之重^[3],公益活动的形式和覆盖面也应该更加人性化和规范化。其次,在细节服务和内涵建设上下功夫,提高医院的竞争优势。对于一家医院来说,服务细节涉及方方面面。例如,在交通方面,虽然开设了公交专线,并有几路公交经过医院,较好地缓解了当地群众来院就医的交通压力,但在对患者的访谈和调查中依然感觉到群众对医院位置偏远、交通不便的不满,所以医院还需继续和政府协调,在如何优化公交班次和线路安排上下功夫,最大程度地方便当地群众来医院就医。

(四)注重全方位的医疗服务供给,满足各人群医疗需求

鉴于盛泽当地居民结构及所处地理位置的特殊性,医院既要考虑到当地务工人员众多,保障基本医疗的重要性,也要考虑到如何满足当地较富裕的有较高医疗需求的患者,为其提供适宜的特需服务。

五、小 结

综上,根据医院的建院目标和定位,盛泽医院作为一家建在乡镇的正在发展中的三级区域中心医院,必须把握好自身的机遇和优势,走特色化的道路。医院管理者要学会解放思想、与时俱进,在国家政策指导框架范围内,大胆实践创新模式。利用好盛泽镇便利的交通区域优势和发达的经济基础,将盛泽医院的医疗服务辐射范围做得更宽更广。总而言之,医院必需要用好品牌、技术和人才优势,在保障公益性第一的前提下,以服务方便百姓为最基本出发点,在患者就医等各个环节从细节抓起,把医院建设逐步推向至高点。

参考文献

- [1] 顾 璟,孔祥清,汤先忻.江苏省盛泽医院发展现状分析[J].医学与社会,2012,25(5):42-45
- [2] 许以洪,严辉武,杨卫丰.市场营销调研[M].武汉:武汉理工大学出版社,2006:144-146
- [3] 曾正航.试论公立医院文化建设对“公益性”的重塑[J].医学与社会,2010,23(5):46-48

Results and analysis of the questionnaire survey about the status of Jiangsu Shengze Hospital

Gu Jing¹, Tang Xianxin²

(1.The First Affiliated Hospital of Nanjing Medical University, Nanjing 210029;

2.The Publishment of Books and Periodical, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: **Objective:** Jiangsu Shengze Hospital is the tertiary hospital located in a town which started operations by the end of 2009. To make better strategies of development, this study surveyed the cognition and objective evaluation of patients and staffs in the hospital. **Methods:** Literature review was performed to understand the establishment of the hospital and development of social and policy background. The interview and questionnaire survey were used for data collection and statistical analysis. **Results:** Patients and staffs were satisfied with hospital. However, it needs to focus on the improvement of publicity efforts, medical service level, personnel pay and training, etc. **Conclusion:** As a typical case of domestic public hospital reforms, it calls for strengthening publicity, ensuring talent team establishment, maintaining the orientation of public welfare. Furthermore, it needs placing emphasis on detailed service and connotation construction. All the conditions mentioned above are fairly important for propelling the stable development of the hospital.

Key words: Jiangsu Shengze Hospital; questionnaire survey