



手机客户端在患者满意度调查中的应用

李斐 (济南军区总医院 山东济南 250000)

摘要:目的 探讨手机客户端在患者满意度调查中的应用。方法 选取2017年1月至2017年12月期间在我科住院的患者,上半年住院患者为实验组,人数90人,下半年住院患者为对照组,人数90人。对照组对患者出院的满意度调查采用调查问卷方式,实验组对患者出院满意度调查采用微信小程序的干预。**结果** 实验组的患者均高于对照组患者的满意度,两组比较有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 应用智能手机干预后的患者满意度调查的满意率结果要高于普通调查问卷。

关键词: 微信小程序 满意度调查 智能手机

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)13-361-01

随着我国新医改的不断深入,医疗市场竞争日益激烈,人民群众对医疗服务的要求日益提高,患者满意度首当其冲成为判断医疗水平的重要指标。满意度是衡量护理工作及服务质量的重要指标之一,护士的护理行为决定着病人对医院工作的评价^[1]。步入21世纪后,我们的生活越来越多被智能所代替,这是一种科技水平不断提高的表示,医疗层次也越来越多的和智能相接轨。微信将“小程序”定义为“一种新的应用形态”。致力于给一些优质服务提供一个开放的平台。用户可以通过二维码、搜索等方式体验到开发者们开发的小程序,是一种不需要下载安装即可使用的应用,它实现了应用“触手可及”的梦想,用户扫一扫或者搜一下即可打开应用。也体现了“用完即走”的理念,用户不用关心是否安装太多应用的问题,应用将无处不在,随时可用,但又无需安装卸载。微信小程序在调查患者满意度时充分彰显了保密性,及时性,完整性,易操作性的优点,必然提升了患者的满意度。

1 一般资料与方法

1.1 研究对象

选取2017年1月至2017年12月期间在我科住院的180名患者,年龄在18-60岁之间,上半年住院患者为实验组,人数90人,下半年住院患者为对照组,人数90人。两组患者的性别、年龄、学历等比较,差异均无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 研究方法

1.2.1 程序研发:微信小程序的出现极大地方便了后台开发者和应用者。登录即速应用官网,点击上方首页菜单的“立即制作”,即可开始进行制作。版面均由我科自主设计,图片信息来源于我们的日常工作,与患者的沟通交流、护理操作等,充分体现了优质护理工作。答题方式分为选择题和开放问题。选择题分为护士礼仪、护士技术操作水平、护患沟通三大方面对护士的工作进行评定,每题分为非常满意、较满意、有待改善、非常差四个选项。开放题型的问题包括:您认为的优质护理服务之星是谁?、住院期间护士有无做过让您感到非常满意的事例?您认为护士工作中有待改善的方面?总共23个题目。所有的项目患者在住院期间均可以填写。

1.2.2 实验方法:对照组患者出院的满意度调查采用调查问卷方式,实验组对患者出院满意度调查采用微信小程序的干预,对比两组患者的满意度,对比内容分为二项:患者满意率以及数据统计分析耗时。两组对比非常满意所占全表的百分比($\geq 95\%$ 及 $< 95\%$),并指定两名护士对调查问卷以及微信小程序调查表结果进行整理分析总结并记录两者分析所耗时间。

2 结果

两组患者的满意度调查比较见表1, $P > 0.05$ 有统计学意义,实验组的满意率高于对照组。

两组满意率调查分析护士耗时比较见表2,分别为实验组65min,对照组134min,实验组的时间明显短于对照组。

3 讨论

3.1 提升优质护理水平

护理工作的本质就是服务行业,所以我们就用服务的主题对我们服务质量的满意度来评价工作质量。随着科技的不断进步,医疗领域也越来越多的与智能接轨,护士工作的好坏绝大多数取决于病人的满意度,所以,一些高科技的应用使患者感觉自己的权益得到了有力保障^[2],同时患者的配合程度提高了,患者参与到治疗中来,而护患之间的交流于沟通,因有了共同的话题,护士的整体素质得到了充分表现^[3]。首先,微信小程序没有繁杂的步骤,只需要扫描二维码即可进入页面,凡是在住院时间的任何时间均可,没有纸版调查问卷发放时间的局限性,充分体现了及时性。其次,使用微信调查时并没有书写姓名,床号的要求,患者可以如实作答,不像纸质版问卷发放后给患者的压迫感,平台对于用户个人隐私的保障与信任感可以明显提升用户的心理安全感^[4],并能保证满意率调查的真实性及完整性。

3.2 提高护士时间效率

使用智能方式调查满意度明显减少护士分析满意度的耗时,减少人工分析满意度的时间,微信小程序后台会根据患者的选择智能的分析每项患者满意率的百分比,使调查结果一目了然,并拥有强大的数据保存功能,护士通过数据分析及时改善不足,提高护理服务水平。

微信小程序在护患交流方面起到了很好的推动及促进作用,强化了护患沟通,推进了护患和谐,患者满意度也得到了显著提高^[5]。

表1: 两组患者的满意度调查的比较

组别	n	$\geq 95\%$	$< 95\%$
实验组	90	85	5
对照组	90	68	21
P		0.19	

表2: 两组满意度调查分析护士耗时

组别	n	耗时(min)
实验组	90	65
对照组	90	134

参考文献

- [1] 童静韬, 杨婷, 方汉. 微课支持下的导学模式在新入职护士护理安全培训中的应用[J]. 护理研究, 2017, 36(596), 4673-4675.
- [2] 姜言青. 二维码在信息化护理输液中的应用[J]. 实用妇科内分泌杂志, 2016, 11.3(19), 162-164.
- [3] 李小梅. 输液流程优化优质护理服务在门诊输液室的应用[J]. 护理实践与研究, 2014, 11(4), 143-144.
- [4] 王亮, 邹志鹏, 姜虹. 基于微信小程序的医患交流平台的设计与研究[J]. 中国数字医学, 2017.12(11), 71-73.
- [5] 崔竟峰, 郑得俊, 孙钰越等. 用户体验视角下的图书馆微信公众平台满意度研究[J]. 医学馆论坛, 2018, 数字技术.1-8.