

充分利用满意度调查反馈信息提升医院整体服务质量

李安妮 林进师

福建省泉州市安溪县中医院 福建安溪 362400

【摘要】目的 探讨利用满意度调查反馈信息提升医院整体服务质量的**效果**。**方法** 选取2018年3月-2019年12月期间在我院住院治疗患者其中的1245例，作为对照组。在对照组患者出院时，对其实施满意度调查，并将患者的反馈信息进行分析 and 汇总，分析医院整体服务质量中存在的问题和不足，并据此实施服务质量整改。在此基础上，选取服务质量整改后2019年1月-2019年12月期间在我院住院治疗患者其中的1306例，作为观察组。比较两组患者的医院服务质量满意度和服务投诉率。**结果** 观察组患者对医院环境卫生、护士的服务态度和技术、医生的服务态度和技术、医院收费透明度、辅助检查科室的服务态度和技术、窗口单位的服务态度、医院基本建设和后勤保障、医院的食堂饮食服务等满意度，均显著高于对照组， $P < 0.05$ 比较差异有统计学意义。观察组患者住院期间的服务投诉率，显著低于对照组， $P < 0.05$ 比较差异有统计学意义。**结论** 借助患者满意度调查反馈信息实施医院整体服务质量整改，能够显著提高医院的整体服务质量，从而提升患者的服务满意度，有效控制患者的服务投诉率，实践意义显著。

【关键词】 满意度调查；反馈信息；医院；服务质量

【中图分类号】 R197.3

【文献标识码】 A

【文章编号】 1672-0415 (2020) 01-219-02

在当前的形势下，随着物质生活水平的不断提升，人们对各行各业服务质量的要求也越来越高，对医院的服务质量要求也不例外^[1]。而患者对医疗服务工作的满意度是衡量医院服务质量的一项重要标准，同时患者满意度也是影响患者选择就医地点的一项重要指标，更是成为了影响医院长久、可持续发展的前提条件^[2]。因此，积极地提升医院的服务质量，提高患者的满意度，是一项关乎医院战略发展的重要事项。而患者满意度作为一项评价医院服务质量的重要指标，其在促进医院服务质量提升的过程中也具有的重要意义^[3]。笔者下面就对利用满意度调查反馈信息提升医院整体服务质量的效果进行了探讨与分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2018年3月-2018年12月期间在我院住院治疗的1245例患者，作为对照组。在对照组患者出院时，对其实施满意度调查，并将患者的反馈信息进行分析 and 汇总，分析医院整体服务质量中存在的问题和不足，并据此实施服务质量整改。在此基础上，选取服务质量整改后2019年1月-2019年12月期间在我院住院治疗的1306例患者，作为观察组。对比两组患者的满意度调查结果及医院服务投诉率。

1.2 实施方法

1.2.1 满意度调查

由我院服务中心制定的《医院服务质量满意度调查表》对患者的满意度进行调查，在患者出院时发放，并指导患者填写，在出院前回收。调查的内容主要包括：医院环境卫生、护士的服务态度和技术、医生的服务态度和技术、医院收费

透明度、辅助检查科室的服务态度和技术、窗口单位的服务态度、医院基本建设和后勤保障、医院的食堂饮食服务等。

1.2.2 满意度评价

每项调查内容均采用计分制进行评估，1、2、3分分别表示不满意、基本满意和非常满意。通过对调查问卷的调查结果进行整理、统计，来分析当前医院服务中存在的问题和不足，并制定相应的服务质量整改措施并落实。同时计算出患者的总体满意度，比较两组患者的医院服务满意度，据此来评估满意度调查反馈信息在提高医院整体服务质量中的应用价值。

1.2.3 服务质量整改方法

首先服务中心对调查问卷中患者的不满意内容及投诉内容进行整理、归纳，并将其汇总上报给上级部门。其次由服务中心联系患者所在的相应科室的科主任、护士长或者相关负责人进行整改，积极沟通协调合理的解决办法，并在第一时间将解决结果反馈给患者。最后分析患者的反馈信息，制定改进管理措施：医院服务中心人员要将患者调查问卷中所提出的意见进行整理，然后在医院内部建立微信沟通专栏，将这些意见放在微信沟通专栏中，在每周的院周会上对对应的科室进行通报批评，促使各科室能够对照意见，积极制定解决措施，不再出现同样的问题。

1.3 统计学处理

借助SPSS21.0分析数据，生活方式评分、生活质量评分等计量资料使用 $(\bar{x} \pm s)$ 形式表示，进行t检验，检验水平为 $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

2.1 两组患者的医院整体服务质量满意度比较

表1：两组患者的医院整体服务质量满意度比较

调查项目	观察组 (n=1306)	对照组 (n=1245)	χ^2	P
医院环境卫生	1254 (96.02)	998 (80.16)	6.3635	<0.05
护士的服务态度和技术	1228 (94.03)	972 (78.07)	6.5853	<0.05
医生的服务态度和技术	1215 (93.03)	948 (76.14)	6.4284	<0.05
医院收费透明度	1176 (90.5)	896 (71.97)	7.5389	<0.05
辅助检查科室的服务态度和技术	1150 (88.06)	865 (69.48)	7.7272	<0.05
窗口单位的服务态度	1152 (88.21)	860 (69.08)	7.8295	<0.05
医院基本建设和后勤保障	1072 (81.93)	751 (60.32)	8.1362	<0.05
医院的食堂饮食服务	1045 (80.02)	750 (60.24)	8.0373	<0.05

观察组患者对医院环境卫生、护士的服务态度和技术、

(下转第221页)

表 1: 两组手术室腹腔镜器械的清洗、消毒、灭菌和包装情况比较

组别	清洗和消毒合格率	灭菌合格率	包装合格率
观察组 (n=3062)	3000 (97.98)	2951 (96.37)	2971 (97.03)
对照组 (n=3108)	2734 (87.97)	2610 (83.98)	2725 (87.68)
χ^2 值	173.6738	195.6280	138.9573
P 值	<0.05	<0.05	<0.05

表 2: 两组手术室腹腔镜器械管理不良事件发生率比较

组别	器械零件破损	器械遗失	器械保养不到位	器械维修
观察组 (n=3062)	8 (0.26)	10 (0.33)	86 (2.81)	75 (2.45)
对照组 (n=3108)	266 (8.56)	289 (9.30)	460 (14.80)	418 (13.45)
χ^2 值	184.6736	197.6341	203.6283	187.4252
P 值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

腹腔镜手术的出现开启了外科微创时代,随着腹腔镜手术的广泛应用,使得手术室使用腹腔镜器械的数量和种类越来越多,随着腹腔镜手术的大力推广和应用给手术治疗带来了更多的选择和帮助,但与此同时也对腹腔镜器械的管理提出了更高的要求。传统的腹腔镜器械管理主要依靠科室的护士长进行,而并非真正从事手术器械管理的专业人员,且从当前绝大多数医院的手术室腹腔镜器械管理现状来看,均缺乏专业的管理人员,绝大多数均是由非专业人员进行管理工作的,导致整体管理效果并不理想^[4]。因此,当前急需一种更加专业化的手术室腹腔镜器械管理模式。

专人管理模式是一种科学化的手术室器械管理模式,该管理模式是以专业的手术室腹腔镜器械管理人员为核心,开展腹腔镜管理工作,使得整个手术室腹腔镜器械管理工作更加科学化,且兼具了更高的人性化和灵活性,使整个腹腔镜器械管理工作更加规范化^[5]。这对于提高腹腔镜管理质量,确保腹腔镜的安全使用,促进手术治疗安全均具有重要的意义^[6]。

(上接第 219 页)

医生的服务态度和技术、医院收费透明度、辅助检查科室的服务态度和技术、窗口单位的服务态度、医院基本建设和后勤保障、医院的食堂饮食服务等满意度,均显著高于对照组, $P < 0.05$ 比较差异有统计学意义。见表 1:

2.2 两组患者的服务投诉率比较

观察组患者住院期间的服务投诉率,显著低于对照组, $P < 0.05$ 比较差异有统计学意义。见表 2:

表 2: 两组患者的服务投诉率比较

组别	服务投诉例数	服务投诉率
观察组 (n=1306)	3	0.23%
对照组 (n=1245)	25	20.08%
χ^2		24.5258
P		<0.05

3 讨论

对于医院来说,其所开展的一切医疗服务均是围绕患者进行的,因此患者理所当然应该作为医疗服务质量的核心评估者^[4]。患者对医院所进行的一切医疗服务进行评价,是对医院管理结果最客观、最有效的评价和反馈^[5]。这主要是由于患者的满意度评价具有公平公正的优势,医院管理者只有通过分析患者满意度反馈信息,才能够从中发现患者对医疗服务的需求情况,以及目前医院管理中在哪些方面还存在不足,那些方面尚需进行进一步的改进和完善。只有明确了以

观察组的腹腔镜清洗和消毒合格率、灭菌合格率、包装合格率,均高于对照组, $P < 0.05$ 比较差异具有统计学意义。如下:

2.2 两组手术室腹腔镜器械管理不良事件发生率比较

观察组的腹腔镜的器械零件破损、器械遗失、器械保养不到位、器械维修等发生率,均低于对照组, $P < 0.05$ 比较差异具有统计学意义。如下:

综上所述,在手术室腹腔镜器械管理中实施专人管理模式,能够显著提高腹腔镜器械的管理质量,降低其管理不良事件的发生率,具有较高的应用价值。

参考文献

- [1] 单葵顺,梁国君,邓华梅.浅谈精益管理在腹腔镜手术器械管理中的应用[J].腹腔镜外科杂志,2017,22(03):214,218.
- [2] 贺琴玲,王红平,董惠菊.品管圈活动在腹腔镜器械消毒管理中的应用[J].中国医学装备,2017,14(08):43-46.
- [3] 郭凯,张艳,刘玉涛,等.腹腔镜手术器械清洗质量管理[J].中华医院感染学杂志,2016,26(18):4291-4292,4304.
- [4] 殷玲琴,刘爱萍,何东平,等.超声联合多酶溶液在腹腔镜器械清洗中的应用[J].中国消毒学杂志,2016,33(01):83-84.
- [5] 吴晓辉,陈东兰,吴秀红.手术室腹腔镜器械专人管理模式效果分析[J].齐鲁护理杂志,2016,22(24):98-99.
- [6] 孙静,孙艳军,曹葆强,等.手术室腹腔镜器械的精细化管理[J].武警医学,2016,27(10):1059-1061.

上问题,管理者才能够采取具有针对性的管理措施,切实提升医院管理水平,提高医院的服务质量^[6]。

综上所述,借助患者满意度调查反馈信息实施医院整体服务质量整改,能够显著提高医院的整体服务质量,从而提升患者的服务满意度,有效控制患者的服务投诉率,实践意义显著。

参考文献

- [1] 曹高芳,宋明洋,王洪涛.信息不对称环境下医疗服务患者满意度研究——以山东省三甲医院为例[J].中国卫生事业管理,2016,5(01):14-17.
- [2] 向蜀慧.入院访视配合出院电话回访满意度调查在医院管理中的作用[J].吉林医学,2014,6(23):5149-5150.
- [3] 黄燕,杨连招,叶凤,谢爱泽.满意度测评在医院绩效管理中的应用——以广西医科大学第一附属医院为例[J].经济与社会发展,2015(11):77-79.
- [4] 李爱玲,程莉,曹安香,等.患者满意度调查在医院管理中的作用[J].中国医药指南,2016,7(10):939,968.
- [5] 张利平.患者满意度调查在医院管理中的应用研究——以湖北省某三甲医院为例[J].科技创业月刊,2016,29(23):104-106.
- [6] David N. Barron, Elizabeth West. The quasi-market for adult residential care in the UK: Do for-profit, not-for-profit or public sector residential care and nursing homes provide better quality care[J]. Social Science & Medicine, 2017, 12(2), pp. 142-146.