

出院患者满意度调查分析

龚兴媛 李玉玲 周恩会 董文静 王丽华 (通讯作者)

宁夏回族自治区人民医院 750001

摘要:目的:分析出院患者对于医护人员的服务态度、医疗护理质量以及住院环境的满意度。方法:某三甲医院2023年1-6月共计出院病人的数量为49876人,回访病人的数量为25830人,分析回访病人对院内相关问题的满意度。结果:回访的25830人中,占总人数的51.79%。在住院期间护士是否对您尊重;住院期间,护士是否仔细倾听您讲话;医生是否用您听得懂的方式解释问题,晚上您病房附近是否安静;医院是否提供饭菜,出院时您是否清楚之后健康注意事项满意度较低;而出院时,是否有医生告诉您出院后注意事项满意度最高。结论:患者的满意度作为评价适应医模式转变的一种新型的医疗质量的评价方法,可以提高患者的满意度,积极的转变观念,建立全新的服务理念,同时对于护理人员的法律意识有效的提升,做好护理人员专业理论知识的培养,可以提高护理人员的技术水平,使得护患沟通能力得到提升,有利于建立更为和谐护患关系,值得推广。

关键词:出院患者;满意度;调查分析

医疗护理作为一个特殊的服务行为,积极的树立以患者为中心的服务理念,以患者的评价作为检验医疗护理服务质量的重要标准,有利于诊疗质量的提升。某三甲医院建立医院科学管理的长效机制,使得医疗服务质量和水平得到提升,让医疗服务与患者更贴近,与社会更贴近,满足人民群众对于医疗服务的需求^[1]。为使得医疗护理工作质量的提升,明确医疗护理服务中的薄弱环节,便各患者对医院护理工作的满意度呈现上升的趋势,建立更为和谐的护患关系,本文就某三甲医院2023年1-6月份跟踪25830例患者对医院的满意度进行分析,明确患者对医院工作质量的评价,详见下文:

1. 资料与方法

1.1 一般资料

纳入本次研究患者的数量为49876人,回访病人的数量为25830例,回访率为51.79%,分析所有患者的相关资料,差异性不大, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

通过调查问卷的形式进行分析,问卷中30余个问题严格按照国考指标的问题完成。涉及医务人员服务态度、沟通方式、就诊环境、卫生情况、饭菜质量、用药指导、出院指导、出入院流程、各相关部门工作、总体满意度(医护员对患者的尊重情况、是否倾听患者讲卒;是否使用患者易懂的方式

进行解释问题;患者按床铃后是否否到帮助等相关内容)、等方面进行问卷^[2]。

1.3 实验指标

分析出院患者的满意度。

1.4 统计学方法

文中计量数据使用 n 表示,检验通过 X^2 。本文所涉及的数据均通过 SPSS21.0 软件进行统计分析, $P < 0.05$ 具有统计学意义。可以进行研究。

2. 结果

住院患者 1-6 月反馈表

内容	满意度
住院期间,护士是否对您尊重	94.42%
住院期间护士是否仔细倾听您讲话	94.20%
住院期间,护士是否用您听得懂的方式解释问题	95.09%
在您按过床头呼叫铃之后,是否及时得到帮助	95.01%
住院期间,医生对您是否尊重	95.31%
住院期间医生是否仔细倾听您讲话	94.78%
住院期间,医生是否用您听得懂的方式解释问题	94.21%
您病房和卫生间是否清洁无异味	93.46%
晚上您病房附近是否安静	92.50%
医院内路标和指标是否明确	94.51%
当您出现疼痛难忍情绪,医生是否尽力帮助您缓解	95.10%
首次用药时,医生是否告诉了此药名称	95.23%
首次用药时,医生是否告诉了此药功能和副作用	94.85%

医院提供饭菜	89.01%
医生对待探视亲友, 是否尊重	95.86%
办理入院手续是否复杂	95.17%
办理出院后续是否复杂	95.12%
出院时, 是否有医生告诉您出院后注意事项	98.79%
出院时, 您是否清楚之后健康注意事项	94.39%
出院时, 费用清单条目和字迹是否清楚	94.62%
您是否会向亲友推荐这家医院	94.53%
综合满意度	94.52%

3. 讨论

从多年的临床护理经验来看, 部分医护人员多以疾病为中心的护理理念, 因此应将护士从被动、机械的执行医嘱护理的行为, 转变为主动的关怀患者的身心健康, 实施整体护理的情况, 为患者提供长期的教育以及引导。应将护理管理者的观念进行转变, 建立人性化的服务, 建立护理品牌意识^[3-4]。通过提供企业管理的模式, 依据科室的特色, 转变服务的质量, 为患者建立美好、和谐的心理环境, 改变管理模式, 通过有效的引导和沟通, 分析护理当中的问题, 并有效的改进, 改善医护人员的服务态度, 积极的关注患者的具体情况, 倾听患者的需求, 增加医护人员的服务意识。

3.1 有效的医护沟通, 理解患者就医感受

3.1.1 本文通过回访调查可知住院期间护士是否仔细倾听您讲话、护士是否对您尊重的满意度相对较低, 与护士工作量应、服务意识相关。病区应根据护士能力、患者危重程度等情况合理安排人力, 使得护理人员的服务意识有效的提升, 减少了机械式服务的发生, 让患者感受到被尊重; 而患者有需求或者想与护士诉说时, 护士应认真的听取患者的想法, 明确患者的需求, 以期使得护理质量呈现上升的趋势, 降低护理期间的不足^[5-6]。

3.1.2 医生未使用患者听懂的方式为患者解释问题, 让患者感受欠佳。应对医生的该种情况进行有效的干预, 使用通俗易懂的语言、非医学术语与患者或家属沟通, 可以提高患者对疾病的认知, 提高治疗的配合度, 更能提升治疗的质量, 从而提升满意度。

3.1.3 夜晚患者病房附近相对较为吵闹, 影响患者的睡眠。与医院工作性质相关: 夜间收治急诊患者, 或患者病情变化对症处理等。在夜间应确保患者的病房周围处于安静的状态, 可以提高患者的睡眠质量, 促进患者机体的恢复。医务人员做好宣教按时查房, 督查患者及陪护遵守作息时

间, 科室优化工作流程管理, 合理急诊患者的收治安排, 将对病房原有患者的影响降到最低。

3.2 后勤服务能力需进一步提升

本文通过回访调查可知患者对医院提供饭菜质量满意度最低为 89.01%, 病房和卫生间是否清洁无异味的满意度为 93.46%。结果反应随着经济水平的提高和医疗服务的改进, 患者除对诊疗服务提出更高要求外, 对住院环境体验也更为关注。膳食是医院服务的重要内容, 医院细分住院患者群体, 如不同年龄、是否手术等, 调查膳食服务需求, 丰富膳食种类, 满足患者康复的营养需求。加强保洁人员的管理, 培训院感基本知识, 提供整洁安全的就诊环境。两项结果提示医院在关注医疗服务质量的同时, 需积极补齐后勤服务短板, 全流程全方位提升患者就医体验。

3.3 健康的需求

患者对于出院后需要注意的健康事项并不了解, 应积极进行改进, 做患者出院的健康宣教, 可以提高患者对疾病相关知识的掌握, 居家期间有效的护理, 可以降低患者出现疾病复发的机率, 患者的生活质量得到有效的提升^[7]。而患者出院时, 是否有医院告诉您出院后注意事项, 评分度最高, 说明患者出院时, 医生会为患者普及相关知识, 但普及的效果相对欠佳, 无法满足患者的对健康的需求。这将是未来医院进行全面发展的发展方向, 如何通过随访等方式普及居家期间的健康指导, 提高生活质量。

4. 本研究局限

本研究选取的某三级甲等综合医院的出院患者, 由医院工作人员完成进行调查, 可能会导致满意度得分较高, 具有一定局限。

结合相关调查问卷结果, 医院的管理层应建立相应的管理制度, 医护人员应严格依据相关制度进行治疗和护理, 满足患者的护理和治疗需求, 同时医院的管理层应做好监督, 保证相对制度得到有效的落实, 提高患者住院期间的满意度, 同时对医院的相关设施给予有效的完善, 提高患者住院期间的舒适度^[8]。

综上所述, 对于出院患者进行跟踪随访, 了解患者的具体情况, 给予积极的干预措施, 可以提高患者的满意度。通过数据对比, 能够及时发现医院、科室的医疗服务情况, 查找患者对医疗服务最不满意的症结, 突出问题, 指导医院及科室及时补齐短板, 进一步改善患者就医体验。因此, 将

医院满意度调查常态化,对改善医疗服务整体质量具有积极作用。

参考文献

- [1] 陈海伟、王文茜、廖文娟. 微信平台的建立对出院患者满意度影响的调查分析及改进对策 [J]. 当代护士: 下旬刊, 2020, 27(11):3.
- [2] 金平, 刘琍, 周萍, 等. 上海 A 医院出院患者满意度测评及其影响因素分析 [J]. 2021(2018-12):28-30.
- [3] 王妙霞. 大同市某三级甲等医院护理人员工作满意度现状及影响因素分析 [J]. 心理月刊, 2020(6):2.
- [4] 江亚芳, 朱亚红. 南通某三级综合性医院出院患者满意度调查结果分析与改进 [J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34(7):977-980.
- [5] 曹波, 杨璐, 周城义, 等. 基于提升出院患者满意度的医疗服务质量持续改进 [J]. 江苏卫生事业管理, 2022(006):033.
- [6] 张懿中, 俞卓伟, 曹思雨, 等. 上海市公立医疗卫生机构出院患者对医疗服务的满意度及其测评方法的利弊 [J]. 中国卫生资源, 2022(002):025.
- [7] 邓颖卿, 彭莉, 肖萍, 等. 品管圈活动提高脊柱外科患者出院护理服务满意度的效果观察 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022(1):4.
- [8] 姜柳. 延续护理对脑卒中患者出院后独立生活能力和出院护理满意度的影响分析 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022(9):3.