

基于大数据背景探讨体检者满意度调查平台的设计构想

李 影, 蔡穗珍

福建中医药大学附属第二人民医院健康管理中心, 福建 福州

收稿日期: 2022年10月10日; 录用日期: 2022年11月10日; 发布日期: 2022年11月22日

摘 要

医院体检服务质量很大程度上决定着体检者的就医选择, 为提升体检者就医体验, 提高医疗服务质量, 促进医务工作者对体检人群的定向管理和服务能力, 降低体检差错和投诉发生, 建立体检满意度调查平台是促进提升体检质量发展的方法之一。本课题拟以大数据为背景, 探讨建设体检满意度调查信息化平台, 为提升体检服务质量提供支持。

关键词

体检, 满意度, 调查平台, 服务质量

Discussion on the Design Concept of the Satisfaction Survey Platform for Medical Examiners Based on the Background of Big Data

Ying Li, Suizhen Cai

Health Management Center, The Second People's Hospital Affiliated to Fujian University of Traditional Chinese Medicine, Fuzhou Fujian

Received: Oct. 10th, 2022; accepted: Nov. 10th, 2022; published: Nov. 22nd, 2022

Abstract

The quality of the medical examination service in the hospital largely determines the medical ex-

amination choice of the medical examiner. In order to improve the medical examination experience of the medical examiner, improve the quality of medical service, promote the directional management and service ability of medical workers to the medical examination population, and reduce the occurrence of medical examination errors and complaints, the establishment of the physical examination satisfaction survey platform is one of the development methods to promote the improvement of physical examination quality. This paper intends to explore the construction of an information platform for medical examination satisfaction surveys based on big data, so as to provide support for improving the quality of medical examination services.

Keywords

Physical Examination, Satisfaction, Survey Platform, Service Quality

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着我国健康管理行业的发展, 医疗环境也产生极大变化, 随着医疗的逐步健全, 民众有更多的就医选择, 因此对医院服务质量的满意度会影响其就医决策行为。提高医疗服务质量是医院生存和发展的关键, 不仅影响到医院医疗卫生改革措施, 也与患者的满意度密切相关。诸多管理问题渐成为影响体检机构持续发展的重要因素, 病人对医疗服务质量的认知常与医院管理者的想法有一段的距离, 因此医院管理者对于患者因素(年龄、性别、社会经济)、健康状态、行为模式、心理感受的研究与探讨日益重要, 如何不断地提高体检服务质量及医院其他各项医疗质量已成为医院管理层重点关心的问题。

随着科学技术的高速发展, 信息化的不断发展, 大数据技术已经应用到社会的各个行业, 各个领域产生的数据量呈几何式增长, 大数据的分析及应用也成为各行业关注的焦点。大数据的出现不仅改变了人们的工作和生活方式, 也改变了企业或单位经营的方式, 形成了新的科学研究模式。当前大数据技术已经开始应用于医疗领域, 医院信息化发展也在改变医院的诊疗模式, 可以更好地利用大数据提升患者医疗体验, 提高医院医疗质量。

满意度调查在提高社会影响力方面也是一项很重要的方法, 而且已成为全面深化公立医院综合改革、治理并构建和谐医患关系的重要考量指标, 是评估医院管理质量的重要工具[1]。满意度即指患者或体检者从自身角度出发, 以其对疾病、健康、生命质量方面的理解, 并根据其自身经济情况, 及对医疗服务的期望值情况, 综合性评价其在体检机构及医院得到的各项医疗服务程度。可见, 满意度调查工作对体检机构及医院管理具有重大意义[2] [3]。

2. 建立体检满意度调查平台的必要性

2.1. 提升体检者就医体验

体检者作为体检中心的服务对象, 满意度调查在一定程度上反映了体检中心及医院相关部门的服务水平, 反映了医院的检查质量及诊断水平。而满意度调查平台, 是建立体检者与医院方直接有效沟通的桥梁。体检者可以根据实际就医体验, 对医院的体检流程、管理方式、医护人员等进行全面客观的评价。既体现了医院方对体检者的真切关注, 也能促使医院方及时对自身不足进行改进。建立满意度调查平台,

为体检者提供一个可发声的平台, 促进体检者与医院方的沟通和交流, 让体检者的诉求得到及时回复, 提升体检者的就医体验。

2.2. 便于医院医疗管理

医疗质量是医院的核心, 提高医疗服务质量是医院发展的关键。医院根据自身条件建立的信息平台, 可以结合已有的医疗大数据统计分析, 能精准了解患者的体检需求, 形成个性化医疗, 针对不同患者的需求提供精准化医疗服务。而个性化精准医疗服务的基础是大数据, 在分析特征数据的基础上, 形成大数据库, 进而辅助以医疗服务子单元, 达到个性化医疗服务的预想效果, 进而进一步提升医院服务质量。根据调查结果进行分析, 探讨体检人群对健康及医疗服务的需求, 以便医院能及时制定相应的管理对策, 通过不断整改, 利用有效手段进行反馈和检验, 不断提升体检服务质量与医疗质量, 提高体检服务满意度。

2.3. 现有调查平台无法满足需求

目前市面上大部分平台设计或手机 APP 研发针对体检者的满意度调查比较少, 且现有的调查形式存在未能及时将问题反馈到相关科室及部门的问题, 管理者无法针对存在的问题进行整改, 对于医疗服务质量未能起到监督和促进作用。因此, 亟需通过对满意度调查流程的优化及重构, 以期制定持续满意度改进计划表, 确定需要改进的问题、预期目标、实施方案及评价方法。

3. 满意度调查平台建立途径

3.1. 设计思路

本文拟在体检大数据背景下探讨调查平台的设计, 以期应用于体检中心的满意度调查, 并运用现代的技术分析满意度调查改进效果及与体检服务质量与医疗质量的发展、体检者忠诚度的关联性。以信息化平台调查为基础, 以满意度为驱动, 促进体检医疗及服务质量的提升。

以满意度为驱动, 强调的是护理导诊人员、各检查医生、科室及行政主管三级联动机制, 护理导诊人员完成满意度调查数据采集、分类, 各科室主管则负责落实情况及整改措施, 分析体检者体检过程中不满意的主要因素, 及时制定相应的管理对策; 行政主管定期抽查满意度调查及处理情况, 组织部门主管建立科室管理模型、分析和评估引起体检者不满意的集中因素, 梳理体检流程、明确岗位职责、加强岗位技能培训, 为提高体检服务质量与医疗质量提供技术支持。

基于平台构建, 全面实现满意度调查数据的互联互通。建立同一个体检者的身份证标识, 这是建立三级联动的基础。基于体检者满意度调查信息资源的互联互通, 形成每个体检者完整的满意度调查数据集, 实现满意度调查信息共享调阅, 并实现满意度数据持续的规范化、结构化采集, 构建体检者满意度数据中心。

监督促进及反馈是本软件的核心内容, 结合满意度调查及体检者对体检服务的期望值, 对体检者满意度情况进行长期观察, 及时发现体检服务管理存在的问题, 并实施早期干预。监督促进的技术思路是基于体检者满意度调查库构建智能监测服务, 实现不满意因素的及时发现, 辅助管理层进行管理决策, 并生成该人群的定向管理和干预指导建议。

3.2. 建立模型

对健康体检人群开展满意度调查及体检者对体检服务的期望值, 及时发现体检服务管理存在的问题并及时改进, 建立调查流程标准化、管理目标可量化、对象需求个性化、综合措施系统化的健康管理策

略及调查模型(如表 1)。

Table 1. Indicators of satisfaction survey model
表 1. 满意度调查模型指标

一级指标	二级指标	三级指标
体检者满意度	体检环境	环境干净、舒适 床椅整洁 地面干燥防滑 指引标识清晰、防护摔倒设施 停车与出入便捷 饮水设备、便民服务设施等 保护个人隐私
	服务态度	医务人员言行举止 医务人员仪表形象 保护个人隐私 开单咨询医生 收费登记处服务态度 各检查医生服务态度 导诊护士 最满意的科室 最不满意的科室 最满意的医生 最满意的护士
	医疗质量	体检项目的针对性与全面性 告知注意事项 医生检查技术 重大异常及时反馈 护士巡视导诊情况 体检报告准确性 咨询医生业务水平
	其他	

将满意度调查数据整合, 构建信息化数据中心, 实现大数据整理、数据治理、推进搭建数据处理与内部共享的可视化集成智慧数据平台。将平台调查情况进行分类统计, 明确各科室权责。不满意及意见建议等反馈给相关科室负责人, 通过问询当事人及回访客户等方式, 限期提交落实情况、整改措施及处理意见, 并于每次周会通报满意度调查成果。

3.3. 综合管理

3.3.1. 建立改进机制

满意度调查的目的是改进工作, 但是除了满意度调查进行简单的对比性研究外, 还应根据 PDCA 管理方法制定持续满意度改进计划表, 确定需要改进的问题、预期目标、实施方案及评价方法, 根据调查结果进行统计分析, 找出不满意的主要因素, 及时制定相应的管理对策, 制订相关的管理政策, 通过不断整改, 利用有效手段进行反馈和检验, 不断提高体检服务质量与医疗质量。

3.3.2. 科学有效管理

为对满意度调查结果及对科室考核进行有效科学管理, 应将满意度调查模型设置到体检系统及微信公众号、微信小程序中, 建立一体化信息管理路径, 体检人群可以通过体检指引单、公众号链接或微信

小程序多渠道, 对医院健康体检的环节、流程、环境、服务、质量进行多维度反馈。满意度综合管理平台应涵盖: 满意度档案建立, 将满意度小程序、体检系统等互联互通, 信息进行分类及归口管理; 护理部门设置独立权限, 用于录入现场纸质体检指引单满意度结果的录入; 平台还应具备查询统计功能, 科室可以从体检系统查询体检者反馈的问题及意见, 及时进行处理, 并反馈至相应主管部门; 职能部门的管理者可以从体检流程、服务质量、医疗质量、环境硬件等项目进行综合分析评价, 对科室进行考核。

4. 小结

影响体检者选择医疗院所体检的因素主要包括质量、费用、医护人员专业性、就医方便性及医院声誉等。国内的相关研究也发现, 医师个人因素、医疗机构因素、及可近性因素等, 均是影响体检者对医疗服务的满意程度以及医疗单位选择原因。对于医院职能部门管理层面而言, 实施满意度平台信息化综合管理, 可以实现服务及医疗质量动态管理。有效应用体检人群反馈的意见, 及时进行各体检环节、体检质量的整改, 便于分析、总结、比较和及时发现医疗安全隐患, 将静态管理转变为动态管理, 将对健康体检的行为结果管理转变为对过程的管理, 减少医疗纠纷与投诉, 利用大数据不断改进体检流程与体检质量, 不断提高体检者满意度, 进行人性化管理, 多维度地满足广大人民群众的健康需求。

基金项目

福建省中青年教育科研项目(JAT190285)。

参考文献

- [1] 钱宇, 王小合, 郑国管, 等. 医患满意度测评研究进展、问题及治理思考[J]. 中国医院管理, 2017, 37(3): 11-13.
- [2] 蒋国莲. 患者满意度调查在医院管理中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2017, 8(6): 10-11.
- [3] 刘玲, 柯志华, 马倩. 患者满意度调查在医院管理效果评价中的作用[J]. 贵州医药, 2017, 41(7): 757-758.