

日照市东港区居民线上医疗服务满意度调查分析

焦金凤, 葛 顺*, 刘嘉欣, 马景浩, 徐 莹, 鲁红玲, 许子建

济宁医学院管理学院, 山东 日照

收稿日期: 2024年4月17日; 录用日期: 2024年5月17日; 发布日期: 2024年5月28日

摘 要

随着互联网的普及, 网络信息技术与医疗服务之间的联系不断加强, 国家鼓励发展医疗服务数字化建设的同时, 仍有许多问题亟待解决。本文通过调查日照市东港区居民线上医疗服务的发展现状及存在的问题, 分析影响该地区居民线上医疗服务满意度的原因, 为其他类似地区在居民线上医疗服务管理领域的发展提供参考和借鉴。

关键词

线上医疗服务, 服务质量, 居民满意度

Survey and Analysis of Online Medical Service Satisfaction of Residents in Donggang District of Rizhao City

Jinfeng Jiao, Shun Ge*, Jiaxin Liu, Jinghao Ma, Ying Xu, Hongling Lu, Zijian Xu

School of Management, Jining Medical University, Rizhao Shandong

Received: Apr. 17th, 2024; accepted: May 17th, 2024; published: May 28th, 2024

Abstract

With the popularization of the Internet, the connection between network information technology and medical services has been strengthened. While the state encourages the development of digital construction of medical services, there are still many problems to be solved. By investigating the

*通讯作者。

文章引用: 焦金凤, 葛顺, 刘嘉欣, 马景浩, 徐莹, 鲁红玲, 许子建. 日照市东港区居民线上医疗服务满意度调查分析[J]. 服务科学和管理, 2024, 13(3): 315-320. DOI: 10.12677/ssem.2024.133040

development status and existing problems of residents' online medical service in Donggang District of Rizhao City, the paper analyzes the reasons affecting residents' satisfaction with online medical service in this area, and provides a reference for the development of other similar areas in the field of residents' online medical service management.

Keywords

Online Medical Services, Service Quality, Resident Satisfaction

Copyright © 2024 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

随着健康中国战略的实施和医疗行业的数字化转型，加之新冠肺炎疫情带来的冲击，信息技术与健康医疗服务领域的结合已然势不可挡[1]。线上医疗服务以互联网技术为依托，可以整合全国范围内的医疗资源，充分发挥大数据信息传导功能，简化医疗程序，降低医疗费用，提供更加丰富的医疗服务。2018年4月28日，《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗”发展的意见》明确表示支持“互联网+医疗”服务的发展，鼓励医疗机构依托信息技术优化现有医疗服务[2]。随后，医联与日照市人民政府签署战略合作，与日照东辰集团联手创办了“山东医联华方互联网医院”，助推了日照医疗大数据平台的建设。2022年，中共中央、国务院印发的《扩大内需战略规划纲要(2022~2035年)》中明确提出要积极发展“互联网+医疗”健康服务。2022年2月8日，国家卫生健康委、国家中医药管理局制定了《关于印发互联网诊疗监管细则(试行)的通知》，明确了互联网诊疗监管的基本原则，为开展互联网诊疗活动的医疗机构提供指导[3]。但从总体来看，我国线上医疗服务的发展处于初探阶段，相关规章制度还不够完善，线上医疗服务平台建设存在不足，居民对线上医疗服务了解度较高、使用率却有待提高，医疗隐私信息安全问题时有发生，责任追溯体系有所欠缺。因此，本文以当前形势下的“互联网+医疗”为背景，对日照市东港区的居民线上医疗服务的满意度进行了调查与发展研究，并就改善其中问题提出了建议。

2. 资料与方法

2.1. 资料来源

实验方案经充分论证后制定，调查后问卷由经过培训的复核人员审核，调研组共收到有效调查问卷162份。

2.2. 研究方法

本研究通过文献研究、社会调查法和问卷调查等方法，来获取日照市东港区居民对线上医疗服务的满意度。其中，自制调查问卷包括两部分，第一部分为日照市东港区居民的基本资料，包括性别、年龄、文化程度；第二部分为调查对象对当地线上医疗服务现状的了解及满意度情况。

2.3. 调查对象

调查对象为日照市东港区全体居民，被调查者均分布于全东港区，覆盖全年龄段并具有不同程度的受教育经历，数据具有代表性。

2.4. 数据分析方法

资料收集整理后采用问卷星建立数据库，严格进行数据录入。运用 SPSSPRO 对数据进行统计分析。

3. 日照市东港区居民线上医疗服务的发展现状

Table 1. Understanding and use of online medical services for residents in Donggang District

表 1. 东港区居民线上医疗服务了解及使用情况

组别	分类	了解[人数(%)]	不了解[人数(%)]	使用情况		总计
				是[人数(%)]	否[人数(%)]	
性别	男性	43 (74.1%)	15 (25.9%)	31 (53.4%)	27 (46.6%)	58 (35.8%)
	女性	73 (70.2%)	31 (29.8%)	54 (51.9%)	50 (48.1%)	104 (64.2%)
年龄	20 岁以下	15 (71.4%)	6 (28.6%)	14 (66.7%)	7 (33.3%)	21 (13%)
	20~35 岁	88 (72.1%)	34 (27.9%)	60 (49.2%)	62 (50.8%)	122 (75%)
	35~50 岁	9 (69.2%)	4 (30.8%)	7 (53.8%)	6 (46.2%)	13 (8%)
	50 岁以上	4 (66.7%)	2 (33.3%)	4 (66.7%)	2 (33.3%)	6 (4%)
受教育程度	小学及以下	2 (33.3%)	4 (66.7%)	3 (50.0%)	3 (50.0%)	6 (4%)
	初中	5 (83.3%)	1 (16.7%)	4 (66.7%)	2 (33.3%)	6 (4%)
	高中/中专	11 (73.3%)	4 (26.7%)	10 (66.7%)	5 (33.3%)	15 (9%)
	大学及以上	98 (72.6%)	37 (27.4%)	68 (50.4%)	67 (49.6%)	135 (83%)
总计		116 (71.6%)	46 (28.4%)	85 (52.5%)	77 (47.5%)	162 (100%)

如表 1 对东港区居民线上医疗服务了解情况所示,超过 71%的调查对象了解“互联网 + 医疗”模式下居民线上医疗服务,少部分调查对象对其不甚了解。参与调查的 162 名居民中,男性占比为 35.8%,女性占比为 64.2%,且其对线上医疗服务的了解情况分别表现为 74.1%和 70.2%,且男性与女性对线上医疗服务的使用占比相当,性别差异对居民了解和使用线上医疗服务的影响并不显著。在 20~35 岁年龄段的居民了解情况(75%)优于其他年龄阶段,50 岁以上的居民了解及使用情况不占优势,而 20~50 岁范围内的使用线上医疗服务的居民和未使用的人数基本持平,线上医疗服务的了解情况及使用更趋年轻化,在 20 岁以下及 50 岁以上的居民对于线上医疗服务的使用需求有待开发。被调查居民文化程度偏高,其中受教育程度在高中/中专及以上的居民占比达 91%,其了解及使用情况明显优于其他各阶段居民,居民对线上医疗服务的认知和使用为其文化程度所影响,文化程度同其认知度、使用率呈正相关。

此外,调查结果显示,被调查居民使用过的线上医疗服务项目中,在线挂号、在线问诊、互联网药店购物、电子病历管理等项目使用率较高,健康管理平台及其他项目使用率相对较低;被调查居民对线上服务的使用一般局限于基础的医疗信息交互、药品物流等方面,而线上医疗服务因大幅缩短就医时间、提供多样化选择、降低医疗成本等优点而备受居民认可。

Table 2. Online medical service satisfaction of residents in Donggang District

表 2. 东港区居民线上医疗服务满意度

满意度	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	总计
人数	31	64	63	4	0	162
构成比	19.1%	39.5%	38.9%	2.5%	0.0%	100.0%

根据表 2, 被调查居民对线上医疗服务满意情况显示“非常满意”或“满意”的比例占 58.6%, “一般”的比例为 38.9%, 而“不满意”或“非常不满意”的仅占 2.5%, 表明被调查居民对线上医疗服务具有极高的接受率, 但线上医疗服务质量存在较大的提升空间。

日照市线上医疗服务建设目前尚处于初级探索阶段, 在政府的创新引导下, 日照市线上医疗服务发展稳步向前。据资料调研, 日照市人民医院被省卫生健康委授予“智慧门诊”、“智慧病房”和“智慧医院”的荣誉称号, 并且通过了国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度四级甲等测评和国家电子病历系统应用水平分级评价五级评审; 同时, 日照市各级医院积极打造数字化医疗服务建设, 深入开展惠民便民服务行动, 加大线上、线下资源整合力度, 不断满足患者多样化、多层次的健康服务需求。此外, 日照市还作为山东省开展“线上医疗”领域跨部门综合监管的改革试点之一, 在规范线上医疗行为、提高线上医疗服务质量方面达到了预期目标。

4. 日照市东港区线上医疗服务存在的问题

4.1. 数字化健康管理意识不足

数字化医疗服务平台发展的初衷是方便就医, 但目前的线上医疗服务尚未考虑到不同群体对线上医疗服务应用的接受度。一方面, 政府宣传科普线上医疗服务的力度不足, 居民对线上医疗服务了解有限, 加之传统就医习惯的影响, 致使居民对医疗健康信息化参与度较低。另一方面, 线上医疗服务平台界面操作复杂, 受限于居民个人文化水平和互联网技术操作熟练度, 部分居民(尤其是老年人、残障人士等弱势群体)暂时无法享受数字经济带来的红利。

4.2. 医疗服务供给不平衡

长期以来, “倒金字塔”结构的医疗服务体系致使地区间资源配置失衡。居民在线上就医时, 希望获得与线下治疗相同的效果, 而实际情况中, 线上医生的专业水准、医患沟通效率、预约挂号的候诊时间等方面都难以确保。此外, 线上医疗服务在移动支付环节还存在多次支付、医保支付与移动支付衔接不畅等问题亟需解决。

4.3. 平台信息驳杂难辨, 且存在泄露风险

线上医疗服务平台准入门槛较低, 网络上部分医生评论的内容中可能存在虚假信息, 居民很难在纷繁复杂的医疗健康信息中辨别出真实有效的信息。网络是把双刃剑, 线上医疗服务给人们带来便利的同时, 也出现了隐私泄露、医疗纠纷责任划分不清等问题。调查结果显示, 在体验线上医疗服务过程中, 被调查居民最关注的问题是隐私信息泄露, 占比可达 21.7%。另外, 被调查居民对基于互联网的健康服务还存在诸多疑虑, 例如 17.2%的居民表示医疗信息不准确, 存在医患双方在专业信息和非专业信息方面的不对称性; 因此, 仍需对与线上医疗服务相关的管理体系和监管制度进一步完善, 并对服务平台和服务方式进行进一步优化, 以此搭建好利于医患之间沟通的重要桥梁。

5. 建议

调查结果显示, 东港区居民线上医疗服务建设取得了一定成效。大部分被调查居民对线上医疗服务有一定了解, 居民对其获得的服务满意度较高, 但仅有 19.1%居民表示“非常满意”。由此可见, 居民对线上医疗服务的了解程度和使用率有待进一步提高。另外, 现阶段东港区居民线上医疗服务的主要矛盾在于居民日益增长的对其服务的高品质、便捷化的需求同其医疗信息不准确、支持技术短缺以及信息管理不隐秘等方面的矛盾。因此, 增加居民知晓度、提高服务供给质量、强化医疗信息监管成为“互联

网 + 医疗”线上医疗服务发展的重要因素。

5.1. 增加居民知晓度

本研究结果显示,仍有 28.4%的被调查居民目前对线上医疗服务不了解。因此,政府部门应加强对居民知晓度的重视,建立健全的相关政策和制度[4]。相关医疗服务平台应该加大线上医疗服务的宣传力度,加强线上医疗服务的科普宣传,向居民详细介绍线上医疗服务的具体内容和相关权益,引导居民积极主动接受线上医疗服务,提高居民健康素养,加强全社会对该服务的认识。

5.2. 提高医疗服务供给质量

本研究中,大部分被调查居民对目前线上医疗服务的便捷性、服务费用等方面的认可度较高,但对线上医生医务能力水平及医疗服务质量的满意度相对较差。因此,相关线上医疗服务平台应优化医疗资源配置,加强医疗人员的培训和教育,提高线上医生医务能力水平及服务质量,处理好居民的医疗服务需求问题[5]。通过互联网技术来整合有限的医疗资源,为居民提供高品质的专家咨询服务,推动实现线上、线下信息一体化,逐步提高相关平台的医疗服务能力[6]。同时,医疗机构、设施的建设和管理也需要得到改善,以确保提供的医疗服务符合规范和标准,提高医疗服务的效率和便捷性[7]。

5.3. 强化医疗信息监管

由本研究结果可知,21.7%的被调查居民对于在线上医患交互过程中隐私泄露问题仍有顾虑。据此,相关医疗服务平台需要加强医疗信息化建设,在信息安全和隐私保护方面应该由政府制定专项法规来调控医疗大数据的发展[8]。在国家层面建立线上医疗服务信息的发布标准,提高医疗服务平台的准入门槛,加大对医生资质的审查力度,完善医疗信息备案制度[9]。同时,充分利用第三方机构作为外部监督,对医疗敏感信息进行筛选、过滤和监管[10]。此外,还需明确医疗隐私信息泄露的责任,建立合理公正的责任分担机制,以防止医疗主体无故担责或逃避责任的现象出现。

5.4. 研究的不足与展望

本研究存在以下几点不足:一是调查取样范围及样本量均相对较小,存在一定的局限性;二是对影响因素的探索不够深入,问卷调查未能涵盖影响东港区线上医疗服务发展及满意度的所有因素。基于此,后期可以继续扩大调查范围,深入探讨影响线上医疗服务的因素,探索总结各地在建设中的差异性以及先进经验。

6. 小结

综上所述,影响居民满意度的主要因素是服务便捷实用性和服务供给质量、信息安全。线上医疗服务的便捷实用性和服务供给质量对居民满意度有显著的正向影响,是居民愿意使用互联网医疗平台就医的前提,而服务供给质量的提高会正向影响服务的便捷实用性。就医信息不对称对居民满意度有显著的负向影响,居民使用线上医疗服务时存在隐私信息安全、平台信息可信度、误诊和漏诊等顾虑。此外,性别特征对居民线上医疗服务使用意愿没有显著差异,年轻群体相对于幼龄和老年群体的线上医疗服务使用意愿更强,学历较高的居民使用线上医疗服务的意愿更高。

为满足人民群众的医疗卫生需求,构建基于数字智能化的线上线下一体化服务模式,需要改善社会医疗环境,不断增强服务便捷性,提高线上医疗服务供给质量,进而增强居民对线上医疗服务的满意度。

基金项目

济宁医学院大学生创新创业训练计划项目,编号: CX2022177。

参考文献

- [1] 王定才, 叶小燕, 陈永成. 基于 PMC 指数模型的“互联网 + 医疗”相关政策量化评价研究[J]. 中国医院, 2023, 27(8): 34-37.
- [2] 国务院办公厅关于促进“互联网 + 医疗健康”发展的意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2018(14): 9-13.
- [3] 关于印发互联网诊疗监管细则(试行)的通知[J]. 中华人民共和国国家卫生健康委员会公报, 2022(1): 31-35.
- [4] 严霍生. 安徽省县域医共体“互联网 + 医疗健康”实施现状及效果评价[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 安徽医科大学, 2022.
- [5] 王琦, 赵晨浩, 陈锦, 高家蓉, 任家顺. 践行“医院品质管理”探索医疗供给侧改革[J]. 解放军医院管理杂志, 2019, 26(1): 13-15.
- [6] 廖生武. 互联网+背景下区域医联体医疗质量管理创新服务模式研究[J]. 中国卫生质量管理, 2019, 26(3): 126-129.
- [7] 游静, 罗慧英. 川渝地区“互联网 + 医疗健康”服务及用户满意度调查[J]. 重庆科技学院学报(社会科学版), 2021(6): 52-56+62.
- [8] 孟群, 尹新, 梁宸. 中国“互联网 + 健康医疗”现状与发展综述[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2017, 14(2): 110-118.
- [9] 王兆仑. 互联网医疗信息信任生态问题研究[J]. 信息资源管理学报, 2020, 10(3): 102-109.
- [10] 郑玮, 董葱. 健康中国视角下“互联网 + 医疗”发展现状及思考[J]. 中国公共卫生管理, 2017, 33(6): 769-774.