

# Outpatient Satisfaction of Dazhou Central Hospital

Hua Ye

Research Center for Medicine and Social Development, School of Public Health and Management, Chongqing Medical University, Chongqing  
Email: yehua121@hotmail.com

Received: Apr. 5<sup>th</sup>, 2018; accepted: Apr. 18<sup>th</sup>, 2018; published: Apr. 25<sup>th</sup>, 2018

---

## Abstract

Outpatient satisfaction is essential to measure the quality of medical services. This research conducted a survey on outpatient satisfaction of Dazhou Central Hospital and proposed suggestions. Results showed the overall satisfaction of 97.75%, with the highest satisfaction to outpatient nurses and guide nurses, and the lowest satisfaction to waiting time. The service quality and attitude of medical staff, the medical environment, and the hospital integrated services, can all influence outpatient satisfaction. Thus, the hospital should start from these aspects to improve the quality of medical services.

## Keywords

Patient Satisfaction, Medical Service, Outpatient

---

# 达州市中心医院的门诊患者满意度调查

叶 桦

重庆医科大学公共卫生与管理学院, 医学与社会发展研究中心, 重庆  
Email: yehua121@hotmail.com

收稿日期: 2018年4月5日; 录用日期: 2018年4月18日; 发布日期: 2018年4月25日

---

## 摘 要

门诊患者满意度是衡量医疗服务质量的一项重要指标。本文对达州市中心医院的门诊患者满意度进行了问卷调查和分析, 并提出了建议。调查结果显示总体满意度为97.75%, 其中对门诊护士及导医的满意度最高, 对就诊等候时间的满意度最低。医务人员的工作质量及服务态度、诊疗环境和医院综合服务都

会影响门诊患者满意度。因此，医院应从这些方面着手改进，从而提高医疗服务质量。

## 关键词

患者满意度，医疗服务，门诊患者

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 引言

患者是医疗服务的亲历者，也是医疗服务质量最权威的评价者。患者满意度是衡量医疗服务质量的一项重要指标。我国对于患者满意度的研究开始于 20 世纪 80 年代后期。门诊部是医院接触病人时间最早、人数最多、范围最广的部门。Saila 等指出患者满意度已成为评价门诊医疗的常用指标[1]。因此，本文着重对达州市中心医院的门诊患者满意度进行调查与分析并提出建议，旨在提高该院的医疗服务质量。

## 2. 调查概况

达州市中心医院是国家综合性三级甲等医院，集医疗、教学、科研、预防为一体，是解放军第三军医大学、重庆医科大学、川北医学院等大专院校的教学实习基地。医院占地面积 10.3 万平方米，其中医用建筑面积 7.8 万平方米。医院总资产 4.15 亿元，编制床位 1000 张，在职职工 1349 人。住院部设有 18 个病区 23 个专业。2.6 万平方米的门诊综合大楼除设有 29 个专业门诊外，还设有儿科、产科、眼科、综合病房(VIP) 4 个病区和体检中心。同时，医院设有 18 个诊断治疗科室。

本研究对该院的门诊患者进行了随机问卷调查，采用自行编制的调查问卷(见附件 1)。于 2017 年 6 月发放问卷 300 份，回收有效问卷 243 份，回收率 81%，并对结果进行 Excel 分析。被调查者的人口学分布情况见附件 2。

## 3. 调查结果与分析

该院的门诊患者满意度调查结果显示，总体不满意度为 2.25%，其中对就诊等候时间的不满意度最高为 4.1%，对门诊护士及导医的不满意度最低为 0.8% (见表 1)。换言之，总体满意度为 97.75%，对门诊护士及导医的满意度最高(99.2%)，对就诊等候时间的满意度最低(95.9%)。

### 3.1. 医务人员的工作质量及服务态度

医务人员是直接给患者提供服务的一群工作人员，包括接诊医生、门诊护士及导医、心电图检查人员、影像中心工作人员、药房工作人员等，其工作质量及服务态度直接影响着患者的情绪。曾有研究表明，患者的负面情绪对患者满意度具有显著影响[2]。本次调查结果表明，患者对医务人员的总体不满意度为 1.98% (见表 2)，其中对影像中心工作人员的不满意度最高(2.9%)，而对门诊护士及导医的不满意度最低(0.8%)。因此，医务人员的工作质量及服务态度对该院门诊患者满意度有直接影响。虽然门诊患者对医务人员的工作质量和服务态度总体比较满意，满意度达到 98.02%，但是对于不同类别医务人员的满意度存在差异，即医务人员内部在工作质量和服务态度上参差不齐。该院门诊护士及导医这类前台医务

**Table 1.** Overall results of outpatient satisfaction**表 1.** 门诊患者满意度调查结果

项目	满意	比较满意	不满意
1) 对接诊医生	233	6	4 (1.6%)
2) 对影像中心工作人员	230	6	7 (2.9%)
3) 对心电图检查人员	229	9	5 (2%)
4) 对药房工作人员	231	6	6 (2.5%)
5) 对门诊护士、导医	239	2	2 (0.8%)
6) 对就诊等候时间	213	20	10 (4.1%)
7) 对就诊流程	225	10	8 (3.3%)
8) 对就诊秩序	212	22	9 (3.7%)
9) 对标识指引	235	5	3 (1.2%)
10) 对医保服务	232	5	6 (2.5%)
11) 对预约服务	229	11	3 (1.2%)
12) 对便民服务	230	8	5 (2%)
13) 对就诊整洁环境	238	2	3 (1.2%)
总体	2976	112	71 (2.25%)

**Table 2.** Outpatient satisfaction with service quality and attitude of medical staff**表 2.** 门诊患者对医务人员工作质量及服务态度的满意度

人员类别	满意	比较满意	不满意
接诊医生	233	6	4 (1.6%)
门诊护士、导医	239	2	2 (0.8%)
心电图检查 人员	229	9	5 (2%)
影像中心工作人员	230	6	7 (2.9%)
药房工作人员	231	6	6 (2.5%)
总体	1162	29	24 (1.98%)

人员善于与患者沟通，耐心帮助患者，所以患者对门诊护士及导医的满意度最高(99.2%)。这是各单项指标中满意度最高的(见表 1)，说明门诊护士及导医是令患者满意的最主要因素。然而影像中心和药房这些部门的医务人员在医患沟通方面仍然存在不足，需要改进。

### 3.2. 诊疗环境的影响

诊疗环境包括就诊等候时间、标识指引、就诊秩序、就诊整洁环境等。虽然该院门诊患者对诊疗环境的总体满意度较高(见表 3)，达到 97.4%。但是对就诊等候时间的不满意度达到 4.1%，是各单项指标中不满意度最高的(见表 1)，说明就诊等候时间是引起患者不满情绪的最主要因素。此外，对就诊秩序的不满意度也较高，达到 3.7%，说明该院的就诊秩序有待改进。该院在标识指引和就诊整洁环境方面树立了良好形象，患者满意度都很高(98.8%)。如今就诊科目划分得越来越细、检查项目越来越多，所以门诊区域内的标识指引显得更加重要，该院门诊区的标识指引清晰为患者提供了便利从而令患者满意。

**Table 3.** Outpatient satisfaction with medical environment**表 3.** 门诊患者对诊疗环境的满意度

环境类别	满意	比较满意	不满意
就诊等候时间	213	20	4.1%
就诊秩序	212	22	3.7%
标识指引	235	5	1.2%
就诊整洁环境	238	2	1.2%
总体	898	49	2.6%

**Table 4.** Outpatient satisfaction with hospital integrated services**表 4.** 门诊患者对医院综合服务的满意度

综合服务类别	满意	比较满意	不满意
就诊流程	225	10	3.3%
医保服务	232	5	2.5%
预约服务	229	11	1.2%
便民服务	230	8	2%
总体	916	34	2.3%

### 3.3. 医院综合服务的影响

医院综合服务包括就诊流程、医保服务、预约服务以及便民服务。在本次调查中, 门诊患者对综合服务的整体满意度较高(见表 4), 达到 97.7%。其中对就诊流程的不满意度较高。就诊流程往往比较复杂、加上就诊人数多, 传统方式已经不能满足患者的需求。预约服务和便民服务的兴起降低了患者对就诊流程的不满意度。预约方式多样化, 包括电话、网络、自助机等, 做好预约服务可以优化门诊就医流程, 从而节约患者时间提高患者满意度。便民服务例如便民药房、便民门诊的开展, 可以分流一批常规开药、开检查的病人, 分流门诊区人流量, 提高患者满意度。该院门诊患者对预约服务和便民服务的满意度都较高(见表 4), 说明这两项服务是促进患者满意的两个重要因素。此外, 门诊患者对医保服务的不满意度是 2.5% (见表 4)。医保服务部门往往是医院发生争吵最多的地方, 易导致患者的不满情绪, 所以该院应促进改善医保相关服务。

## 4. 提高门诊患者满意度的建议

### 4.1. 优化就诊流程, 减少就诊等候时间

科技的发展将颠覆传统的医疗服务模式, 以往医务人员所做的工作可能被大量的传感器、成千上万个数据点、实时的远程数据分析等行为所替代[3]。完善和优化预约取号环节、减少患者排队取号时间可以很好地提高预约率以及患者对预约服务的满意度[4]。优化就诊流程, 合理安排门诊区域内的时间和空间; 简化就诊手续、减少医院设施布局不合理造成的多次往返及多次排队现象; 采取“多功能窗口”, 使挂号、缴费、办卡、出入院等功能合一。开展便民药房、便民门诊以合理分流患者, 减少门诊患者的就诊等候时间。

### 4.2. 强化服务意识, 提升患者对医务人员的满意度

对医务人员开展定期或不定期的礼仪培训、医患沟通技巧的培训, 强化各科室医务人员的服务意识,

让患者感受到更好的服务。提升医护人员的专业理论知识和技术，使其对患者提出的问题给予更科学、合理、准确的解释，从而改善患者对医务人员服务态度的评价。

### 4.3. 提高医师出诊质量和效率，改善病人期待值

随着预约诊疗服务的发展，患者提前预约就诊科室及医师，如果医师不能及时出诊，就会引起患者投诉，影响患者满意度。医院要加强对出诊医师的停诊、替诊管理，充分发挥医院绩效考核管理体系的激励作用，提升医师的工作积极性，促进预约服务的可持续性发展[5]。患者到医院就诊的期待值往往较高，如果实际感受与期待值相差较大，就容易降低患者满意度。因此，加强出诊医师的管理，促进出诊质量和效率，让他们向患者耐心解释病情，避免患者不切实际的期待值。

### 参考文献

- [1] Säilä, T., Mattila, E., Kaila, M., *et al.* (2008) Measuring Patient Assessments of the Quality of Outpatient Care: A Systematic Review. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, **14**, 148-154.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2007.00824.x>
- [2] 杨艳霞, 张翀旒. 综合门诊患者满意度调查及影响因素分析[J]. 卫生软科学, 2015, 29(3): 147-149.
- [3] 张广有. 大数据开创医疗信息化新时代——记2013中华医院信息网络大会暨海峡两岸医院信息化论坛[J]. 中华医学信息导报, 2013, 28(12): 20.
- [4] 雷祎, 李葆华, 魏霞, 等. 北京某三甲医院预约挂号满意度及影响因素调查[J]. 中国医院管理, 2012, 32(2): 29-30.
- [5] 吴家锋. 创新服务模式优化门诊流程[J]. 医院院长论坛, 2014, 361(1): 23-24.

## 附件 1

### 患者满意度调查表

#### 亲爱的患者朋友及家属：

为提高我们的服务质量，请您填写以下问卷调查表，在相应的□上打“√”，感谢您的支持和配合！

#### 一. 请您对我院工作人员的工作质量及服务态度进行评价：

- |              |                             |                               |                              |
|--------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1. 接诊医生：     | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 2. 影像中心工作人员： | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 3. 心电图检查人员：  | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 4. 药房工作人员：   | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 5. 门诊护士、导医：  | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |

#### 二. 请您对在我院就诊的环境及综合服务做出评价：

- |             |                             |                               |                              |
|-------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 6. 就诊等候时间：  | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 7. 就诊流程：    | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 8. 就诊秩序：    | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 9. 标识指引：    | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 10. 医保服务：   | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 11. 预约服务：   | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 12. 便民服务：   | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 13. 就诊整洁环境： | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 |

#### 三. 请填写您的个人信息

性别：

年龄：

文化程度：

## 附件 2

## 被调查患者的人口学分布

性别	男	120	49%
	女	123	51%
年龄	25 岁以下	30	12.3%
	25~50 岁	67	27.6%
	51~75 岁	99	40.7%
	75 岁以上	47	19.4%
文化程度	初中及以下	57	23.5%
	高中	97	40%
	大中专	79	32.5%
	本科及以上	10	4%

## 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ass@hanspub.org](mailto:ass@hanspub.org)