

佳尔仕口腔医院患者满意度调查及提升策略

摘要

当前，中国经济社会发展迅速，人民生活水平大大提高，人们更加关注身体健康问题。与此同时，我国人口老龄化趋势不断显现，也出现了一些发展中的新问题，这其中人们的口腔问题日益突显，人们对口腔的保健和医疗需求也在增长，患者满意度的不断提高已成为医院的核心竞争力。持续提高患者满意度是各医院面临的重要任务，也是所有医院管理者必须考虑的重大问题。但目前针对口腔医疗的患者满意度研究很少且研究质量有待提高，难以满足医院管理者在实际工作中的要求。

本文根据佳尔仕口腔医院服务质量的实际情况，经过科学的整群随机抽样方法，调查了 574 名来佳尔仕口腔医院就诊的不同患者，对患者的个人资料、选择口腔医院就诊时的考虑因素、口腔医院的医疗服务满意度进行问卷调查。根据口腔门诊的不同患者就医时考虑的因素，对如何提升口腔门诊医疗服务品质提出若干意见。通过方差分析、t 检验等统计学方法做出科学合理的分析，进而寻求患者满意度的提升策略。

关键词：口腔门诊患者, 满意度评价, 提升策略

第一章 绪 论

1.1 研究背景及问题提出

当前，中国经济和社会发展迅速，人民生活水平也相应提高，人们也越来越重视身体的健康问题。与此同时，我国人口老龄化趋势不断显现，也出现了一些发展中的新问题，这其中人们的口腔问题日益突显，人民群众对口腔的保健与医疗需求也越来越大。国家在十二五期间出台了“关于促进健康服务业发展的若干意见”，这极大的促进了医疗市场的发展和体制改革在医疗卫生行业不断深入。综合医院口腔科、公办专科口腔医院、私营口腔医院及连锁机构和个体诊所四类^[1]。由于口腔医疗服务门槛相对较低，民办营利或非营利医疗机构和个体口腔诊所迅速发展，如拜博口腔、圣贝国际、瑞尔齿科、可恩口腔等，相应的竞争就比较激烈。

同时，我们也可以发觉，患者对服务的要求在日益增长，提升医院服务水平，其实就是提升医院实力和竞争力^[2]。医院不仅要將病人的病治好，还要注重对患者满意度的提升。有效对患者满意度进行管理，是所有医院需要认真对待和思考的永恒课题。以患者为主体，对医院的各项服务进行打分评价，充分地表明了患者对医院医疗服务的真实内心感受，医院管理者可以根据调查结果有针对性的采取满意度改进策略。因此，在国内外患者满意度调查都是满意度管理和改进的最重要工具^[3]。在这种现实背景下，针对医疗患者满意度的研究迅速增多，邓俊娜等指出，病人满意度指标体系权重及评价体系，能够综合评价医院的服务水平，及时发现问题和不足，可以针对性的提出整改意见，对医院和诊所的服务质量提升具有重要作用^[4]。

口腔门诊医疗服务区别于日常生活中一般的消费品，具有其特殊性及专业性。因此，即使在患者愈加被重视的背景下，真正对患者的需求有充分了解认知的口腔医疗机构也并不多。这就造成了患者和医院对于口腔医疗服务水平上评价标准的不一致。患者对医院的满意度偏低，不仅会影响医院的日常收益，还可能会造成潜在的医疗纠纷。另外，为增强医院的核心竞争力，必须要把握医疗质量和提升服务水平，方可使患者对医院信赖。伴随着我国医疗保险的不

断完善，人们看病就医的成本大大降低了，这使得人们主动看病，定期检查身体的意识得到很大提高，所以唯有持续提高服务水平和医疗水平，才是现代医院的生存之道^[5]。现代社会，人们对生活质量的要求越来越高，特别是对身体健康的期望值和医院服务水平的要求也不断提高，对于口腔医疗机构来说，患者满意度就是考量医院绩效的重要指标^[6]，这就是为什么口腔医疗机构的服务质量水平值得探索的原因。

1.2 研究目的及意义

1.2.1 研究目的

为达到提升佳尔仕口腔门诊患者的满意度的研究目的，重点需要研究解决以下三个方面的问题：

(1) 设计口腔门诊患者的满意度的测量量表，并根据患者关注程度的高低合理确定各测量指标的权重；

(2) 利用问卷调查的方式来了解患者对口腔门诊的满意度情况，同时对佳尔仕口腔医院口腔门诊患者满意度现状进行了全面深入的剖析；

(3) 根据佳尔仕口腔医院患者满意度现状及存在的问题，寻找提升口腔门诊患者满意度的途径。

1.2.2 研究意义

本文的研究意义有以下三个方面：

(1) 构建了口腔门诊患者满意度评价量表。本文在文献梳理总结的基础上，构建了评价指标体系，确定了各级指标权重，为将来的患者满意度研究提供了有益借鉴。

(2) 有助于提高口腔医疗行业服务水平。本文以佳尔仕口腔医院为例，对口腔医门诊患者的满意度现状进行了分析，并有针对性的提出了对策建议，有助于提高佳尔仕口腔医院的医疗服务水平。而佳尔仕口腔医院作为全省著名连锁口腔医院，是全省口腔医疗行业发展的引领者，对其他医院具有极强的示范带动作用，进而有利于提高口腔医疗行业整体的服务水平。

(3) 有助于提高佳尔仕口腔医院的市场竞争力。通本文口腔门诊患者满意度调查分析，发现了医院在管理运营中存在的问题和患者满意度的薄弱环节，有

助于佳尔仕口腔医院有针对性的采取改进措施，增强患者对医院的信赖，从而提升竞争力。

1.3 国内外研究现状

1.3.1 国外研究现状

国外在很早以前就开始了对患者满意度的研究调查，测量量表和方法工具相对比较成熟，且在改进医院服务质量上取得了良好的效果。Hoppe和Lewin在20世纪30年代开始了研究社会心理学和行为科学领域的“满足感”[7]。在20世纪70年代，卡多佐提出了“满足”概念应用于企业营销，提出了“顾客满意度”的概念，并将其作为企业服务质量的的评价标准[8]。按照学者的研究，国外患者满意度研究大概可以分为以下早期开发阶段、以市场理论为指导的开展阶段、用患者满意度对医院信息影响工作阶段等这三个阶段[9]：首先，早期发展阶段是在20世纪60年代，当时还没有“满意度”的概念，是相关专业的学者把行为科学作为研究医疗消费的研究课题，为了更好的了解患者在医疗机构中的使用感和利弊建议[10]，再后来到了指导阶段是在20世纪70年代，他是作为的市场理论指导阶段出现的，提出并广泛使用“顾客满意”的概念医疗行业“顾客满意度”研究也广泛开展，并为医疗机构管理提供了科学依据[11]；最后是利用病人满意度信息改进医院工作阶段，随着全面质量管理理论和持续质量提高理论的兴起，公众更加关注对患者满意度调查，同时医院服务质量的评价和医疗服务的升级折现重要考核的标准已为患者满意度调查为首。且先后形成了一系列影响比较大的评价体系[12]。

1.3.2 国内研究现状

国内患者满意度研究起步相对较晚，从中国现有文献来看，对这一课题的研究还不成熟，有许多问题还茫然不解，仍处于探索阶段[13]。我国的患者满意度测评始于卫生部《全国综合医院分级管理标准》中有关患者满意度调查的规定，

三级医院评审始工作在 20 世纪 90 年代出现，2011 年《三甲综合医院评审标准实施细则》一文中也明确的表示将患者满意度作为评审的一项重要评估标准 [14] 。学术研究方面，国内患者满意度研究大多集中在四个方面，其中有病人的满意度的理论、意义方面：病人的满意度评定指标、对病人的满意度影响的其他因素、和病人的满意度指数模型等。且研究逐渐呈现出按医院种类、按疾病种类进行分类研究的趋势。但总体来说，国内有许多定性分析，许多理论讨论，较少的定量分析和较少的实证分析[15] ，其中大多数主要是满意度调查，缺乏对满意度评价体系的研究。这些显然都落后于国外，许多研究直接涉及国外顾客满意度模型。未能充分考虑到医疗行业和中国医疗制度的特殊性。

口腔医疗专业是医疗行业的一个重要分支，且随着经济的发展以及人们生活水平和健康意识的提高，人们生活方式的改变及人口的老龄化导致人群口腔问题日渐突出，社会对口腔医疗的需求越来越大。但目前，医疗行业出现的口腔医疗专业是医学界发展的一个重要领域，是在经济发展，人民生活水平和健康意识的不断提高下，生活方式得到了改变，同时人口老龄化等的出现使得民众的口腔不适的问题日益严重，民众对口腔不适的治疗需求迫切。但是，目前针对口腔护理专业方面的患者满意度研究仍然相对较少，下面对国内口腔患者满意度研究情况进行简单梳理总结。

国内目前在对研究口腔患者满意度的调查主要基于患者满意度调查，问卷调查也是主要基于患者满意度。研究进行自行设计，且基本都未对指标分配权重，统计分析 也以简单的描述性统计为主[16] 。陈叶俊(2015) 等通过设置对照组，探讨了个性化护理理念对口腔门诊患者度的影响,研究发现个性化护理服务有助于提高护理工作效率和患者满意度。王卫（2013）“服务意识转变，工作方式转变，护理过程改进，护理意义优化，激励机制完善，质量控制与综合评价严格结合”的优质服务方式。对提高口腔门诊护理的积极作用。林文红（2013）讨论了口腔门诊满意度评价量表，并设计了口腔门诊满意度调查问卷。采用探索性因素分析，发现门诊患者的影响因素分为医疗服务水平、医疗环境和经济便利情况等三个方面。龚正伟，王伊娜，黎红（2015）为探究杭州地区口腔医院患者满意度情况，对浙江省口腔医院、浙江大学附属口腔医院及杭州市口腔医院的 900 名患者进行了调查，分析了患者对医疗技术、服务态度、医疗环境及费用的满意度，

并将患者按年龄分为四类进行对照研究。周爱玲（2013）等人根据口腔医疗环节的工作和服务特点设计了患者满意度调查问卷,对兰州地区口腔卫生机构就诊患者满意度情况进行了调查,并根据调查结果给出了改进口腔医疗服务的对策。总体来看,口腔患者满意度研究数量比较少,研究内容以满意度现状调查为主,但并未形成较为权威且在大范围使用的调查问卷或测量量表,多数研究仍是自行开发问卷和量表还有,很多学者进行了类似的研究,但因研究方法、研究内容差异不大,本文不做过多描述。

通过前文对病人满意度的研究发展历程、病人满意度的评定量表、病人满意度的影响因素、口腔患者满意度研究现状等方面的文献梳理总结看出,目前患者满意度研究有以下特点:第一,口腔医疗患者满意度研究较少,研究内容和方法也较基础,未形成较为权威或大范围使用的满意度调查问卷或测量。

1.4 研究思路与方法

1.4.1 研究思路

首先,对佳尔仕口腔医院进行走访调查,收集相关资料,并进行细致的整理和分析,归纳总结已有的研究成果。第二步,设计并开展问卷调查,分析调查结果,对佳尔仕口腔医院就诊患者的现状以及影响因素进行分析。第三步,根据已有的研究成果,对佳尔仕口腔医院的建议。第四步,综合协调,并做好总结等工作。

1.4.2 研究方法

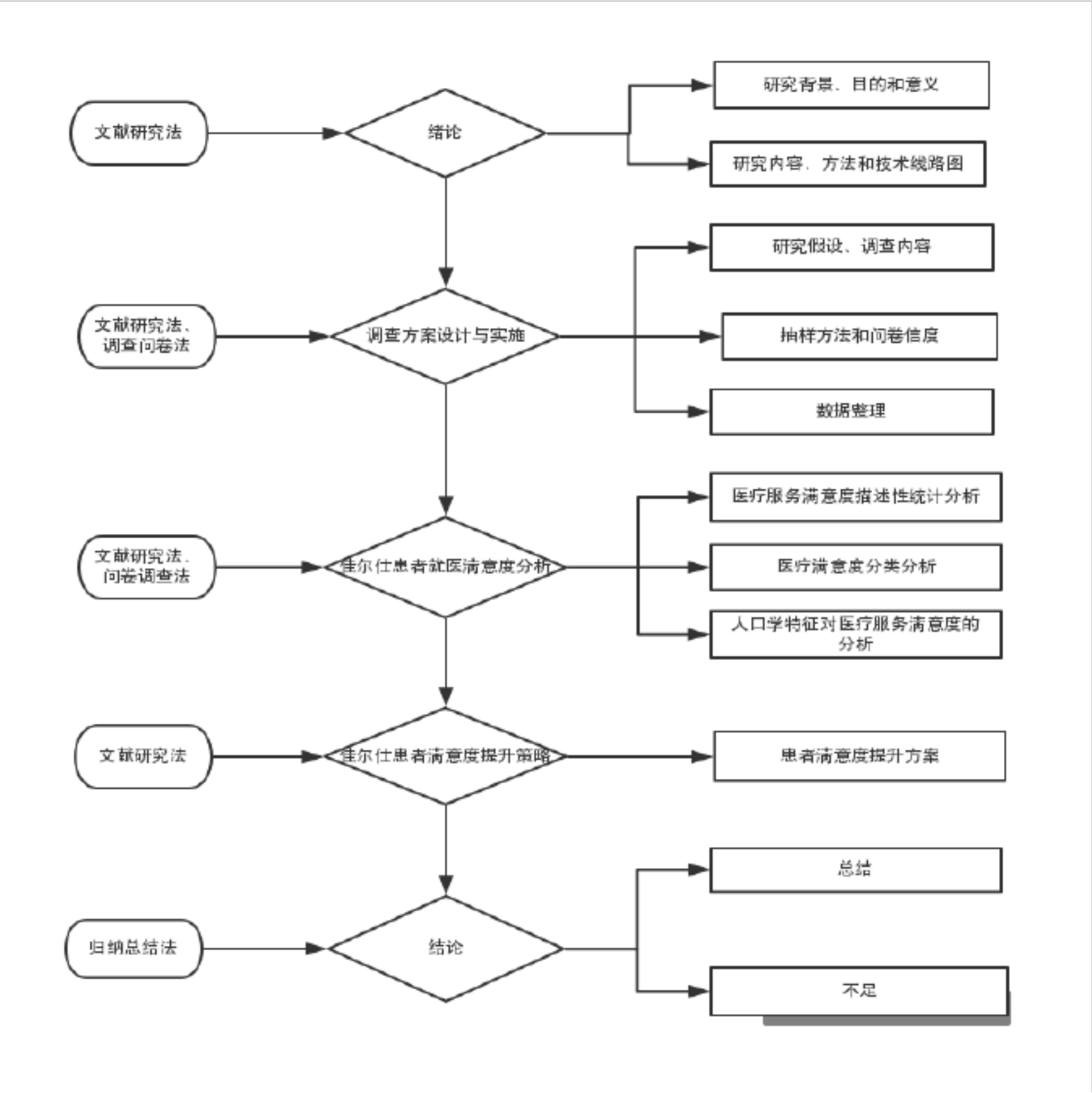
为达到预期研究目的,本文运用多种研究方法,具体情况如下:

(1) 文献研究法。首先,本文总结了与口腔患者满意度相关的文献,并对该研究进行了综述,并在此基础上提出了本文的研究设计。其次,根据文献研究及顾客满意度理论,本文对佳尔仕口腔医院患者满意度问卷进行了改进,形成了口腔门诊患者满意度评价指标体系。

(2) 专家调查法。在建立口腔门诊患者满意度评价指标体系后,本文邀请长期从事口腔医院管理、口腔医疗服务和患者投诉处理的专家对其进行评价修改,以确保指标体系结构完整、指标选择具有代表性,为后续实证研究打下坚实的基础。

- (3) 问卷调查法。首先,本文设计了口腔门诊患者满意度的调查问卷,经预调查信效度检验后,采用一对一的问卷调查方式,随机选取了佳尔仕口腔医院的 574 名门诊患者进行了问卷调查。
- (4) 独立样本 t 检验和方差分析。通过这两种方法研究了性别、年龄、学历、 平均月收入、居住地等外在因素对患者满意度的影响。

1.5 技术线路图



1.6 本章小结

本章明确了论文研究的课题题目，课题背景，阐述了患者满意度研究的重大意义。同时结合大量文献，梳理回顾了目前国内外关于患者满意度的研究现状，并对其进行总结呈现。本章最后部分，提出了本篇论文的研究思路和研究方法，为下一章的写作提供了依据。

第二章 调查方案设计与实施

2.1 研究假设

口腔门诊医疗服务满意度的研究内容范围广泛，组成成分众多。国内外的学者研究重点与方向也各有不同。本文主要对患者挑选医疗机构的标准、如何评价医生的好坏、就医时最焦虑的事情、最不放心问题进行调研分析。同时，也进行了患者对医疗机构的环境设置、交通便利程度、候诊时间长短、医生及护士的服务态度、治疗安全、治疗的具体过程、治疗花费是否合理、治疗效果预期和实际效果评价等调查。按照研究思路，提出如下假设：一是人口学特征在患者进行选择什么口腔机构就诊时，存不存在统计学上的差异。二是人口学特征在影响患者满意感知上，存不存在统计学上的差异。三是具体什么测评指标能够明显影响口腔门诊的总体评价。

2.2 调查内容

2.2.1 调查表设计

当明确研究目的以后，可以据此规划具体的研究过程。根据著名的日本品质管理专家守野纪昭所提出的二维品质模式设计问卷的详细内容，采用里克特五点量表打分，根据佳尔仕医院的现状，制定出针对性的调查表。

问卷的具体内容经过导师指导，几经修改最终确立。根据一般性研究的需要，问卷的完成率至少要达到 80%，一份问卷的填写时间应控制在 10 到 15 分钟，这样的问卷可行性较高。经过前期 40 份问卷的调查，问卷的完成率在 90%左右，问卷填写时间也基本在预期之内。问卷中的问题，基本涵盖了口腔医疗的各个方面的，符合口腔医疗的服务特点。同时，问题条目设计力求做到简洁易懂，避免

模糊性及可能的歧义。

2.2.2 调查对象

本次研究的调查人群是在佳尔仕医院就诊的牙疾患者。问卷发放量过少则研究信度不够，问卷数量过多则增大工作量，最终根据实际情况调查了共计 574 位来就诊的患者，其中男性 265 人，女性 309 人。

2.3 抽样方法

根据统计学原理及研究目的，本次抽样采用整群随机抽样。在 2019 年 3 月及 4 月，历时两个月在佳尔仕口腔医院现场发放问卷。同时，为保证被调查者对问卷的客观填写，发放问卷时避免对患者进行诱导性提问。问卷填写完成之后，若发现该调查对象具有典型特征，则可以进行进一步的深入访谈。

2.4 问卷信度

经过初步分析，佳尔仕医院的诊患者就医满意程度的 Cronbach' α 系数 = 0.952，这表明该问卷的设计及填写较为合理，问卷可信度较高，可以进行下一步深入分析。

问卷效 概念延展较深，涉及内容效 和表面效度。内容效度能够说明问卷测量的范围是否合理，满足预期。表面效度则能够表明问卷的分析结果与社会共识之间的差距，可以将其与专家意见进行对比。

本调查问卷借鉴了有关专家的研究内容，经过导师的悉心指导，比较全面的考虑了杭州目前的医疗环境，针对杭州市居民的特点和期望，故本调查问卷的内容效度较好。此外，患者满意度调查的各个项目与口腔门诊医疗服务总评价的 Spearman 相关系数范围为 0.8347 ~ 0.8875，说明相关性较强。

2.5 数据整理

表 2.5.1 口腔患者就诊时选择的医院类型

	人数	百分比（%）	顺位
口腔专科医院	352	61.32	1
公费医疗所在医疗单位	106	18.47	2
个体口腔诊所	53	9.23	3
社区口腔诊所	40	6.97	4
高档口腔诊所	23	4.01	5

从表 2.5.1 可知：口腔专科医院最受患者的信赖，是绝大多数患者的第一选择，占比 61.32%；其次是公费医疗单位，占比 18.47%；

表 2.5.2 口腔患者就诊时选择医疗机构的因素

	人数	百分比（%）	顺位
医疗技术水平、医疗设备、服务及环境	351	61.15	1
距离家庭、工作单位近或交通方便	116	20.20	2
品牌传颂	57	9.93	3
是否有附加值服务项目	36	6.27	4
媒体广告	14	2.45	5

从表 2.5.2 可知：从患者选择医疗机构的理由来看，大多数患者第一考虑是医院的医疗技术是否过关；其次是否方便到达也是一个关键因素，患者通常会先去距离家庭较近的医院；媒体广告等的影响较小，毕竟医疗服务不同于其他商品，患者不会单凭广告就信赖一家医院。

表 2.5.3 口腔患者就诊过程中侧重点

	人数	百分比（%）	顺位
医疗技术有保障	362	69.45	1
价格合理	184	32.87	2
口腔门诊医疗服务优质	154	28.54	3
严格的无菌操作技术和	131	22.65	4
医疗设备先进	103	20.81	5
环境温馨舒适	78	14.36	6

通过表 2.5.3 可知：医疗水平是患者最关心的，占比 69.45%；其次是医疗价格的合理程度，占比 32.87%；再次是口腔门诊医疗服务的优质程度，占 28.54%；最后是环境是否舒适温馨，占比 14.36%；这些因素的排名与调查之前的预估较为相符，符合客观实际。

表 2.5.4 口腔患者选择医生时的侧重点

	人数	百分比（%）	顺位
技术水平高	454	74.63	1
善于与患者沟	231	34.56	2
态度和蔼	190	30.25	3
专业职称高	83	15.33	4
学历高	43	6.81	5
年龄大	29	4.38	6

通过表 2.5.4 能够清楚知道：医生的医术越高越受患者信赖，占比 74.63%；希望医生善于沟通的占比 34.56%；希望医生有和蔼的态度，占 30.25%；希望医生专业职称高的占比较少，占 15.33%；患者对医生学历和年龄不太在意，二者占 11.19%。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/507063201011006046>