

Research on the Current Status of Medical Service Quality in Branch Areas of Public Hospitals under Group Development

Xiaoyu Zhu¹ Ren Gao¹ Jingbo Guo² Haiyan Du¹ Xirui Han^{1*}

1. Northern Hospital, Peking University Third Hospital, Beijing, 100089, China

2. Publicity Center, Peking University Third Hospital, Beijing, 100191, China

Abstract

Objective: To understand the situation of medical service quality of medical personnel in branch of public hospital based on the background of group development and to explore the possible deficiencies, as to provide suggestions for the next step of actions to improve the quality of medical services. **Methods:** A questionnaire was designed from February to May in 2022. The subjects were outpatients and inpatients from a branch of public hospital in Beijing during June to August in 2022. Service satisfaction were researched. **Results:** In the comparison of medical service satisfaction scores, the level of diagnosis and treatment, examination, illness inform, disclose of service charges were better in inpatients than in outpatients, and the difference was significant ($P < 0.05$). **Conclusions:** Under the background of group development, public hospital should pay more attention to the homogeneity development, and improve the political position of the whole staff, emphasis on patient-centered services, improve the level of medical service quality, advocate the clean diagnosis and treatment environment.

Keywords

public hospital; group development; medical service quality

集团化发展下公立医院分院区医疗服务质量现状研究

朱小语¹ 高任¹ 郭婧博² 杜海燕¹ 韩熙瑞^{1*}

1. 北京大学第三医院北方院区, 中国·北京 100089

2. 北京大学第三医院宣传中心, 中国·北京 100191

摘要

目的: 了解公立医院集团化发展下分院区医疗服务质量现状, 探索医疗服务过程中可能存在的不足, 为下一步开展医疗服务质量提升行动提供建议。**方法:** 于2022年2—5月设计调查问卷, 以某三甲医院分院区2022年6—8月就诊的门诊、住院患者为研究对象发放问卷, 开展服务满意度情况问卷调研。**结果:** 门诊、住院患者医疗服务满意度评分比较中, 诊疗水平、检验检查、病情告知解答、服务项目收费公开以及整体服务满意度, 住院优于门诊, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论:** 集团化发展背景下, 公立医院分院区建设工作, 应注重与总院同质化, 提高全员的政治站位, 强调以患者为中心, 提升诊疗服务能力, 畅通建议反馈渠道, 优化诊疗环境, 提升医疗服务质量水平。

关键词

公立医院; 分院区; 医疗服务质量

1 引言

公立医院是中国医疗服务体系的主体, 党的十八大以来

【课题项目】 2022年度北京大学医学部纪委廉洁教育立项课题。

【作者简介】 朱小语 (1990–), 女, 中国黑龙江齐齐哈尔人, 硕士, 助理研究员, 从事医院管理、党组织建设研究。

【通讯作者】 韩熙瑞 (1984–), 男, 中国山西壶关人, 硕士, 副主任医师, 从事医院管理、基层党组织建设等研究。

来, 公立医院改革发展作为深化医药卫生体制改革的重要内容, 取得重大阶段性成效, 为持续改善基本医疗卫生服务公平性可及性、防控新冠肺炎等重大疫情、保障人民群众生命安全和身体健康发挥了重要作用^[1]。随着医改的不断深入, 为了切实满足人民群众对医疗服务日益增长的需求, 实现医疗资源的整合重组, 提升资源配置效率以及诊疗的公平性、可及性和可负担性, 越来越多的公立医院在集团化发展实践中摸索新思路, 已经成功发展为多院区医疗集团格局。医院集团化发展作为现阶段推进医疗机构体制改革的有效方式, 现已成为促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局, 推动我国公立医院高质量发展的重要举措^[2-4]。

2020年9月,习近平总书记在教育文化卫生体育领域专家代表座谈会上强调,“加快提高卫生健康供给质量和服务水平,是适应我国社会主要矛盾变化、满足人民美好生活需要的要求,也是实现经济社会更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全发展的基础”。近年来,国家卫生健康管理部门相继印发《进一步改善医疗服务行动计划》《“健康中国2030”规划纲要》等文件,明确“质量第一”“人民第一”的发展目标,要求不断提升医疗服务质量以及患者就医感官需求度和社会满意度,努力做到让老百姓安全、有效、便捷、明白地就医,不断提高人民的健康水平。同时,党中央坚持了“人民至上”的信念,把人民健康摆在优先发展的战略地位,不断创新模式,为人民提供水平高、满意度高的医疗健康服务,全面推进健康中国建设。由此可见,国家对公立医院医疗服务质量的提升愈发重视,也从侧面反映出社会对医疗服务质量提升的迫切需求。

相较于总院全方位、立体式工作开展,分院区与总院之间存在固有文化、业务能力、科室管理、患者需求等多重差异,如何在既保证与总院的同质化,又结合自身特点的前提下,开展“横向到边、纵向到底”的院区建设工作,提升医疗服务质量和患者满意度,成为分院区改善服务工作的重点。本研究通过对北京市某三级甲等医院分院区435名来门诊、住院患者开展问卷调查,分析患者对分院区医疗服务质量的客观评价,探寻分院区改善服务工作重点,为医院集团化发展下分院区建设提供对策建议^[5-7]。

2 对象与方法

2.1 研究对象

该研究选取2022年6—8月医院分院区22个临床科室、6个医技科室医务人员所服务患者为研究对象,共向435名门诊、住院患者发放问卷。

2.2 研究方法

问卷调查共分为个人基本情况、服务满意情况、廉政建设情况、其他建议四个模块。题型设置为单选题40个,填空题10个,总计50题。该次研究共发出问卷435份,回收有效问卷424份,有效率97.35%。

2.3 统计方法

采用epidata 3.0软件建立数据库,录入数据,采用SPSS 26.0统计学软件对数据结果进行统计分析,符合正态分布的计量资料以“ $\bar{x} \pm s$ ”表示,组间比较采用t检验或单因素方差分析, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3 结果

3.1 个人基本情况

此次收回有效问卷424份,患者年龄分布为15~86(46.3 ± 16.4)岁,其中男性175人,占总人数的41.3%;83.5%的患者为北京当地人。职业:国家机关/党群组织/企事业单位116人,离退休人员112人,专业技术人员88人,在校学生30人,其他职业人员78人。文化程度:大学本科

165人,大专/职大90人,研究生及以上76人,高中52人,初中及以下41人。患者中153人为中共党员,5人为民主党派人士。其中238人(56.1%)来自门诊科室,其余186人(43.9%)来自住院病房。

3.2 服务满意情况

将提供医疗服务内容分成诊疗水平、服务态度、检验检查、就医流程、病情告知、付费项目公开、支付费用条目清晰度、预约挂号方法告知八个类别,服务满意打分从低到高分别为1~5分。将患者按照门诊和住院分组,对两组八项类别服务满意度打分分别进行t检验,结果显示服务态度、就医流程告知、支付药费条目清晰度、挂号方式指引,差异无统计学意义($P > 0.05$)。诊疗水平、检验检查、病情告知解答、服务项目收费公开,以及整体服务满意度,住院均优于门诊,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表1。

表1 服务满意情况调查表

项目	门诊 (N=238)	住院 (N=186)	t	P
诊疗水平	4.70 ± 0.78	4.93 ± 0.28	-4.174	<0.001
服务态度	4.78 ± 0.76	4.91 ± 0.40	-2.22	0.027
检查检验	4.65 ± 0.81	4.87 ± 0.39	-3.587	<0.001
就医流程	4.64 ± 0.78	4.73 ± 0.64	-1.204	0.229
病情告知及解答	4.46 ± 0.83	4.77 ± 0.47	-4.797	<0.001
主要服务项目收费公开	4.77 ± 0.57	4.93 ± 0.35	-3.609	<0.001
支付的医药费用条目清楚	4.68 ± 0.75	4.82 ± 0.53	-2.259	0.024
预约挂号方法清楚	4.59 ± 0.73	4.79 ± 0.50	-3.357	0.001
总评分	37.27 ± 4.64	38.74 ± 2.36	-4.221	<0.001

3.3 违规行为反馈渠道分析

结合问卷中的核心条目,分析患者认为影响服务水平的相关要素,并对违规行为反馈情况及渠道进行分析。

3.3.1 发现医护人员存在违规行为线索处理方式分析

175(41%)名患者表示如若发现医护人员违规行为将进行举报,154(36%)名患者将立即劝止,95(23%)名患者不予举报和劝止。不予劝止和举报患者中超66%人认为,此事与自己无关,14%患者表示不知道应该向哪里举报。予以举报患者中60%患者将向医院纪检监察部门举报,15%患者将向医院/科室负责人举报。

3.3.2 对分院区医护人员违规现象投诉、举报渠道调查

261(61%)名患者会首选电话投诉,92(22%)名患者首选举报信箱,71(17%)患者选择其他渠道。

4 讨论

4.1 集团化发展下公立医院分院区服务质量提升工作建议

结合分院区患者就诊服务满意度结果,以及医院集团化发展过程中分院区改善服务建设的实践基础,提出如下建议。

4.1.1 注重与总院同质化，创新管理模式

分院区是医院整体改善服务建设的重要组成部分，由于分院区与本部之间客观存在的地理距离、科室组成、患者构成、医院文化等差异，导致分院区工作的延伸和落实存在一定的难点。

因此，分院区改善服务建设工作应在推进与本部的“一体化”“同质化”管理的前提下，从形式、对象、体制、文化四个维度出发，通过拓宽服务的对象、丰富优质服务的形式、形成长效机制和加强文化建设等方面入手^[8-10]，将传统的总院垂直管理与分院区扁平化管理相结合，形成“横向到变、纵向到底”的改善服务新模式，增强全员的服务意识，为医疗服务提质增效。

4.1.2 强调以患者为中心，提升服务水平

改善医疗服务永无止境。为全面贯彻落实二十大精神，推进健康中国建设，国家卫健委对全面提升医疗质量和改善就医感受、提升患者体验提出了更加明确的要求。公立医院一院多区集团化发展，有效实现了医疗卫生资源的合理配置，使得优质医疗资源下沉，方便患者就近获得优质医疗服务^[11-13]。

为了更好地保证医疗安全与质量，分院区住院病房均由总院高年资医生主管，患者服务满意度整体偏高。但在门诊诊疗中，不可避免地出现了分院区原有医务人员相较总院医务人员水平仍有一定差距的问题，使得在本次患者满意度调查中出现门诊服务满意度低于住院患者服务满意度的情况。

为此，分院区在发展过程中，要时刻贯彻“以患者为中心”的服务理念，推进与本部医疗质量管理同质化，加强人员的培训和轮转，提升诊疗能力水平，优化诊疗服务流程，不断提升患者就医服务体验，以精湛的专业技术和高品质的服务，把老百姓最需要的关键问题解决好^[14]。

4.1.3 加强患者宣传教育，畅通反馈渠道

宣传教育是医院党风廉政建设的基础性工作，对营造清正的内部环境和从业行为、建设服务型医院具有积极意义。在本研究结果中显示，绝大多数门诊、住院患者对服务型医院建设有着正确的认识，能够明确表示医护人员存在违规行为，应予以警告和制止，并愿意通过科学途径举报违规、违纪行为，且对分院区医护人员服务现状给予了较高的认可。但仍有部分患者不清楚、不明晰医院投诉、举报途径，或认为与自己无关，不予理会。

为此，医院在加强自身临床服务能力建设的同时，也应进一步畅通投诉、反馈渠道，张贴明显服务管理人员联系方式和宣传标语，加强对患者和广大群众服务型医院建设相关宣传教育，让医生在自身约束的同时，形成良好的外部制约环境，进一步引导医务人员诚信服务，切实维护好人民群众根本利益，促进卫生事业健康有序发展。

4.1.4 改善优化就医环境，提升就诊体验

于患者而言，到医院就诊容易产生焦虑、担心情绪，而舒适温馨的就医环境在很大程度上可以减少患者的心理压力，从而改善心境，对调节患者的心理及疾病的治疗、身心

康复具有积极作用。时代不断发展，医院就医环境的优劣也逐渐成为衡量医疗服务质量及患者满意度高低的影响因素。

因此，公立医院分院区应该在医疗环境上有所改善，深化以人为本的管理理念，强调态度、形象、礼仪的重要性，加大检查设备的投入，着力创造一个基于患者需求且有温度有情感的就医环境，使患者在整洁、干净、优美、安静的环境氛围中接受诊疗，有利于不断提高患者的就诊满意度。

4.2 本研究的局限性

患者感知视角下的医疗满意度是公立医院医疗服务质量改善的关键参考依据，是公立医院对分院区医疗服务质量评价的重要信息来源，也是医院及时了解和识别患者需求并改善医疗服务质量的途径之一。

本研究仅以北京市某三级甲等医院单一分院区为研究对象，收集424名患者问卷调查数据，样本量有限，且并非为多中心的研究，文本数据可能导致分院区改善服务建设特征未完全揭示。未来可进一步增加入组分院区数量以及样本量，分析不同院区患者对医院医疗服务质量反馈，更加有针对性地提出建议。

参考文献

- [1] 国务院办公厅.国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见(国办发〔2021〕18号)[S].
- [2] 郭儒雅,杜圣普,姜雪,等.公立医院集团化建设新模式政策演变及发展路径分析[J].中国医院,2022,26(3).
- [3] 李寅飞.公立医院集团化建设模式探讨与发展研究[J].中国医院,2022,26(11):16-18.
- [4] 郭儒雅,杜圣普,姜雪,等.北京大学第三医院集团化建设路径探索[J].中华医院管理杂志,2022,38(5):332-336.
- [5] 任静,陈媛.医院开展党风廉政建设巡查的探索与实践[J].中国医院,2020,24(3):66-68.
- [6] 王爱华,杨健,张焱.拓展和深化医院党风廉政惩防体系的实践探索[J].中国医院管理,2019,39(6):73-74.
- [7] 倪丽.以制度创新增强公立医院党风廉政建设实效探索[J].管理观察,2019(33):186-187.
- [8] 何钦锋.新时代地市级大型公立医院清廉医院建设的实践探索与思考[J].现代商贸工业,2023,44(9):121-123.
- [9] 商宇,潘进程,季兴东.公立医院纪委监委监督工作存在问题及对策分析[J].现代医院管理,2022,20(5):96-99.
- [10] 赵亚楠.公立医院“一院多区”运营管理的探索[J].中国注册会计师,2023(6):123-125.
- [11] 岳敬敬,李莉,吴洁.新时期公立医院行风建设的实践探索[J].中国卫生标准管理,2023,14(8):39-42.
- [12] 霍婷,王岳.医院内部行风建设现存问题与对策研究[J].中国卫生事业管理,2023,40(1):13-16.
- [13] 丁莉萍,赵阳.高校附属医院行风建设管理模式的探索与思考[J].现代医院管理,2021,19(3):101-104.
- [14] 岳敬敬,李莉,吴洁.新时期公立医院行风建设的实践探索[J].中国卫生标准管理,2023,14(8):39-42.