

配置资源、促进医院发展、保障医疗安全等具有重要意义, 各单位不仅应提高信息化建设水平, 规范数据管理, 重点防范、解决数据完整性、一致性、标准化程度等问题, 更要完善制度体系建设, 做好数据管理人才储备, 全方位保障提升数据质量, 丰富数据应用<sup>[8]</sup>。

#### 参考文献

- [1] 熊昌娥, 陈汇汇, 方鹏骞. 坚持以人民为中心: 公立医院高质量发展的内涵、基础和路径 [J]. 中国医院管理, 2023, 43 (4): 9-13.
- [2] 索白莉, 杨金侠, 洪梦园, 等. 基于 DEA 和 Malmquist 指数的安徽省省属医院运行效率评价 [J]. 南京医科大学学报 (社会科学版), 2022, 22 (1): 77-81.
- [3] 陈伟, 杨旭, 李昌有, 等. 某三级公立医院高质量发展战略研究 [J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34 (4): 454-456, 486.
- [4] 孙振球. 医学综合评价方法及其应用 [M]. 北京: 化学工业出版社, 2005: 36-39.
- [5] 黄芳, 魏薇, 王文强, 等. 基于秩和比法的医院临床科室医疗质量评价 [J]. 江苏卫生事业管理, 2021, 32 (10): 1293-1296.
- [6] 张明. 辽宁省三级综合性公立医院绩效考核效果分析 [D]. 沈阳: 中国医科大学, 2021.
- [7] 韩笑, 王瑞. 亚专科化和专病化在公立医院高质量发展中的实践探索 [J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33 (12): 1622-1625, 1629.
- [8] 张晨, 计虹, 金昌晓. 医疗数据质量分析与治理对策探讨 [J]. 中华医院管理杂志, 2020, 36 (9): 747-750.

## • 医院管理 •

# 患者对医院服务有形展示满意度的调查研究

福建医科大学附属第一医院医院服务管理处 福建医科大学附属第一医院滨海院区国家区域医疗中心 (福州 350005) 郑光焰 方昭颖<sup>1</sup> 吴旻慧

**【摘要】 目的** 了解医院服务有形展示的现况, 探讨医院服务有形展示与患者就诊满意度之间的关系。**方法** 在福建某三甲医院进行包含医院环境展示、医院服务展示、信息沟通展示、价格展示 4 个维度服务有形展示和满意度的问卷调查。**结果** 福建某三甲医院各项服务指标均高于 3 分, 整体满意度较好。门诊患者对医院卫生状况、空气状况、外观装修、医护服务态度的满意度低于住院患者及家属, 对医院安保服务态度的满意度高于门诊患者, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。“停车因素”、“噪音情况”、“食堂饮食”、“外观装修”、“价格因素”是医院服务有形展示中总满意度排名在后 5 位的指标项。经 Pearson 相关性分析, 医院服务有形展示中 4 个维度与就诊满意度均呈正相关关系。**结论** 福建某三甲医院在服务有形展示方面整体应用良好, 但个别服务还有上升的空间。针对患者停车难、环境噪音大、食堂饮食差、外观装修陈旧、价格公示等存在的问题提出具体的解决方案, 为患者及其家属提供一个良好的服务有形展示, 从而提高患者就医体验, 提升医院形象。

**【关键词】** 医院服务; 有形展示; 满意度

**【中图分类号】** R194 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1002-2600(2023)06-0146-03

营销学有形展示是指服务组织的环境以及用于沟通和生产过程的有形产品和标记, 具体有实体环境 (装潢、陈设、声音)、服务提供时所需要的准备实体以及其他实体性信息等。有形展示有助于服务提供者的市场定位, 并且给予服务有形支持, 从而影响顾客对服务提供者的评价<sup>[1]</sup>。有形展示不仅在服务营销过程中扮演重要角色, 更是卫生机构实现服务及产品有形化、具体化的重要手段。“卫生服务的有形展示”则是指卫生服务机构所提供的环境、工作人员与顾客接触的场合, 以及在卫生服务履行与顾客沟通过程中一切相关的有形展示<sup>[2]</sup>。卫生服务市场竞争不断加剧, 公众需求不断变化, 而医院作为最主要的卫生服务机构, 必须通过一些有形的展示方式来体现抽象的服务。医院服务是患者就医的过程, 是患者的直接感官体验。因此, 医院服务的有形展示会影响患者产生的印象、反应及做出的选择。好的医院服务有

形展示不仅可以使患者更加容易接受医院的服务, 同时医院的服务质量和服务水平也得到提高<sup>[3]</sup>。因此我们要加强对卫生服务机构有形展示的研究。本研究对福建某三甲医院进行医院服务有形展示开展问卷调查, 探讨服务有形展示与患者就诊满意度之间的关系, 了解医院有形建设存在的问题, 为今后改善医院服务有形展示提供依据。

## 1 材料与方法

**1.1 研究对象** 调查对象为 2021 年 4 月至 2021 年 11 月, 医院正常营业时间内不同时段在福建某三甲医院不同科室就诊的门诊患者、住院患者及其家属。

## 1.2 研究方法

**1.2.1 文献调查法** 通过文摘、索引期刊、互联网等检索工具查阅文献, 以“医院服务”、“有形展示”、“医院服务有形化的应用”、“有形服务现状”和“医院有形服务存在的问

1 福建医科大学公共管理学院

题”为主题词在“CNKI 中国知网”、“万方数字知识服务平台”和“维普中文科技期刊数据库”检索文献资料,系统收集关于有形服务的文献材料,并对这些材料进行整理和分析,尽可能发现有形服务现存问题和患者就诊满意度的影响因素。

**1.2.2 访谈法** 与多位专门负责医院服务管理的行政人员,采用一对一访谈的方法,了解医院服务有形展示与就诊满意度之间的关系。根据访谈结果制订调查问卷,探讨改善医院服务有形展示不足的方法。

**1.2.3 问卷调查法** 问卷内容包括物质环境展示、服务展示、信息沟通展示、价格展示 4 个维度。此次问卷采用“问卷星”平台设计,采用随机抽样方法选取福建某三甲医院患者及其家属进行线上问卷调查,然后对回收的问卷进行整理、统计和分析研究。根据访谈所得问题,本研究将问卷中对福建某三甲医院服务有形展示的认知和诉求对应的 15 个具体指标,归为 4 类因素(医院环境因素、医院服务因素、信息沟通因素、价格因素)。各个指标和因素满分均为 5 分,计算各个指标的满意度量表得分求均值和标准差,均值越高说明对此项的满意度越高,整体得分高于 3 分说明对此项较为满意。

**1.2.4 统计学方法** 以 SPSS 22.0 软件进行统计分析。计量资料以均数±标准差表示,结果采用 *t* 检验;计数资料以百分率(%)表示,结果采用  $\chi^2$  检验。 $P<0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 基本情况** 本次调查共发放问卷 602 份,包括门诊患者问卷 200 份、住院患者问卷 201 份、住院患者家属问卷 201 份,共回收问卷 602 份,有效问卷 602 份,回收率 100%。采用 SPSS 26.0 软件进行数据处理。

**2.2 患者对医院服务有形展示满意度** 对问卷调查所得患者及家属对医院有形服务满意度评分进行汇总,结果见表 1。其中,门诊患者由于不住院,基本不在医院内吃饭,“食堂饮食”一项未予调研。根据统计数据,门诊患者、住院患者及家属对医院服务各项有形展示满意度的平均得分均>3 分,总体满意度较好。横向比较 3 个群体对不同医院服务有形展示的满意度,门诊患者对医院卫生状况、空气状况、外观装修、医护服务态度的满意度低于住院患者及家属,住院患者及家属对医院安保服务态度的满意度低于门诊患者,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。纵向比较患者及家属对医院各有形展示的满意度,“停车因素”、“噪音情况”、“食堂饮食”、“外观装修”、“价格因素”5 项的均值排名在后 5 位。

**2.3 医院服务有形展示 4 个因素与满意度的相关性** 为了进一步研究各个因素与医院总体满意度之间的关系,得到对医院满意度影响较大的因素,本文对医院总满意度得分与 4 个因素得分之间进行了 Pearson 相关性分析, $P<0.05$  代表存在相关性,而在相关性存在的情况下,相关性系数 *R* 值越大,则代表该因素对医院总满意度具有更大的影响。分析结果如表 2 所示。

表 1 患者对医院服务有形展示满意度汇总表 ( $\bar{x}\pm s$ )

因素	门诊患者	住院患者	住院患者家属	总体
医院环境因素				
卫生状况	3.82±0.79*	4.39±0.95	4.36±0.91#	4.19±0.88
空气状况	3.77±0.86*	4.23±0.93	4.27±0.86#	4.09±0.90
噪音状况	3.81±0.82	3.66±0.77	3.63±0.99#	3.70±1.04
外观装修	3.84±0.91*	4.10±1.02	4.18±0.84#	4.04±0.86
科室布局	4.07±0.88	4.18±0.84	4.11±0.95	4.12±0.96
桌椅摆放	4.13±0.73	4.17±0.88	4.06±0.79	4.12±0.87
停车因素	3.59±1.05	3.66±0.91	3.64±1.06	3.63±1.08
平均得分	3.86±0.96*	4.05±0.95	4.04±0.92	3.98±0.93
医院服务因素				
医护衣着	4.19±0.82	4.17±0.83	4.30±0.85	4.22±0.79
医护服务态度	4.18±0.85*	4.41±0.82	4.46±0.83#	4.35±0.87
安保服务态度	4.28±0.94*	4.02±0.73	3.97±0.94#	4.09±0.92
食堂饮食		3.88±0.92	4.06±0.86*	3.97±0.89
平均得分	4.22±0.95	4.12±1.01	4.20±1.05	4.16±0.85
信息沟通因素				
就医指示标识	4.18±0.87	4.30±0.94	4.27±0.96	4.25±0.91
宣传丰富度	4.22±1.01	4.16±0.97	4.19±0.80	4.19±0.85
投诉机制	4.16±0.90	4.09±0.83	4.05±0.79	4.10±0.87
平均得分	4.19±0.93	4.18±0.85	4.17±0.97	4.18±0.88
价格因素				
总体满意度	4.08±0.76	4.11±0.81	4.11±0.84	4.10±0.72

注:与住院患者比较,\* $P<0.05$ ,与门诊患者比较,# $P<0.05$ 。

表 2 医院服务有形展示 4 个因素与满意度的相关性

因素	相关性系数( <i>R</i> )	<i>P</i> 值
医院服务因素	0.383	<0.01
医院环境因素	0.476	<0.01
信息沟通因素	0.517	<0.01
价格因素	0.530	<0.01

## 3 讨论

### 3.1 患者对医院服务有形展示满意度的结果分析

**3.1.1 患者总体满意度分析** 患者对福建某三甲医院的服务有形展示的总体满意度和各个子项满意度远高于 3 分,这说明患者对福建某三甲医院服务有形展示的总体满意度和各个子项均非常满意,可见福建某三甲医院服务有形展示做得较好。调查显示,该医院的整体服务有形展示满意度较高,特别是“医护衣着”、“医护服务态度”与“就医指示标识”3 项位列前茅。可见该院在医护医德医风建设、仪容仪表与文明用语方面有较大投入,且收效甚好,并且能针对院内科室布局,制订统一、规范、清楚、科学的标识标牌,方便患者在院就诊时寻找到相应目的地。

**3.1.2 不同类型患者满意度的差异性分析** 横向比较门诊患者、住院患者与住院患者家属对各项医院服务有形展示的满意度,结果显示住院患者与患者家属对各项服务展示的满意度基本相当,门诊患者对医院卫生状况、空气状况、外观装修、医护服务态度的满意度低于住院患者及家属,对医院安保服务态度的满意度高于住院患者,门诊和住院患者对医院有形服务满意度存在差异。其原因在于以下几点:1) 门

诊患者流量大且人员混杂,大量患者长时间在医院内聚集,不利于卫生状况的保持,也使得空气的流动性变差,空气质量降低,从而影响门诊患者医院卫生与空气状况的满意度;2)住院患者的病情相对重于门诊患者,求医治病的愿望更加强烈,由于担心病情,心境也会相对低沉,可能会降低患者对医院外观装饰的关注度,进而使得患者对医院外观装饰的要求不高;3)住院患者接触医护人员的时间长,医护人员有充裕的时间获取患者的信任与好感,患者也有足够的时间深入了解医护人员,利于良好医护患关系的构建,而门诊患者由于就医时间短,对医护工作评价的主观性更强,加之门诊接诊多、工作量大,可能导致服务不到位、就医流程不流畅的问题,影响门诊患者就医体验,从而降低满意度;4)住院患者与医院安保人员的接触相对较少,而门诊患者在求诊过程中更容易接受到安保人员维护公共秩序、指路带路等服务,这些有助于提升患者的好感,从而提高满意度。

**3.1.3 医院服务有形展示 4 个因素与满意度的关系分析** 4 个因素与“总体满意度”的相关分析,显示呈密切相关关系。其中“价格因素”与“总体满意度”相关性最高( $R=0.53$ ),说明当人们对价格满意时,更趋向对医院总体评价更好。因此,今后在医疗服务过程中,应该更注重价格的控制及披露,让患者明明白白就医。值得注意的是,“医院服务因素”与“总体满意度”有显著相关,但其相关系数值在 4 个因素中最低,说明总体满意度受“医院服务因素”影响不如其他 3 个影响高,且“医院服务因素”标准差相对其他几个因素是最大的。这个影响因素是否与研究的样本量有关值得今后继续关注。

**3.2 提高患者对医院服务有形展示满意度的对策建议** 本次调查发现患者对医院服务有形展示的 15 项具体指标认可度均较高,但仍有部分指标得分还有上升空间。其中均值排在后 5 名的“停车因素”、“噪音情况”、“食堂饮食”、“外观装修”及“价格因素”,需在今后工作中不断改进提升以提升医院服务有形展示的整体效果。鉴于此,建议:1)增加院内停车位,缓解患者停车难;2)控制室内外噪音,营造适宜就诊环境;3)改善院内食堂品质,提升服务人员态度;4)升级楼宇建筑装修,保障院内环境整洁;5)价格公示促进服务量化,人性关怀提升就医体验。

本研究提示公立医院服务有形展示与患者就诊满意度有密切的相关性。当前,医疗市场的竞争日益激烈,如果善于管理和利用有形展示,可以提高患者对医院服务质量和水平的感知,从而提高患者就诊满意度。反之,如果不善于管理和应用,可能使患者接收到错误的信息,影响患者的判断,降低患者就诊满意度,同时损害医院的形象。应加强服务有形展示的管理和应用,提高医院服务质量,真正提升患者就医体验和就医满意度。

福建某三甲医院服务有形展示的总体满意度良好,医院应该充分利用现有表现较好的服务有形展示,如医护衣着、医护服务态度与就医指示标识等,突出这些服务亮点,同时以这些亮点为示范,加强改造和提升其他服务有形展示,让患者更加真切地感受医院服务品质的提升,提高患者就诊满意度,提升医院形象。而医院停车便捷性、就诊噪音控制、食堂饮食、室内装修与整洁程度、价格公示等问题满意度相对较低,还有提升的空间。可通过增加院内停车位、控制室内外噪音、改善院内食堂饮食、升级楼宇建筑装修、保障院内环境整洁、价格公示等促进服务量化,通过人性关怀提升就医体验,真正改善服务有形展示。

#### 参考文献

- [1] 基于质量经济的营销问题研究-中南财经政法大学万后芬教授学术观点介绍 [J]. 市场营销导刊, 2005 (1): 78.
- [2] 庞钊, 庞震苗. 浅谈有形化在医院服务场景中的运用途径 [J]. 中医药导报, 2013, 19 (4): 121-122.
- [3] 李娟. 浅析我国医院服务的有形展示 [J]. 现代医院, 2013, 13 (9): 97-99.
- [4] 张正懿, 董祺, 马梓媛, 等. 浅析不同场景下立体停车库的应用 [J]. 科学技术创新, 2020 (20): 159-161.
- [5] 中国工程建设标准化协会. 医院建筑噪声与振动控制设计标准: T/CECS 669-2020 [S]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2020.
- [6] 郭子龙. 建筑施工噪声控制的消音隔音技术研究与应 [J]. 建材发展导向 (下), 2021, 19 (1): 198-199.
- [7] 李涛, 李丽, 韩军书. 高校食堂服务质量影响因素分析 [J]. 安徽工业大学学报 (社会科学版), 2015, 32 (4): 148-151.
- [8] 谭隽. 医院环境卫生监测结果调查及预防对策 [J]. 基层医学论坛, 2020, 24 (2): 277-278.



## 欢迎订阅

## 《福建医药杂志》

邮发代号: 34-6