

# 成都市某“三甲”医院门诊药房患者满意度及影响因素调查<sup>△</sup>

陈 龔\*, 吴 丹, 秦 舟, 谢 娟\*(四川大学华西医院, 成都 610041)

中图分类号 R95;R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)21-2887-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.21.03

**摘要** 目的:为提高医院门诊药房服务质量提供参考。方法:采用问卷调查的方式,对在成都市某“三甲”医院门诊药房取药患者的满意度及相关影响因素进行调查分析。结果:共发放调查问卷165份,回收有效问卷150分,有效回收率为90.9%。门诊药房患者满意度总得分平均为(44.67±7.81)分,满意度得分率平均为(81.22±14.19)%。得分排名前3的条目分别为“如有需要,您再次选择我院的意愿”“有明确提示或告知取药的办理时间和地点”和“对医护人员职业道德的总体评价”,条目均分分别为4.38、4.25和4.25分;得分排名最后的3个条目分别为“取药的等候时间长短”“有明确提示或告知取药的花费时长”和“等待取药的服务设施及环境设施”,均分分别为3.55、3.63和3.95分。反映最多的前3类意见和建议分别是“取药等候时间长、不方便”“环境嘈杂、秩序不好”“药品收费贵、报销少”。单因素和多因素分析结果显示,性别、年龄、婚姻状况、文化程度、职业、家庭人均月收入、常住地、取药次数和费用支付方式等因素对受访者满意度得分均无显著影响( $P>0.05$ )。结论:满意度水平在不同特征患者之间无明显特异性和倾向性,提升患者满意度的关键在于改善医院门诊药房自身服务水平和提升患者感知,而如何找准改善等候体验的突破点和关键点,规范流程管理和后勤管理,以及让患者感知服务优化将是下一步的研究重点。

**关键词** “三甲”医院;门诊药房;患者;满意度;影响因素;调查分析

## Investigation and Analysis of Patients' Satisfaction and Related Influential Factors to Outpatient Pharmacy in a Third Grade Class-A Hospital in Chengdu

CHEN Yan, WU Dan, QIN Zhou, XIE Juan (West China Hospital of Sichuan University, Chengdu 610041, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To provide reference for improving the service quality of outpatient pharmacy in hospital. **METHODS:** A questionnaire survey was conducted to investigate and analyze the patients' satisfaction and related influential factors to outpatient pharmacy in a third grade class-A hospital in Chengdu. **RESULTS:** Totally 165 questionnaires were sent out, and 150 were effectively received with effective recovery of 90.91%. The total score for patients' satisfaction was (44.67±7.81) scores, and the rate of satisfaction was (81.22±14.19)%. The top three entries were “the will you choose to come to our hospital again if necessary”, “the notices about time and place for taking the medicine” and “the overall evaluation of the professional ethics of medical staff”, scored 4.38, 4.25 and 4.25, respectively; the last three entries were “waiting time for taking medicine”, “the notices about how long it takes to take the medicine” and “service facilities and environmental facilities for drug taking”, scored 3.55, 3.63 and 3.95, respectively. The top three suggestions were “long waiting time for taking medicine and inconvenient”, “noisy environment, bad order” and “expensive drugs charges but less reimburse”. The univariate analysis and multivariate analysis showed that gender, age, marital status, education, occupation, family income per month, resident, drug taking times and payment etc. factors showed no significant effects on patients' satisfaction scores ( $P>0.05$ ). **CONCLUSIONS:** The degree of patients' satisfaction in outpatient pharmacy have no obvious specificity and preference, the key to improve the degree of satisfaction lies on strengthening the service of the hospital and the perception of the patients. While the next research will focus on how to find the breakthrough points and key points to improve the experience of waiting, standardize process management and logistics management, and make patients aware of the service development.

**KEYWORDS** Third grade class-A hospital; Outpatient pharmacy; Patients; Satisfaction; Influential factors; Investigation and analysis

患者满意度是指人们由于健康、疾病、生命质量等诸方面的要求而对医疗保健服务产生某种期望,基于这种期望,对所经历的医疗保健服务情况进行的主观评价<sup>[1-2]</sup>。随着医疗体制改革的深入,患者对医院的选择自主性越来越强,能否满足患

者、留住患者成为医院能否持续发展的重要因素<sup>[3]</sup>。作为门诊医疗流程的终末环节,门诊药房成为了医患矛盾的高发区。目前,虽然已有较多门诊药房患者满意度方面的研究,但从患者角度出发分析其影响因素的文献较少,且多处于探索阶段,较缺乏以数据形式从统计学意义方面进行论证。本研究在查阅文献和总结日常工作经验基础上,对门诊药房患者满意度基于患者特征的可能影响因素进行了调查和分析,旨在为提高门诊药房服务质量提供参考。

### 1 对象与方法

△ 基金项目:四川省卫生厅资助项目(No.140053)

\* 研究实习生,硕士。研究方向:医院管理。电话:028-85422015。

E-mail:243003261@qq.com

# 通信作者:副研究员,硕士。研究方向:医院管理。电话:028-

85422015。E-mail:xiejuan@mcwcums.com

## 1.1 调查对象

选取2015年10—11月在成都市某“三甲”医院门诊药房取药、同时符合纳入和排除标准的患者作为调查对象。纳入标准:(1)年龄 $\geq 18$ 岁;(2)意识清楚,能明确表达自身观点;(3)自愿接受问卷调查和评估。排除标准:(1)言语交流障碍者;(2)合并有严重的认知功能障碍者;(3)有精神障碍或家族史者。根据以上标准,本次调查共纳入了165名患者作为受访者。

## 1.2 调查方法

1.2.1 调查内容和问卷设计 ①一般资料:包括性别、年龄、婚姻状态、文化程度、职业、家庭人均月收入、常住地、2015年内取药次数、费用支付方式等。②患者满意度情况:根据国家卫计委对于大型公立医院的具体要求,由第三方调查机构根据医院门诊药房实际情况制定《门诊药房患者满意度调查问卷》,用于测量门诊药房的患者满意度水平。该问卷共有11个条目,每个条目评价分5个等级,1分表示很不满意,2分表示不满意,3分表示一般,4分表示满意,5分表示非常满意,总分为55分,各条目得分之和为满意度得分,满意度得分与问卷总分的百分比为满意度得分率。满意度得分越高,满意度得分率越高,则患者满意度越好。③开放性问题:患者对门诊药房服务的意见和建议。

1.2.2 调查实施 由经统一培训的调查员使用调查问卷对符合纳入和排除标准的对象进行调查。调查前均由调查员向患者解释研究目的,在征得患者同意的情况下,由其本人填写问卷;因身体状况影响答卷者由调查员阅读讲解,患者理解题意并作出选择后,授权给调查员代为填写。问卷填写完成后当场回收,问卷填写应答率 $< 2/3$ 者视为无效问卷。

1.2.3 统计学方法 采用SPSS 20.0统计软件对获得的调查数据进行分析。采用频数、均数和标准差描述患者一般资料中的计量资料。运用方差分析法分析不同特征患者之间的满意度问卷得分有无差异;采用多重线性回归分析法对患者满意度得分进行多因素分析。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 受访者一般资料

共发放调查问卷165份,回收有效问卷150份,有效回收率为90.9%。150名受访者中,男性66人(44.0%),女性84人(56.0%);平均年龄为(40.03 $\pm$ 15.90)岁,其中18~29岁52人(34.7%),30~59岁77人(51.3%), $\geq 60$ 岁21人(14.0%);婚姻状况方面,34人(22.7%)未婚,111人(74.0%)已婚,5人(3.3%)丧偶、离婚或分居;文化程度方面,小学及以下14人(9.3%),初中27人(18.0%),高中或中专39人(26.0%),大专27人(18.0%),本科及以上43人(28.7%);职业方面,工人20人(13.3%),服务人员36人(24.0%),企事业单位员工76人(50.7%),其他职业人员18人(12.0%);家庭人均月收入 $< 2000$ 元者27人(18.0%),2000~4999元者75人(50.0%),5000~7999元者36人(24.0%), $\geq 8000$ 元者12人(8.0%);常住成都市市区60人(40.0%),常住成都市郊区44人(29.3%),常住四川省内其他市37人(24.7%),常住四川省以外9人(6.0%);2015年内到医院取药次数 $< 10$ 次116人(77.3%),10~50次26人(17.3%), $> 50$ 次8人(8.0%);7人(4.7%)享受公费医疗,60人(40.0%)通过各种医疗保险方式支付药费,83人(55.3%)为完全自费。

### 2.2 受访者满意度

150名受访者的满意度总得分平均为(44.67 $\pm$ 7.81)分,满意度得分率平均为(81.22 $\pm$ 14.19)%。所有条目中,得分排名前3的条目分别为“如有需要,您再次选择我院的意愿”“有明确提示或告知取药的办理时间和地点”和“对医护人员职业道德的总体评价”,条目均分分别为4.38、4.25和4.25分;得分排名最后的3个条目分别为“取药的等候时间长短”“有明确提示或告知取药的花费时长”和“等待取药的服务设施及环境设施”,均分分别为3.55、3.63和3.95分,详见表1。

表1 受访者满意度得分情况( $n=150$ )

条目	频数	极小值	极大值	均值	标准差
有明确提示或告知取药的办理时间和地点	150	1.00	5.00	4.25	1.24
有明确提示或告知取药的花费时长	150	1.00	5.00	3.63	1.48
工作人员服务态度	150	1.00	5.00	4.12	1.07
工作人员耐心解释取药的流程	150	1.00	5.00	4.00	1.22
医技人员的技术操作水平	150	1.00	5.00	4.19	1.42
对工作人员保护您隐私的满意程度	150	1.00	5.00	4.21	1.42
等待取药的服务设施及环境设施	150	1.00	5.00	3.95	1.02
取药的等候时间长短	150	1.00	5.00	3.55	1.19
对医护人员职业道德的总体评价	150	1.00	5.00	4.25	1.06
如有需要,您再次选择我院的意愿	150	1.00	5.00	4.38	0.96
取药的总体满意度	150	1.00	5.00	4.13	0.82
满意度总得分	150	11.00	55.00	44.67	7.81
满意度得分率, %	150	20.00	100.00	81.22	14.19

### 2.3 受访者对门诊药房的意见和建议

共28名受访者对门诊药房服务提出了共计47条意见和建议,其中反映最多的前3类意见和建议分别是“取药等候时间长,不方便”(15条)、“环境嘈杂、秩序不好”(12条)和“药品收费贵、报销少”(10条),详见表2。

表2 受访者意见和建议汇总情况

类型	数量	比例, %
取药等候时间长, 不方便	15	31.9
环境嘈杂, 秩序不好	12	25.5
药品收费贵, 报销少	10	21.3
取药窗口工作人员服务态度不好	5	10.6
等候区域座椅太少	3	6.4
希望能详细解释药品用法和不良反应	1	2.1
希望有老年人取药专用窗口	1	2.1
合计	47	100

### 2.4 受访者满意度相关影响因素分析

2.4.1 受访者满意度得分的单因素分析 单因素分析结果显示,不同性别、年龄、婚姻状况、文化程度、职业、家庭人均月收入、常住地、取药次数和费用支付方式的受访者的满意度得分差异均无统计学意义( $P > 0.05$ ),详见表3。

2.4.2 受访者满意度得分的多因素分析 多因素分析结果显示,门诊药房受访者的性别、年龄、婚姻状况、文化程度、职业、家庭人均月收入、常住地、取药次数和费用支付方式9项因素对满意度得分均没有显著影响( $P > 0.05$ ),详见表4(注:回归系数 $R^2=0.035$ )。

## 3 讨论

本次研究结果显示,门诊药房受访者满意度得分平均为(44.67 $\pm$ 7.81)分,满意度得分率平均为(81.22 $\pm$ 14.19)%,超

表3 不同特征受访者满意度得分的单因素分析结果(n=150)

Tab 3 Results of univariate analysis of patients' satisfaction scores(n=150)

因素	n	问卷得分	F	P
性别				
男性	66	44.53±8.03	0.039	0.843
女性	84	44.79±7.67		
年龄				
18~29岁	52	45.29±7.53	0.312	0.732
30~59岁	77	44.19±8.29		
≥60岁	21	44.90±6.80		
婚姻状况				
未婚	34	44.29±8.45	0.066	0.936
已婚	111	44.81±7.69		
丧偶、离婚或分居	5	44.20±7.19		
文化程度				
小学及以下	14	44.64±7.61	0.760	0.553
初中	27	47.00±5.99		
高中或中专	39	44.05±7.49		
大专	27	44.44±6.86		
本科及以上	43	43.93±9.58		
职业				
工人	20	47.15±6.46	1.507	0.215
服务人员	36	45.67±7.37		
企事业单位人员	76	43.46±8.56		
其他职业	18	45.06±6.02		
家庭人均月收入				
<2 000元	27	46.07±7.29	0.625	0.600
2 000~4 999元	75	43.85±7.88		
5 000~7 999元	36	45.17±7.60		
≥8 000元	12	45.17±7.81		
常住地				
成都市市区	60	45.08±7.90	0.141	0.935
成都市郊县	44	44.48±7.40		
四川省其他市	37	44.11±8.59		
省外	9	45.22±7.81		
2015年内取药次数				
<10次	116	44.69±7.69	0.013	0.988
10~50次	26	44.73±7.54		
>50次	8	44.25±11.03		
费用支付方式				
公费医疗	7	46.43±8.32	0.644	0.527
各种医疗保险方式	60	43.85±6.97		
完全自费	83	45.12±8.35		

表4 不同特征受访者满意度得分的多因素分析结果(n=150)

Tab 4 Results of multivariate analysis of patients' satisfaction scores(n=150)

因素	非标准化偏回归系数	标准误差	标准偏回归系数	t	P
常数项	49.068	5.915		8.296	0.000
性别	0.137	1.352	0.009	0.102	0.919
年龄	-1.099	1.278	-0.094	-0.860	0.391
婚姻状况	1.172	1.720	0.071	0.681	0.497
文化程度	-0.611	0.578	-0.103	-1.057	0.292
职业	-1.165	0.784	-0.129	-1.487	0.139
家庭人均月收入	0.135	0.828	0.014	0.163	0.871
常住地	-0.505	0.736	-0.061	-0.686	0.494
2015年内取药次数	-0.280	1.217	-0.020	-0.230	0.819
费用支付方式	0.461	0.639	0.063	0.721	0.472

过80%,整体上达到“满意”的水平。所有条目中,得分位于末3位的条目分别为“取药的等候时间长”“有明确提示或告知取药的花费时长”和“等待取药的服务设施及环境设施”,均分分别为3.55、3.63和3.95分,相应的满意度得分率分别为71.00%、72.60%和79.00%。可见,受访者对等候取药时长、取药花费时长和等候期间环境设施最不满意。汇总分析问卷调查所收集到的患者意见和建议,受访者反映最大的问题集中于等候时间、等候环境和药品价格,与得分最低的条目内容比较一致,也与袁进等<sup>[4]</sup>、朱亮真等<sup>[5]</sup>的部分研究结果一致。

过去20年,患者满意度调查在医疗质量改进中作为必要的信息来源受到了越来越多的关注<sup>[6]</sup>。“以患者为中心”理念的提出,也要求医疗卫生机构和医务人员更加关注患者的需求,从患者的角度改进医疗服务质量。然而,本研究中单因素和多因素分析结果均显示,不同特征受访患者的满意度得分比较差异均无统计学意义,可见门诊药房患者的性别、年龄、婚姻状况、文化程度、职业、家庭人均月收入、常住地、取药次数和费用支付方式等因素对其满意度得分均没有影响,满意度水平在不同特征患者之间没有明显的特异性和倾向性。因此,提升患者满意度的关键仍在于改善医院门诊药房的自身服务水平以及努力提升患者的感知。

该“三甲”医院作为西南地区疑难重症诊疗中心,日门诊量约1.5万人次,门诊药房长期存在着人员短缺、工作强度大、差错增加的压力。门诊药房是患者就医过程的最后环节,也是药师同患者直接接触的窗口<sup>[7]</sup>,患者在经过挂号排队、就诊排队、交费排队、取药排队等一系列长时间等待之后,往往累积了大量的负面情绪,如稍有不慎,则容易引起患者的爆发<sup>[8]</sup>。因此,针对目前患者反映出的等候取药时长、取药花费时长和等候期间环境设施三方面问题,医院在足够重视的基础上,如何进一步细化研究,明确改善等候体验的突破点和关键点,如何进一步规范流程管理和后勤管理,如何让患者感知服务优化,从根本上提升门诊药房患者的满意度水平,将是下一步的研究重点。

#### 参考文献

- [1] 陈攻,金新政.门诊及住院病人满意度调查分析[J].医学与社会,2005,18(6):12.
- [2] 陈夔,唐羽,吴丹,等.四川大学华西医院创新构建社会评价体系[J].华西医学,2014,29(12):2 372.
- [3] 吴红专.我院门诊西药房配药流程改进后患者满意度调查结果探讨[J].中国药房,2012,23(25):2 396.
- [4] 袁进,赵树进,季波.门诊药房病人满意度的模糊评价[J].中国医院药学杂志,2006,26(2):213.
- [5] 朱亮真,丁永娟,陈杨.门诊药房患者满意度调查方法的设计和应用[J].江苏医药,2013,39(23):2 935.
- [6] Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement[J]. Oman Med J, 2014, 29(1):3.
- [7] 杨秀丽,郑造乾,袁雍.门诊药房服务满意度调查表的设计与应用[J].中国药业,2012,21(11):44.
- [8] 王桂英,蔡瑞.加强门诊药房药学服务提高患者满意度[J].中医药管理杂志,2013,21(9):971.

(收稿日期:2016-03-17 修回日期:2016-05-31)

(编辑:周 箫)