· 卫生管理 ·

综合医院形象与患者就医选择的关系及其影响因素的调查研究*

陈燕凌¹, 穆云庆¹, 陈黎明², 李书章^{2△}

(1. 第三军医大学西南医院卫生经济科, 重庆 400038; 2. 中国人民解放军北京军区总医院 100853)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.09.037

文献标识码:C

文章编号:1671-8348(2012)09-0923-02

医院形象是医院在医疗服务中展现出来的各种精神面貌和品格特征,是医院整体状态的体现,是医院文化、价值的体现,是社会和患者对医院的印象和评价,是医院在社会公众中享有的声誉和地位^[1]。为了研究医院形象与患者就医选择的关系及其影响因素,作者选择了 3 所综合医院,对患者分别进行了一系列的问卷调查,研究结果如下。

1 资料与方法

1.1 研究对象 选择重庆市 3 所大型综合性三甲医院,对 850 例患者进行问卷调查,患者为 3 家医院的住院或门诊患者。

1.2 研究内容 调查医院形象与患者就医选择的关系以及影响患者选择的因素。

1.3 调查方法 在 3 所医院对患者进行现场问卷调查,共发放 850 份调查问卷,收回有效问卷 802 份,回收率为 94.35%。采用 Excel 软件对调查问卷的数据进行分析。

2 结果

对患者的问卷调查结果显示,在医院声誉形象评价指标中,患者认为影响就医选择的因素中医疗技术水平所占比例最高,其次为医德医风、收费是否合理、医疗仪器设备水平、医院是否注重社会公益性和医院规模,见表 1。

表 1 医院声誉形象的评价

影响因素	n	百分比(%)
医疗技术水平	425	52.99
医德医风	177	22.07
收费是否合理	69	8.60
医疗仪器设备水平	63	7.86
医院是否注重社会公益性	41	5.11
医院规模	27	3.37

在医院服务形象评价指标中,患者认为影响就医选择的因素中候诊、取药、化验时间所占比例最高,其次为门急诊治疗时间、投诉处理、出入院宣教和为患者提供后续服务,见表 2。

表 2 医院服务形象的评价

影响因素	n	百分比(%)
候诊、取药、化验时间	221	27.56
门急诊治疗时间	204	25.44
投诉处理	175	21.82
出入院宣教	110	13.72
为患者提供后续服务	92	11.46

在医护人员服务礼仪评价指标中,患者认为影响就医选择的因素中医生的服务态度所占比例最高,其次为护士的服务态度、其他工作人员服务态度、医护人员衣着外观,见表 3。

表 3 医护人员服务礼仪的评价

影响因素	n	百分比(%)
医生的服务态度	409	51.00
护士的服务态度	331	41.27
其他工作人员的服务态度	45	5.61
医护人员衣着外观	17	2.12

在医院环境形象评价指标中,患者认为影响就医选择的因素中医院交通便利性所占比例最高,其次为医院停车方便性、医院辅助设施及医院外观形象,见表 4。

表 4 医院环境形象的评价

影响因素	n	百分比(%)
医院交通便利性	343	42.76
医院停车方便性	335	41.77
医院辅助设施	95	11.85
医院外观形象	29	3.62

3 讨论

通过调查研究,作者认为塑造医院良好形象,吸引患者就医应注重以下几点。

3.1 提高医疗技术水平,加强医德医风教育,扩大医院知名度 在医院声誉度评价指标中,52.99%的患者认为医疗技术水平能够影响患者的就医选择。患者选择医院就医最主要的目的就是要把病治好,高超的医疗技术成为患者选择医院的最重要因素。因此,医院应努力提升医疗技术水平,开展新项目,实施新技术,发挥多学科优势,打造特色科室,为患者提供全面的医疗服务,这对医院树立良好形象有积极的促进作用。

医德医风也是患者评价医院形象的重要指标之一,医院应把医德医风教育当作一项长期的系统工程来抓,努力培养医德高尚、医术精湛的医学专家,这不仅可以提高医务人员的自身价值,赢得患者的信赖,同时也可以扩大医院知名度,塑造医院为民服务形象,增强市场竞争力^[2]。

3.2 优化诊疗流程,提高服务形象 挂号时间长、取药时间长、等待化验时间长、真正看病时间短,一直是患者门诊就医中反映最大的问题,也是影响患者就医选择的因素。医院应针对这些问题出台具体的解决措施,优化诊疗流程,例如开辟导医咨询台、网上挂号、就诊一卡通等多功能服务,这些服务可有效

降低患者的就诊时间,增加患者对医院形象的认同感^[3]。

为有效提高医院服务形象,医院应树立以患者为中心的服务理念,建立专门的客户管理平台,一方面对患者的投诉及建议进行登记,积极处理并予回复,及时消除患者的不满,同时也对出院的患者进行电话回访或上门回访,向在院患者发放健康教育小册子,进行疾病知识的普及,定期开办医患联谊会,举办健康教育讲座等,这些措施可有效改善医院的服务品质^[4]。

3.3 加强医患沟通,塑造礼仪形象 医护人员服务礼仪评价指标中,影响患者就医选择的因素中,医生和护士的服务态度所占比例最高。医生和护士在与患者接触的过程中,一个温暖的微笑会有效减轻患者的痛苦,一句鼓励的话语会促进患者康复的愿望;而一个冷淡的眼神、一句冷嘲热讽的话语无疑会让患者陷入对病情的不安和对医生的误解中。医务人员的态度时刻在影响着患者,“以患者为中心”,尊重和鼓励患者,让患者在就医的过程中随时随地都可以感受到医生及护士的理解和关怀,这是建立医护人员服务形象的关键所在。

良好的医患沟通能提高诊断的准确率,降低发生错误的可能,从而降低因误诊引起的投诉。良好的医患沟通能让患者及其家属对治疗效果有比较现实的预期,这样,当最后的治疗结果不太理想时,患者及其家属也能够接受,而不会简单地怪罪于医生^[5]。

3.4 改善就医环境 就医环境是患者对医院形象的第一印象,在建筑布局上,就诊大厅的设计应该宽敞、明亮,住院病房应安静整洁,就医标志应醒目明确^[6]。

在调查中,近 80% 的患者对就医的便利性提出了要求,他们建议医院开通定线班车,为患者提供免费的专车接送。对于自己开车就诊的患者,医院应提供充足、免费的停车位,这些便

· 卫生管理 ·

利措施会大大增加患者对医院形象的认同。

另外,公益活动也可以塑造医院良好的形象,医院应经常组织专家下乡、进入社区义诊、发放各种宣教手册、参加募捐、赞助失学儿童、扶贫结对等,通过这些活动让群众更好地了解医院。总之,医院应通过多种方式,多种传播媒介做好对外宣传,塑造良好形象,提高公众信任度,吸引患者就医^[7],实现社会效益和经济效益齐发展,使医院在激烈的市场竞争中立于不败之地。

参考文献:

- [1] 杨建新,马继红,庄艳.论医院形象建设[J].解放军医院管理杂志,2004,11(4):312-313.
- [2] 苏琴.加强医德医风建设树立良好医院形象[J].现代医药卫生,2011,27(1):146-147.
- [3] 穆云庆,赵存现,吴昊.城市一卡通在医院的应用[J].重庆医学,2008,37(1):10-13.
- [4] 张志敏,郝虹.提升医院门诊服务形象的几点思考[J].东南国防医药,2010,12(4):359-361.
- [5] 濮瑜,车世平,马凌.门诊和住院患者在医院就医需求及特点分析[J].甘肃医药,2011,30(1):52-53.
- [6] 赵宁志,曾宏逵,高茗.医院形象建设的意义与策略[J].江苏卫生事业管理,2010,21(3):22-23.
- [7] 胡亚琼,丁俭,钮骏.新传播媒介时代的医院品牌形象管理策略[J].医学与社会,2011,24(3):28-30.

(收稿日期:2011-10-27 修回日期:2012-01-28)

高校留学回国人员实行专业技术职务试用期的探讨

郭子宝,刘建瑛,周建军,雷寒[△]

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.09.038

文献标识码:C

文章编号:1671-8348(2012)09-0924-03

为深入实施科教兴国战略和人才强国战略,积极引进海外高层次留学人才,国家人事部、教育部、科技部等部门于 2007 年印发了《关于建立海外高层次留学人才回国工作绿色通道》的意见,为留学回国人员建立了有别于高校内现有人才的专业职务快速通道,留学回国人员经过评审或直接认定方式,可在很短的时间内被特聘为副教授或教授。不可否认,高校引进的留学回国人才在推动高等学校教学科研发展、学科建设、国际合作交流方面发挥着骨干,甚至是带头人的作用,但随着留学回国人员逐渐增多,其学术水平参差不齐,将引进的留学回国人员直接聘任到高级职务上的一些弊端逐渐显露出来。作者希望通过对专业技术职务试用期的讨论,为解决相关问题提供一些思路。

1 专业技术职务试用期的概念

专业技术职务试用期是指高校引进的留学回国人员拟聘为教授、副教授后,进行一段时间的试用,试用期内享受教授或副教授的一切待遇,试用期满考核合格,确定其能够胜任后再

正式聘任专业技术职务。

2 专业技术职务试用期的国内、外实践考察

国内的专业职务评审和聘任制度中并没有关于试用期的规定,但是,国家公务员任期制度和事业单位工作人员试用期制度可以提供很好的借鉴。根据国家《公务员法》,国家公务员实行“任职试用期制”,即在公务员晋升职务之后,进行一定时间的试用,以确定其是否胜任新的职务。实行任职试用期制度,可以在较长时间的实际工作中,更全面、客观地考察干部,有利于提高干部选拔任用工作的准确性。通过实行任职试用期制度,对在试用期间或试用期满经考核不合格的人员及时进行调整。国内事业单位新进人员也存在试用期,新进人员在试用期内考核不合格的,聘用单位可单方面解除聘任合同。

试用期及试用期后的终身聘用是美国教授聘用制度的核心。1940 年美国大学教授协会(American Association of University Professors, AAUP)和美国学院协会(Association of American Colleges, AAC)发表《关于终身教职与学术自由的宣

[△] 通讯作者, Tel:(023)68485000; E-mail:xiaoban@cqmu.edu.cn。