

续表 2 2001~2010 年河北省论文发表地区分布统计			
地区	发表论文(篇)	医疗机构(所)	平均发表论文(篇)
张家口	1 491	38	39. 2
保定	1 322	39	33. 9

3 讨 论

3.1 加大政策倾斜力度,鼓励基层开展科研工作 本省每年获得省卫生厅设立的医学重点课题和医学科技奖的项目多为高等医学院校附属医院和省直医疗卫生单位,其占总数的 80%以上,而市级项目相对较少。这种状况在“十一五”期间有所改善,市级课题和获奖数目逐渐增加,但与数量众多的市级医院相比尚显不足。因此,今后河北省卫生行政部门在强化科研管理中,要考虑项目的层次,以市级项目为基础,逐级做好项目储备,为获取高等级项目打好基础。同时对于卫生厅课题,应有向基层倾斜的政策和资金支持,鼓励市级及其以下医院积极开展相关科学研究、申报科研课题,以带动并培养基层医学科技人才的成长,整体提高本省医学科研水平和学术氛围。

3.2 加强和重视人才培养,提高基层卫生服务能力和水平 随着国家医改政策对基层医院投入的加大,硬件设施不断完善,基层卫生技术人员整体素质不高、科研意识和能力欠缺的问题逐渐显露出来。各级卫生行政部门应重视和加强人才培养力度,鼓励基层卫生技术人员转变思维模式,结合本职工作开展力所能及的科研和学术活动。采取灵活多样的培训方式,对各级卫生专业技术人员进行科研课题设计、科研论文撰写等方面的培训,以科研带医疗,科教相长,全面提高基层卫生服务能力和水平。

3.3 加强第一梯队建设,提高市级医院的核心竞争力 钟南山院士曾经说过:“一个医院,如果仅仅是医疗强势,那只是江湖上的强大;科研的强盛,才是真正的强大”。石家庄、唐山、邯郸、沧州不论是课题数量、获奖数量还是论文数量均居全省前列,可以说是站在了本省市级水平的第一梯队。同时各市总体

• 卫生管理 •

科研工作的发展速度也在加快,课题、成果和论文的数量在增加。但数量增加的速度远大于质量提高的水平,10 年获医学科技奖一等奖的数量只有 51 项,占全省总数的 6.82%,与省级医院还有很大差距。上述卫生行政主管部门应提高对科技创新的重视程度,从政策、资金和技术上支持、鼓励专业技术人员积极开展高层次、高水平的科学研究,切实提高市级医院的核心竞争力。

3.4 加大区域合作,整体提高市级医院科研水平 10 年间,衡水、廊坊、张家口、保定市无论是课题数还是成果数亦或是论文发表数均列全省后位,而且“十一五”期间与“十五”期间相比各市之间的差距在加大。一方面说明医疗水平和科研能力强的地市顺势而上,强者更强;另一方面也说明衡水等市科研能力和水平仍然欠缺,尚未意识到自身差距。今后,要加强各市之间的交流与合作,提倡人员和技术流动,相互学习取长补短,以整体提高市级医院的医学科研能力和水平^[4];卫生行政部门领导要全盘考虑不同区域间的平衡、协调发展、科学发展,使全省各区域卫生科技的发展差距逐渐缩小,以促进全省卫生事业的全面发展。

参考文献:

[1] 蔡力民. 河北省卫生科技实力评价指标体系的建立[J]. 河北医药,2009,31(4):486-487.

[2] 蔡力民.“十五”期间河北省卫生系统科研课题立项分析[J]. 医学信息,2008,21(12):2191-2193.

[3] 蔡力民. 从文献计量看河北省卫生科技发展状况[J]. 中华医学图书情报杂志,2011,20(6):71-73.

[4] 姚莉. 近 8 年广西 22 所三级甲等医院发表论文的计量分析[J]. 中华医学图书情报杂志,2010,19(9):74-78.

(收稿日期:2011-12-25 修回日期:2012-02-08)

健康体检满意度问卷调查结果分析与质量控制

孙 荣,王永红,刘正淑

(重庆医科大学附属第一医院体检中心 400016)

doi:10. 3969/j. issn. 1671-8348. 2012. 14. 039

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2012)14-1435-02

体检客户满意度是指体检者在医院接受体检服务过程中的满意程度,是体检者对其体检过程的直接体验和亲身体会,是了解体检医疗服务质量的重要信息来源。体检中心是 21 世纪的朝阳产业,健康体检作为一种新型健康消费方式,成为人们了解自身健康状况、早期发现疾病、早期治疗疾病及规范健康生活方式的重要手段^[1]。体检中心的生存与发展很大程度上取决于体检者对体检服务的满意程度。实践证明客户满意度调查,是反映体检质量的重要渠道,也是体检质量控制体系中不可缺少的一个环节。本院体检中心对 2008 年 1 月至 2009 年 12 月客户满意度调查表进行统计,现报道如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

体检中心以 2008 年 1 月至 2009 年 12 月健康体检者为调查对象,调查方式为随机抽查。被调查者在自愿合作的基础上,几乎均由本人填写,年龄偏大或行动不便者由其子女或陪伴代填。

1.2 调查方式

由质量控制组指定专人负责,每天上午体检结束后或下午领取体检报告时对体检者进行信息采集,填写客户满意度调查表。采用统一制作的问卷调查表,内容包括:对本次体检的总体感受如何、对导医的服务是否满意、对体检医师的服务是否满意。每个问题设有 4 个选项,即非常满意、满

表 1 2008~2009 年体检客户意见分类调查情况[n(%)]

年度	拓展服务(外出、 咨询、讲座)	个人隐私	服务态度 (导检、医生)	后勤保障(餐厅、 卫生、环境)	医疗质量(漏诊、 误诊、主检及咨询)	工作规范(劳动纪律、 套餐设定、体检安排)	工作流程
2008 年	47(9.2)	22(4.31)	41(8.02)	24(4.70)	64(12.52)	81(15.85)	232(45.40)
2009 年	9(1.71)*	17(3.24)	22(4.18)*	36(6.84)	40(7.60)*	67(12.74)	335(63.69)*

*:P<0.05,与 2008 年比较。

意、一般、不满意,被调查者在选项上打钩。将满意度调查表中“非常满意”、“满意”两项选项归为“满意”进行统计。

2 结 果

2008~2009 年体检客户满意度调查结果见表 1~2。

表 2 2008~2009 年体检客户满意度调查情况[n(%)]

年度	n	评价标准	总体感受	导医服务	医师服务
2008	4 854	满意	4 602(94.8)	4 500(92.7)	4 631(95.4)
		一般	175(3.6)	218(4.5)	121(2.5)
		不满意	77(1.6)	136(2.8)	102(2.1)
2009	5 102	满意	4 857(95.2)	4 750(93.1)	4 934(96.7)
		一般	133(2.6)	189(3.7)	117(2.3)
		不满意	112(2.2)	163(3.2)	51(1.0)

3 讨 论

3.1 优化流程,缩短客户候检时间,是提高体检客户满意度的关键。一般来说,医院的服务流程包括 3 个方面:(1)实现组织日常功能的核心流程;(2)提高核心流程性能的增强流程;(3)为上述 2 个流程提供必要支持的支持流程^[2]。体检中心的核心流程包括医疗、护理、医技等业务流程,如各科体检操作规程及导医流程及检验标本的采集、输送、检测程序;增强流程包括内联、外联、质量控制等程序,支持流程包括信息管理软件系统、后勤保障系统、财务结账系统等。要改善这三方面的流程需要系统规划。被调查者所提建议中关于改善 workflows 的意见占 63.69%,与 2008 年(45.4%)比较差异有统计学意义,由此可见流程和制度的改进是质量改进的起点。“如何以体检客户为中心”是深层次地剖析整个体检流程是否合理有效的出发点及核心,从而要求体检中心制定出切实可行的、以人为本的流程管理模式,树立以人为本的服务理念^[3-4]。

3.2 健康体检的后期服务 目前,体检工作中大多存在计划和过程管理严密,而对体检结果的总结与分析不够重视的倾向。通过构建体检后续服务如体检报告咨询、外出讲座、健康教育、生活方式指导流(如体检报告咨询、外出讲座、健康教育、生活方式指导)流程,更有利于医院服务空间的拓展,提高医院的效益。加强体检资料分析、结果咨询及健康宣讲的意义在于:(1)根据分析结果提出针对性的处理意见,能够让受检个人或单位全面了解健康情况并采取相应的防治措施;(2)有利于医院从体检人员中找到关键服务对象,或从特定的客户群中发现主流服务需求和特殊医疗服务需求,从而拓宽服务范畴;(3)完善体检的后续服务流程,使医疗服务更加人性化,是医院把握患者资源,增强服务能力,提升医院效益的有效办法^[5]。体检中心应充分发挥大型综合医院强大医疗资源优势,做好后续

跟踪服务^[6]。因此,健康体检有了更多的内涵,为后期的健康管理服务提供依据。2009 年与 2008 年在本院进行体检者满意度相比,关于医疗质量、服务态度及拓展服务方面的建议明显减少。这说明在医疗质量、服务态度及拓展服务方面工作有明显提高,体检者较为满意,近年来传统意义上的健康体检正向更高层次的健康管理转变。

3.3 提供高水平、高质量、人性化的体检医疗服务,是体检中心质量控制的最终目的。人性化医疗服务是现代医学的必然要求,医学的本质是人文,人的本质属性应是医学实践的核心和出发点^[7]。在体检工作中,从体检计划开始,包括人员组织、工作协调、体检实施到体检总结、健康教育等每个过程,都要制定详细的过程计划,预见性地分析、判断出现差错的可能,并制定补救措施,形成一个综合性的质量管理体系^[3,8]。本院体检中心质量控制总体目标是体检质量零缺陷,体检服务零投诉。本文通过对体检者满意度调查结果分析及对体检者所提意见进行分类汇总,查找体检服务中存在的缺陷,进一步完善和改进体检中心的服务质量。

综上所述,满意度调查是监督、评价和持续改进体检服务质量的有效手段,在建立健全和不断完善体检中心质量控制体系中发挥重要作用。

参考文献:

[1] 唐聪颖.现代体检中心质量安全控制规范与管理规章制度全集[M].北京:中国科技文化出版社,2006.

[2] 隋洪林,张洪才.医院服务流程再造[J].中国卫生质量管理,2005,12(1):42-44.

[3] 刘福勇,田京利,仲伟红.体检流程的质量管理[J].中国卫生质量管理,2004,11(6):27-28.

[4] 王桂玲,于晓玲,林梅,等.提高体检人员满意度的做法及效果[J].医院管理,2008,7(6):90-92.

[5] 许文林.加强体检资料分析利用 完善后续服务流程[J].中国医院,2006,10(12):71-72.

[6] 张俊权,李伟,李彦昌.对医院健康体检发展方向的探讨[J].中国医院,2007,11(1):72-73.

[7] 张前德,徐婕.浅谈人性化医疗服务的实施[J].中华医院管理杂志,2006,22(7):476-478.

[8] 徐海滔,胡兴茂.从完善 ISO9000 质量管理体系入手推动医院又好又快发展[J].华北国防医药,2009,21(2):61-63.