

广西临桂县定点医院结核病防治模式下患者满意度分析

吴腾燕, 刘飞鹰, 韦所苏, 王保军, 罗丹, 崔哲哲

基金项目: 中国全球基金结核病项目[一期项目(编号:CHN-S10-G14-T)]; 广西壮族自治区疾病预防控制中心第五批中心课题资助(编号:201109)

作者单位: 530028 南宁, 广西壮族自治区疾病预防控制中心结核病防治所(吴腾燕, 刘飞鹰, 罗丹, 崔哲哲); 530021 南宁, 广西壮族自治区人民医院《中国临床新医学》杂志编辑部(韦所苏); 541100 广西, 临桂县疾病预防控制中心结核病防治科(王保军)

作者简介: 吴腾燕(1982-), 女, 在读博士, 主管医师, 研究方向: 结核病预防和控制。E-mail: tengyanwu@163.com

[摘要] **目的** 了解定点医院结核病防治模式下肺结核病患者在诊疗过程中的满意度, 为进一步完善定点医院的结核病诊疗服务提供参考。**方法** 按照中国全球基金结核病项目办统一制定的调查实施方案要求, 在广西定点医院结核病防治项目点临桂县, 选择2011-08-01之前登记治疗的20例肺结核患者进行问卷调查。**结果** 35.0%的患者表示在抗结核病治疗过程中有家人督导服药; 90.0%以上的患者对定点医院门诊环境、医护人员服务态度、就诊流程和结核病知识讲解情况表示“满意”和“一般”; 100.0%的患者对定点医院医生的技术水平表示信任; 50.0%的患者认为定点医院的医生讲解的肺结核病防治知识对患者坚持服药产生影响; 95.0%的患者表示能承担结核病治疗期间的所有费用; 95.0%的患者表示愿意推荐怀疑患结核病的亲属或朋友到定点医院就诊。**结论** 临桂县实施的定点医院结核病防治模式运行效果总体上良好, 绝大部分患者对定点医院的诊疗过程持满意的态度。但在患者的治疗管理工作中, 应积极探索切合实际的病人服药管理模式, 真正实现直接面视下服药(directly observed treatment, DOT)策略。

[关键词] 结核病; 定点医院; 诊疗服务; 满意度

[中图分类号] R 52 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1674-3806(2013)07-0621-03

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2013.07.03

Analysis on the patient satisfaction about the tuberculosis designated hospital control mode in Lingui county of Guangxi WU Teng-yan, LIU Fei-ying, WEI Suo-su, et al. Guangxi Center for Disease Prevention and Control, Nanning 530028, China

[Abstract] **Objective** To understand the patient satisfaction about the tuberculosis designated hospital control mode, in order to provide the reference for improving medical services in the future. **Methods** According to the unified survey plan which was drafted by the global fund tuberculosis project department, twenty patients who were registered before August 1, 2011 were selected, and the questionnaire survey was carried out in the tuberculosis project site Lingui county. **Results** 35% of the patients got family medicine supervision during the process of TB treatment; more than 90% of the patient said “satisfaction” and “general” to the evaluations about the environment of outpatient, the service attitude of health care providers, the process of seeing a doctor, the interpretations of TB knowledge and so on; 100% of the patient said “trust” to the evaluation about the technology of the doctor; 50% of the patient said “yes” to the question “whether or not affected your medication adherence after what the doctor told you?”; 95% of the patient said “yes” to the question “whether or not afford all the cost of the treatment you got?”; 95% of the patient said “yes” to the question “whether or not willing to recommend your relatives or friends to the designated hospital when they were suspected tuberculosis?”. **Conclusion** The implementation of the tuberculosis designated hospital control mode was good on the whole, most of patients were satisfied on the medical process. But it is necessary to explore practical medication management mode, in order to make the patients to regularly taking medi-

cine by DOT strategy.

[Key words] Tuberculosis; Designated hospital; Treatment service; Satisfaction

为评价定点医院结核病防治模式的实施效果, 2012-03 ~ 2012-04 由中国全球基金结核病项目办公室统一部署, 在全国各省的全球基金定点医院结核病防治项目点进行总结性评估调查, 其中包括患者满意度调查。本文对广西临桂县开展的患者满意度调查结果进行分析, 旨在为进一步完善定点医院的结核病诊疗服务提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料 按照中国全球基金结核病项目办统一制定的调查实施方案要求, 选择 2011-08-01 之前在临桂县人民医院结核病科登记治疗的肺结核患者, 往前倒序选择 20 例, 包括复治涂阳患者 3 例, 初治涂阳患者 5 例, 涂阴患者 12 例(不包括胸膜炎), 各类患者选满为止。本次调查共发放问卷 20 份, 收回完整有效问卷 20 份, 有效应答率为 100%。被调查的 20 例患者均为当地的农民, 其中男性 12 例, 女性 8 例; 年龄 29 ~ 77 岁, 平均年龄 51 岁; 汉族 18 例, 壮族 2 例; 12 例来源于转诊, 8 例来源于因症就诊; 诊断为肺结核重症的患者 2 例; 患者的治疗转归情况分别为: 治愈 7 例, 不良反应 1 例, 完成疗程 12 例。

1.2 调查的内容和方法 本次调查为回顾性调查, 采用中国全球基金结核病项目办公室统一设计的问卷, 内容包括患者一般情况、治疗管理和满意度三部分, 其中满意度调查内容包括定点医院门诊环境、医护人员服务态度、就诊流程、肺结核知识的讲解、医生技术水平和治疗费用等。由经过专门培训的省级疾病预防控制中心结核病防制所的专家及相关技术人员到医院门诊对患者进行面对面的调查, 并如实填写相关记录。

1.3 统计学方法 采用 EpiData3.1 软件进行数据人工双录入, 应用 SPSS13.0 软件对数据进行处理分析, 采用构成比进行统计描述。

2 结果

2.1 患者治疗管理情况 问卷中调查患者治疗管理情况的问题为“是否有人督导服药”, 结果表明回答“是”的患者有 7 例(35.0%), 回答“否”的患者有 13 例(65.0%), 且所有的服药督导人员均为患者家属。

2.2 患者满意度情况 数据分析显示, 对定点医院门诊环境、医护人员服务态度、就诊流程和结核病相

关知识介绍情况回答为“满意”和“一般”的患者占 90.0% 以上。见表 1。

表 1 患者对结核病门诊环境、医务人员服务态度等方面的满意度调查情况[n(%)]

调查内容	调查例数	不满意	一般	满意
门诊环境	20	0(0.0)	6(30.0)	14(70.0)
医护人员服务态度	20	1(5.0)	2(10.0)	17(85.0)
就诊流程	20	0(0.0)	7(35.0)	13(65.0)
肺结核相关知识介绍	20	0(0.0)	3(15.0)	17(85.0)

2.3 患者对医疗机构的信任情况 所有患者对定点医院医师的技术水平均表示“信任”。对定点医院医生的医嘱交待对坚持服药是否有影响问题, 有 10 例(50%)表示有“影响”, 有 4 例(20%)表示“一般”, 有 6 例(30%)表示“无影响”。对能否承担结核病治疗期间所有的费用问题, 有 7 例(35%)表示能承担, 有 12 例(60%)表示基本能承担, 有 1 例(5%)表示不能承担。对亲属或朋友怀疑患结核病时, 是否愿意推荐到定点医院就诊问题, 有 19 例(95%)表示愿意推荐, 有 1 例(5%)表示不确定。

3 讨论

3.1 调查结果表明, 患者对定点医院的门诊环境、医护人员服务态度、就诊流程和肺结核相关知识介绍总体上评价较高, 满意度均达到 90.0% 以上, 这与贾环等^[1]的研究结果相似。患者对医院门诊环境和就诊流程的满意, 能缓解患者的紧张情绪, 有利于其与医院建立良好的互动关系, 减少抱怨或医患纠纷。有研究^[2]表明, 医疗技术和态度是影响病人满意度的重要原因, 它与满意度有较强的正相关关系。患者在就诊时, 非常希望得到医生的理解、关心以及充分的病情解释, 以便了解病情的实际情况, 从思想上引起足够的重视, 增强治病的决心和信心^[3]。结核病患者大多需要持续接受 6 ~ 8 个月的服药治疗, 医生对结核病知识的讲解就显得尤为重要。本文调查发现仅有 35.0% 的患者在治疗过程中得到家庭督导员的服药督导, 说明现实工作中, 直接面试下的短程督导化疗操作性较差, 直接面视下服药(directly observed treatment, DOT)策略不能完全实现, 因此, 医生的讲解和叮嘱是确保患者自觉坚持服药、按时诊治的关键。调查结果表明绝大多数患者对定点医院医生的技术水平充分信任, 且愿意

按照医生的医嘱去做。

3.2 患者对医疗费用问题调查结果显示,95.0%的患者认为可以承担所需的医疗费用,但上海市的定性调查结果^[1]表明,治疗费用较高仍是患者反映最多的问题,这可能与定点医院的等级,被调查者自身的特征不同有关。由于本次调查对象均为农民患者,国家实行的新农村合作医疗保险制度及地方政府出台的各种惠民政策,使农民患者的医疗费用报销比例大幅度提高,在很大程度上减轻了农民的经济负担。此外,得益于全球基金结核病项目的实施,临桂县人民医院开展的结核病诊疗活动得到项目经费的有效补偿,在一定程度上缓解了治疗费用全部由患者负担的局面。有研究^[4]表明治疗费用对患者满意度影响较大,本调查中大部分患者自认为医疗费用负担可以承受,这可能也是患者对定点医院门诊总体上感觉满意的原因之一。

3.3 满意度作为卫生服务评价体系的一个重要指标已被广泛接受。它是指人们出于健康、疾病、生活质量等方面的要求而对医疗、保健卫生服务产生的某种期望,经对所经历的医疗、保健服务进行比较后形成的情感状态的反应。包括三个方面,即患者对所在医院整个服务的评估,患者对直接接受的治疗的满意状况和乐意向别人推荐该医院^[5]。本调查中95.0%的患者表示自愿推荐疑似病人到定点医院诊疗,充分说明患者对定点医院的诊疗过程持满意的态度。

综上所述,本文通过对患者满意度调查结果的分析,反映临桂县实施的定点医院结核病防治模式运行效果总体上良好,有利于患者的诊治,但同时也不能忽视患者的治疗管理工作,积极探索切合实际的病人管理模式,督导方式可灵活多样,在信息发达的时代,可采取电话或手机短信等患者易于接受的方式^[6],确保患者能够主动配合治疗,真正实现在DOT策略下的全程规律服药。由于本次调查患者数量有限,所得信息均为回顾性,加之所用调查表设计的问题较笼统,难免信息偏移。在今后的调查中,可通过设计更加详尽的调查表,采取定量和定性相结合的调查形式全面获取关于患者满意度方面的信息,以指导结核病防治工作的顺利开展。

参考文献

- 1 贾环,赵新平,沈鑫,等.上海市肺结核病患者诊疗服务过程满意度分析[J].中国初级卫生保健,2011,25(4):25-27.
- 2 冯文,林明健,周子君,等.三城市居民对民营医疗门诊服务的绩效评价[J].中华医院管理杂志,2003,19(9):532-536.
- 3 李翠珍.病人满意度分析及其对策[J].中国保健营养(下旬刊),2012,22(4):636-637.
- 4 王文艳.门诊患者医疗服务满意度的多因素分析[J].职业与健康,2010,26(1):92-94.
- 5 刘晓俊,张培,吴周志,等.结核患者对结防机构诊疗服务满意度调查[J].公共卫生与预防医学,2011,22(2):82-83.
- 6 隋英杰,王景刚,赵磊,等.基层结核病防治工作中存在的问题及对策[J].中国初级卫生保健,2011,25(3):74-76.

[收稿日期 2013-02-05][本文编辑 宋卓孙 蓝斯琪]

《国外英文生物医学期刊中文译名对照手册》

征订启事

随着医学科学和信息技术的快速发展,医学学术论文写作和医学期刊编辑出版的标准化、规范化的要求越来越严格。目前我国生物医学药学类期刊已达1400多种,每年所刊发的学术论文数十万篇,但我们在长期的期刊编辑工作中发现,在众多的医学论文中发生引用、参考、著录、编译外文医学期刊名不全、不规范、不标准、错漏及缩写语不正确等问题较为普遍,严重影响了论文和期刊的学术质量。因此,为了更方便、有效、快捷地使广大的医药卫生科技人员和广大的读者、论文作者、期刊编者全面、正确地掌握和标准、规范使用和参考及著录国外英文期刊及缩写语,我们收集了国外3000多种英文生物医学、药学期刊,对其规范的英文全名、缩写语和中文名称进行了编译,并注明出版国(地),按英文字母顺序进行编排,便于读者、论文作者和期刊编者查阅和对照。本书能有效地帮助广大的医学科研、教学、临床业务人员,在校的博士生、硕士生、本科生,医学期刊编辑人员和图书情报信息人员解决在撰写、修改和编辑科研报告、学位论文,学术论文中查阅、参考外文医学期刊不方便,引用、著录不规范、不标准的问题,以提高广大医学业务技术人员学术论文写作的水平和期刊的编辑学术质量。

本书大32开本,彩色封面,精美印刷,由接力出版社出版,定价每册30元,由《中国临床新医学》杂志编辑部发行。订读者请通过邮局直接汇款(书价30元,挂号邮资费5元,共计35元)到编辑部订购(请在汇单上注明“购手册”)。款到即发书并开具正式发票。

汇款邮编、单位及地址:530021 广西南宁市桃源路6号《中国临床新医学》杂志编辑部
收款人:韦颖

· 本刊编辑部 ·