

精神科门诊患者满意度调查及影响因素分析

徐永青

深圳市康宁医院 深圳 518020

【摘要】：目的：了解深圳市某精神病专科医院门诊患者满意度及影响因素，为医疗机构改善患者就医体验提供参考。方法：采用随机方便抽样的方法抽取深圳市某精神病专科医院 2024 年 1-3 月的 1200 例门诊患者，按照是否满意分为满意组 1080 例和不满组 120 例，对两组临床资料进行单因素分析，对其中有统计学意义的因素进行多因素 Logistic 回归分析，筛选影响门诊患者就诊满意度的独立影响因素，以制定相应措施改善患者体验，进一步提高满意度。结果：患者总体满意率为 90%。单因素分析结果显示，两组患者在性别、文化程度、医疗费用支付方式、就诊流程、服务态度、就医环境、技术水平、就诊类型方面比较差异有统计学意义（ $p<0.05$ ）；多因素 Logistic 回归分析结果显示，就诊流程、就医环境、服务态度、文化程度均为门诊患者不满意的独立影响因素。结论：精神病专科医院对服务及就诊流程有特殊性，门诊医护人员应遵循“以病人为中心”的服务理念，制定出有针对性的服务措施，不断优化就诊流程，改善服务态度和就医环境，以利于提升满意度，促进医院持续性发展。

【关键词】：精神科；门诊患者；满意度；影响因素

DOI:10.12417/2811-051X.26.12.005

精神科门诊就诊患者大多存在一定程度的精神心理障碍，一部分患者可能表现为思维活动异常、情绪不稳、行为难以理解，一些严重的精神疾病甚至出现暴力攻击、自伤自杀、行为失控、拒绝就医等风险，严重影响着门诊就医秩序和患者人身安全^[1-3]。故如何优化服务流程，改善医疗服务，提高患者满意度尤为重要。患者满意度测评是当前国际社会评价医疗服务质量与医护人员工作绩效的有力工具，并能为改善医疗服务提供方向^[4-5]。本研究旨在探讨影响精神病专科门诊患者满意度的危险因素，以便制定相应的改进对策，改善门诊患者就医体验，提高患者就诊满意度，提升医院的服务质量。

1 资料与方法

1.1 研究对象

采用随机方便抽样的方法抽取深圳市某精神病专科医院 2024 年 1-3 月的 1200 例门诊患者。

纳入标准：（1）年龄均在 18 岁以上；（2）具有应答能力，无沟通障碍或理解缺陷；有困难者，由家属协助代答；（3）自愿参与调查。

共发放问卷 1260 份，回收有效问卷 1200 份，问卷有效率 95.24%。本研究符合《赫尔辛基宣言》，所有研究对象均知情同意。

1.2 研究方法

本研究结合专家咨询法自行设计调查问卷，问卷内容包括两个部分。①人口学信息，包括年龄、就业状况、性别、婚姻、教育程度、医疗费用支付方式等。②患者对门诊服务的态度量表，包括 4 个维度 8 个条目。4 个维度分别是就医流程、就医环境、服务态度、技术水平，问卷由经过培训的护士随机发放。对不能顺利完成问卷的被调查者，由调查员解释问卷题目，帮助其完成问卷^[6]。问卷采取李克特五分法，1=非常不满意，

2=不满意，3=一般，4=较满意，5=非常满意。满意率为非常满意和很满意的人数/总人数 $\times 100\%$ 。在量表的各个维度中，8 个条目的总 Cronbach's Alpha 为 0.78，表明问卷的内部一致性好，测量数据的可靠程度高^[7]。

1.3 统计学方法

采用 SPSS17.0 软件对数据进行统计学分析，计数资料以例数、百分比表示，组间比较采用 χ^2 检验，多因素比较采用 logistic 回归分析方法。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 门诊患者基本情况

本研究中患者 1200 人，男 440 人，女 760 人，分别占 36.67% 和 63.33%。患者年龄以 18-40 岁居多，占比 54%。初中及以下学历占 39%，高中或大专学历 40%，本科学历及以上 21%。大部分患者为复诊，占 63.33%，初诊占 36.67%。

2.2 门诊患者总体满意度情况

患者总体满意率为 90%，患者对技术水平维度满意度最高，占 80.83%；对服务流程维度评价最低，占 62.5%。见表 1。

表 1 门诊患者满意度各维度评价 n(%)

维度	非常 不满意	不满意	一般	较满意	非常 满意
技术水平	0(0)	10(0.83)	220(18.33)	250(20.83)	720(60)
就医环境	35(2.92)	40(3.33)	75(6.25)	300(25)	650(54.2)
服务态度	30(2.5)	5(0.42)	275(22.92)	260(21.67)	630(52.5)
服务流程	20(1.67)	180(15)	150(12.5)	200(16.67)	550(45.83)
总体评价	105(8.75)	50(4.17)	290(24.17)	55(4.58)	700(58.33)

2.3 不同特征门诊患者满意度的差异比较

按照满意与不满意进行分组，满意度在性别、文化程度、医疗费用支付方式、服务态度、诊疗流程、就医环境、技术水平差异均有统计学意义（ $P<0.05$ ），在年龄、婚姻状况、就业状况差异均无统计学意义（ $P>0.05$ ）。见表 2。

表 2 不同特征门诊患者满意度的差异比较（例，%）

项目	满意组(n=1080)	不满意组(120)	统计值	P 值
性别				
男	380(35.19)	60(50)	10.207	0.001
女	700(64.81)	60(50)		
年龄				
18-40 岁	650(60.19)	80(66.67)	2.319	0.314
41-60 岁	300(27.78)	30(25)		
≥60 岁	130(12.04)	10(8.3)		
文化程度				
初中及以下	408(37.78)	60(50)	23.653	0.000
高中或大专	452(41.85)	28(23.33)		
本科及以上	140(12.96)	32(26.67)		
婚姻				
已婚	700(64.81)	80(66.67)	0.163	0.687
未婚	380(35.19)	40(33.33)		
医疗费用支付方式				
医保	680(62.96)	20(16.67)	97.187	0.000
农村医疗	300(27.78)	80(66.67)		
自费	100(9.26)	20(16.66)		
就业状况				
在业	680(62.96)	70(58.33)	2.222	0.329
失业或无业	270(25)	30(25)		
退休	130(12.04)	20(16.67)		
就诊流程				
差	150(13.89)	50(41.67)	150	0.000
一般	150(13.89)	50(41.67)		
好	780(72.22)	20(16.66)		
就医环境				
差	150(13.89)	50(41.67)	68.041	0.000
一般	230(48.98)	30(25)		
好	700(64.81)	40(33.33)		

服务态度				
差	110(10.19)	20(16.66)	15.612	0.001
一般	320(29.63)	50(41.66)		
好	650(60.18)	50(41.68)		
就诊类型				
初诊	360(33.33)	80(66.67)	19.789	0.000
复诊	720(66.67)	40(33.33)		
技术水平				
差	350(32.41)	30(25)	6.277	0.043
一般	500(46.3)	70(58.33)		
好	230(21.29)	20(16.67)		

2.4 门诊患者就诊满意度影响因素多因素 Logistic 析

以门诊患者就诊是否满意作为因变量，将单因素分析中有统计学意义的指标作为自变量,纳入多因素 Logistic 回归模型进行分析。结果显示,就诊流程、就诊环境、服务态度、文化程度是门诊患者就诊不满意的独立影响因素（OR=0.573、1.367、1.374、0.694, $P<0.05$ ），见表 3。

表 3 影响门诊患者满意度的多因素 logistics 回归分析

自变量	β值	SE	Wald 值	P	OR 值(95%CI)
就诊流程	-0.558	0.180	9.547	0.002	0.573(0.402-0.816)
文化程度	-0.366	0.140	6.797	0.009	0.694(0.527-0.913)
就诊环境	0.313	0.159	3.876	0.049	1.367(1.001-1.866)
就诊类型	0.023	0.116	0.040	0.841	1.024(0.815-1.286)
服务态度	0.318	0.078	16.466	0.000	1.374(1.179-1.602)
性别	0.232	0.120	3.735	0.053	1.261(0.997-1.596)
医疗费用	-0.197	0.150	1.724	0.189	0.821(0.612-1.102)
支付方式					
技术水平	0.283	0.136	4.339	0.037	1.327(1.017-1.731)

3 讨论

3.1 患者总体满意度较高，但仍有上升空间

研究显示，患者在整体服务质量方面表现出了较高的满意度，达到 90%。这一数据为精神科门诊服务水平的提升提供了积极反馈，表明医院很好地落实了政府医疗服务改善行动计划的任务，并且切实提升了患者的就医体验，形成了较好的就医秩序和氛围，就诊环境、服务态度、服务流程等方面满意度普遍较低，仍有上升的空间。医院领导班子高度重视患者满意度提升，多次召开满意度提升专题会议，并将满意度纳入全院科

室绩效考核中,作为科室绩效奖金发放的重要评价指标之一,形成完善的满意度管理体系。门诊客服中心专岗专人负责满意度调查及监督管理工作,每月汇总满意度意见箱、评价系统、第三方调查等多渠道数据,并安排统计学专业专岗人员对调查数据进行统计分析,并形成调查报告。以患者就医体验及满意度调查为抓手,发现服务过程中问题与不足,持续改进提升服务质量。

3.2 门诊患者对医疗技术水平满意度最高

调查显示,80.83%的调查者对医院的医疗技术水平满意。多因素 logistics 回归分析显示,医疗水平与患者满意度正相关,医疗技术水平越高,患者满意度也越高。病人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服务产生某种期望,并基于这种期望对所经历的医疗服务情况进行的评价^[8]。作为区域性精神病三甲专科医院,有着较丰富的医疗资源吸引患者,患者对医院有高的期待,当实际感知与预期有差距时,满意度就会降低,医护人员的诊疗技术是患者就医的核心诉求,因此应重视医疗技术水平的提高和保持。

3.3 门诊患者对医院服务流程的满意度最低

本次调查中,患者对就诊流程的满意度最低, logistics 回归分析显示,服务流程与患者满意度呈负相关,医院服务流程越繁琐,看诊等候时间越长,患者满意度越低,这与顾懂燕等人的调查结果一致^[9]。跟普通综合医院比较,精神病专科医院及其门诊相对来说是比较特殊的医疗场所^[2]。综合医院门诊就诊的患者大多是患有躯体疾病但精神活动和行为正常的人,只要医院流程合理、分诊得当,患者基本都是有序就诊,而精神科门诊患者大多存在一定程度的精神心理障碍,长时间的就诊等待可使其变得烦躁和精神状态不稳定,这会增加门诊的意外事件发生的风险与就医秩序维持的困难。因此应不断完善信息化系统建设,推出精确30分钟分时段预约挂号、优化叫号系统、自助机终端服务、在线自付、在线查询报告等功能,提高门诊患者预约诊疗率,缩短等候时间,改善就医体验,提高患者对医院服务的满意度^[10-11]。

参考文献:

- [1] 周仕海.医院门诊流程优化案例研究[D].华中科技大学,2012.
- [2] 简薇.CDSDS 医院门诊流程优化研究[D].四川大学,2021.
- [3] 杨晓蓉,何谦,黄雪花.浅谈精神科专科门诊管理[J].中国实用医药,2011,6(14):238-240.
- [4] Li Y,Gong W,Kong X,elt.Factors Associated with Outpatient Satisfaction in Tertiary Hospitals in China:A Systematic Review[J].Int J Environ Res Public Health.2020,17(19):7070.
- [5] Liang H,Xue Y,Zhang ZR.Patient satisfaction in China:a national survey of inpatients and outpatients.[J]BMJ Open.2021,11(9):e049570.
- [6] 高佳琦,刘丹.重庆市某医院门诊患者满意度及其影响因素[J]医学与社会,2019,32(04):74-76.

3.4 门诊患者满意度受多方因素影响

调查结果显示,服务态度、就诊环境、文化程度与患者满意度均有显著关系($P<0.05$)。医护人员对患者的服务态度是直接关系到患者满意度的因素之一,若医护人员服务质量不佳,会导致患者在就医过程中产生不良情绪,不利于疾病治疗和预后,且易引起医疗投诉。基于此,可进行服务培训,改善医护人员的服务态度,针对挂号收费处、药房、各检查科室等窗口人员,定期开展医患沟通等专项培训,提高服务意识,提高沟通能力。文化程度越高,满意度也越低,这与杨涛等报道的一致^[12],这可能是随着文化程度越高,患者对于各方面的服务要求也越高,而文化程度较低的患者,对于各项措施、政策等不够了解,对于医疗服务的要求不高,故就诊满意度较高。这种差异不仅与患者的个人期待有关,更深层次地反映了教育程度对服务质量认知的影响。因此,为了提高各类患者的满意度,医疗机构应当注重服务内容的丰富性及对患者需求的精准把握。就诊环境是门诊患者满意度的重要影响因素,与门诊患者满意度成正相关,本院采取了一系列措施来改善就医环境,例如更换门诊区域候诊座椅、构建老年友好医院诊室、增设标识等,这些改造措施满足了患者对服务日益精细化、温馨化和人文关怀化的心理情感需求。精神专科医院主要服务于精神疾病患者,有些患者由于疾病的影响,候诊时表现吵闹不休、不配合等行为,故营造安全舒适的候诊环境显得非常重要。

综上所述,就诊流程、服务态度、就医环境、文化程度均为精神科门诊患者就诊不满意的独立影响因素。因此,建议严格落实预约诊疗制度,缩短候诊时间,不断优化就医流程,改善服务态度和就医环境,为患者提供更优质的医疗护理服务,以期提高患者对门诊服务质量的满意度。在进行精神科门诊患者满意度的调查及其影响因素的分析时,本研究所面临的局限性不可忽视,研究的数据收集主要依赖于问卷调查法,尽管这种方法能有效捕捉患者的主观满意度,但其结论可能受到回答者的主观偏见和社交期望效应的影响。患者在填写问卷时,往往倾向于表达更为积极的观点,以符合社会认同的标准。这种心理因素的潜在影响可能导致满意度评估结果的偏倚,使得研究结果的客观性受到一定的动摇。

- [7] 阎园,刘庆,贾晶晶,等.深圳市某妇幼保健院门诊患者满意度状况及其影响因素[J].医学与社会,2024,37(05):32-39.
- [8] 范关荣,杜天翼,王彤,等.上海市公立医院病人满意度状况和影响因素研究[J].中国医院管理,2015,35(12):13-15.
- [9] 顾懂燕,刘宁,童凯琴,等.门诊患者就诊满意度影响因素分析及护理对策[J].齐鲁护理杂志,2023,29(22):127-130.
- [10] 王晴.某三甲妇幼保健院门诊患者满意度及影响因素分析[J].现代医院管理,2023,21(5):60-62.
- [11] 徐岚,陈奕,睦文洁,等.耳鼻咽喉科门诊患者满意度现状及其影响因素[J].解放军护理杂志,2016,33(17):6-9.
- [12] 杨涛,刘勇,孟雪晖,等.浙江省4所中医医院门诊患者满意度现状及影响因素调查研究[J].中国医院,2021,25(7):41-44.
- [13] 赵颖,李美华,邱春梅,等.某三甲医院门诊患者就医体验满意度调查结果分析[J].中国医院管理,2020,40(08):83-85.