

- diseases. Report of interorganizational force on nucleic acid amplification testing of blood donors [J]. Transfusion, 2000, 40 (3): 143.
- [3] 袁著忻,叶明亮,吕波,等.部队无偿献血者血液质量分析[J].实用医药杂志,2003,20(7):526-527.
- [4] 王桂华,杨孝顺,安梅,等.驻滇部队无偿献血者五项血清检测指标结果分析[J].西南军医,2005,10(5):28-29.
- [5] 马曙轩,刘景汉,李锡金,等.驻京部队无偿献血者血源性传染病标志物检验结果分析[J].中华医院感染学杂志,2004,14(7):776-778.
- [6] 邱艳,张评,高国静,等.安全输血保障的策略[J].中华医院感染学杂志,2005,15(8):921-923.
- [7] Peterson J, Green G, Iida K, et al. Detection of hepatitis C core antigen in the antibody negative "window" phase of hepatitis C infection [J]. Vox Sang, 2000, 78(2):80-85.
- [8] 藏改华.经输血传播疾病的实验室检测及其进展[J].河南预防医学杂志,2006,17(1):18-20.
- [9] 段惠玲,李忠俊,滕本秀.应用"双质控法"加强"即刻法"室内质控[J].重庆医学,2006,35(11):971-974.
- [10] 杜滨,赵林,吴振军,等.血站的感染控制管理[J].中华感染控制杂志,2003,2(3):220-202.
- [11] 李天君,赵锋,张印则,等.血站血液检测实验室全面质量安全管理[J].中国医院管理,2006,26(2):42-44.
- [12] 李春华,任艳丽,陈金美,等.加强临床输血管理确保输血安全[J].中华医院管理杂志,2007,23(5):358-359.
- [13] 梁秀兰,贺淑霞.加强实验室生物安全管理势在必行[J].实用医技杂志,2005,12(1):221-222.
- (收稿日期:2008-12-02;修回日期:2009-03-02)
- (本文编辑:孙军红)

电话随访对患者满意度影响分析

林平冬,凌小明,董少良

(解放军第180医院,福建泉州 362000)

[摘要] 目的 真实了解病人对医院就医过程的意见及建议,提高医疗服务质量。方法 成立医院随访中心,通过电话对全院出院病人进行调查。结果 病人满意度从84%提升到96%,科室主动参与调查率从13%上升到75%,病人反映强烈的意见主要有医务人员医疗收费,服务态度,沟通解释能力,服务效率等。结论 有效的随访可以提高患者的满意度,增强医务人员的服务意识,提升医院在医疗市场中的竞争力。

[关键词] 随访;电话;满意度

中图分类号: R197.323 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)03-0271-02

随着医疗市场日趋激烈,就医就像选择商品一样要求有质量保障和完善的售后服务^[1]。服务满意度已成为衡量医院医疗质量的重要标尺。为进一步增加医患双方的互动,延伸医疗服务,我院自2007年4月在医务处成立医院“随访中心”,并自行研发《客户关系管理系统》软件,对出院患者进行“电话随访”服务,取得了良好的效果,现介绍如下。

1 临床资料

2007年4月至2008年12月对我院16个临床科室23 196出院病人进行电话随访,其中男性14 280例,女性8 916例,回访有效率达85%。

2 随访的内容及方法

2.1 内容 对病人进行出院健康指导;真实了解病人对医疗、护理、辅临、后勤等方面的意见和建议。

2.2 方法 依靠“军字一号”系统提取病人的基本就医信息,对出院10天内的病人采取开放式的电话沟通,通话时间一般控制在3分钟以内。将通话的内容进行阳性筛选,记录到《客户关系管理系统》。系统对录入的数据进行自动统计、生成、汇总。满意率标准采用三分法,总分100分,>95分为满意,90~95分为基本满意,<90分为不满意。对数据进行周汇总、月讲评、季分析、年总结,并提出针对性的整改措施。

3 结果

自2007年起,医院的医疗纠纷数量逐年下降,2006年15起,2007年13起,2008年6起;科室主动开展随访工作由原来的2个科室上升到12个科室,即科室参与率由13%上升到75%;收集意见、建议607例数,其中医疗工作259例,占43%;护理工作223例,占37%;辅临科室125条,占20%。患者满

作者简介:林平冬(1973-),女,福建漳州人,本科,主管护师,从事人力资源管理工作。

意度明显提高,前后满意率的变化见表 1;影响患者满意度的主要问题见表 2~4。

表 1 电话随访前后患者满意率变化情况(%)

时间	满意	基本满意	不满意
成立前	4	80	16
成立后	12	84	4

以上两组数据经 χ^2 检验, P 值均 <0.05 , 有显著差异。

表 2 患者对医疗工作的意见及建议

问题	例数	百分率(%)
医药费用昂贵	150	58
对治疗不满意	38	15
医生服务态度差	30	11
医生服务效率不高	25	10
医生责任心不强	16	6

表 3 患者对护理工作的意见及建议

问题	例数	百分率(%)
护士服务态度差	101	46
治疗、换瓶不及时	70	31
护士服务效率不高	20	9
护士沟通解释不够	18	8
护士穿刺技术不高	14	6

表 4 患者对辅临工作的意见及建议

问题	例数	百分率(%)
等待检查时间不满意	52	42
医务人员沟通解释不够	23	18
医务人员服务态度差	20	16
对治疗环境不满意	18	14
对诊断技术不满意	12	10

4 讨 论

4.1 患者满意度明显提高 电话随访在病人与科室、医院与社会之间搭起了沟通的桥梁^[2], 承担着部分医疗“售后服务”的作用。不仅提醒患者遵医,

为患者提供健康知识,还随时解答患者疑问,给予心理支持和最大限度的满足;电话随访更像一把无形的尺子,衡量着医务人员的每一次医疗行为,医务人员医疗行为自觉受到约束与纠正;电话随访的对象是出院病人,他们的院外身份可以更真实地反映医疗全过程存在的问题,保证了整改措施的有效性及针对性,从而提高患者满意度。

4.2 医务人员服务意识明显加强 随访中心在医院管理中起着监督及终末质量监控的作用。电话随访制度实施后,科室对反馈的问题能及时整改;对可补偿的事例,如多收费,少给药现象,能主动退款、补齐;对因服务态度引起不满能诚心道歉,起到了很好的社会效益,最大可能减少病人的流失,稳定“客户”群体。全院 16 个临床科有 12 个科室主动在科室开展临出院患者的满意度调查,尽可能做到把患者的不满消除在科室,把患者合理化的建议推广全院。医务人员主动寻找、发现问题,共同分析、解决问题,由要我服务转为我要服务,服务意识明显增强,医院的收容量从 2006 年 1.8 万人次,上升到 2008 年的 2.3 万人次。

4.3 医院的竞争力明显提升 电话随访简单、方便,满足了病人需求,深化了满意度调查的内涵;个别患者接到电话后,找到了发泄途径,通过随访将其不满降到最低限度^[2];完善了医院的“服务环”,有利于构建和谐医患关系,提升了医院的外部形象,培养了患者对医院的忠诚度,成为医院的一种无形的文化,增强了医院的软实力。

有效的随访可以提高患者的满意度,增强医务人员的服务意识,提升医院在医疗市场中的竞争力。

参 考 文 献

- [1] 刘玉馥,陈 健,张庆玲,等.应用电话调查出院病人满意度与效果分析[J].护理管理学杂志,2005,5(2):12-13.
- [2] 周宜筠.“出院患者电话回访制度”实施体会[J].齐鲁护理杂志,2007,13(5):112.

(收稿日期:2009-02-09)

(本文编辑:孙军红)