

# 眼科患者预约候床忠诚度影响因素调查及分析

邵红玲<sup>1</sup>, 和丹<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>丽江市妇女儿童医院, 云南 丽江

<sup>2</sup>云南大学附属医院, 云南 昆明

收稿日期: 2021年11月9日; 录用日期: 2021年11月23日; 发布日期: 2021年12月8日

## 摘要

目的: 调查云南大学附属医院眼科白内障及小儿斜视预约候床患者心理现状, 探讨患者预约候床的影响因素及影响程度, 为提高眼科候床患者忠诚度提供参考。方法: 采用电话访问云南大学附属医院眼科白内障及小儿斜视预约候床患者100例, 时间截止2019年9月1日, 分析候床患者及家长心理现状与候床忠诚度的影响因素。结果: 云南大学附属医院眼科患者忠诚度为 $7.82 \pm 2.21$ 分, 处于较高水平, 但其影响因素较为多元, 影响程度也有一定差距。结论: 针对眼科预约候床患者应加强对候床患者病情变化的监控, 医院管理者应对床位资源进行正确分配, 改善医院床位严重不足的现状, 缩短患者预约候床的时间, 同时增强医院及医务人员的服务水平, 多方面改善预约候床患者的不良心理情况, 从而提升预约眼科候床患者的就医忠诚度水平。

## 关键词

眼科, 预约候床, 患者忠诚度, 影响因素

# Investigation and Analysis of the Factors Affecting the Loyalty of Ophthalmology Patients Waiting the Beds

Hongling Shao, Dan He\*

<sup>1</sup>Lijiang Women and Children's Hospital, Lijiang Yunnan

<sup>2</sup>Affiliated Hospital of Yunnan University, Kunming Yunnan

Received: Nov. 9<sup>th</sup>, 2021; accepted: Nov. 23<sup>rd</sup>, 2021; published: Dec. 8<sup>th</sup>, 2021

## Abstract

**Objective:** To survey the psychological status of ophthalmic cataract and pediatric strabismus pa-

\*通讯作者。

文章引用: 邵红玲, 和丹. 眼科患者预约候床忠诚度影响因素调查及分析[J]. 眼科学, 2021, 10(4): 144-149.

DOI: 10.12677/hjo.2021.104017

tients who reserved bed in the Affiliated Hospital of Yunnan University, investigate the influencing factors and degree of which may affect the patient loyalty of reservation bed, and provide the reference for elevating ophthalmic patient's loyalty. Method: A total of 100 patients with ophthalmic cataracts and pediatric strabismus in Affiliated Hospital of Yunnan University were interviewed by telephone before September 1, 2019 to analyze the psychological status and the influencing factors of which may affect the loyalty of reservation bed of patients and their parents. Results: The loyalty of ophthalmic patients in affiliated hospital of Yunnan university was  $7.82 \pm 2.21$  points, which was at a high level, but its influencing factors were more diverse, and the influencing degree was also somewhat different. Conclusions: In terms of the ophthalmic patients making an appointment for waiting for the ward beds, it is required to strengthen the monitoring to the condition changes for patients waiting for the ward bed. The hospital managers need to perform the correct distribution to the ward bed resource, improve the current status of serious shortage in hospital's ward beds, shorten the time for patients to make an appointment and wait for ward bed, as well as strengthen the service levels of hospital and medical personnel so as to improve the negative psychological situation of patients of making an appointment for waiting for the ward beds, and improve the hospitalized loyalty level of ophthalmic patients who make an appointment for waiting for the ward beds.

## Keywords

Ophthalmology Department, Reservation Bed, Patient Loyalty, Influence Factor

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 前言

随着医疗卫生体制改革的不断深入, 医疗市场日趋成熟, 垄断逐渐被打破, 患者已成为各级各类医院积极争夺的对象, 患者忠诚度研究已成为学术界及医院经营管理者共同关注的焦点[1]。在现行大型综合医院的医疗服务中, 现有医疗资源不能满足医疗市场的需求, 预约就诊已成为医疗服务的主要模式, 例如门诊挂号预约、入院床位预约等, 等床预约后是否按时就医成为衡量患者医疗行为忠诚的重要内容。患者医疗行为忠诚很大程度上影响了医院管理者对医疗服务需求的判断及医疗资源供给的决策, 在患者需求与资源(尤其是床位资源)供给严重不匹配的现实背景下, 对患者预约行为忠诚的研究可为分析患者的真实医疗需求提供依据[2]。对医院的制度及相关改革具有一定的参考意义, 对更好地帮助患者治疗提供参考。

## 2. 研究对象与方法

### 2.1. 研究对象

采用随机抽样的方法, 从云南大学附属医院眼科预约候床的白内障患者及小儿斜视患者家长中, 调取截止 2019 年 9 月 1 日预约候床患者各 50 例, 共 100 例, 对其进行电话访问。调查对象纳入标准: 年满 14 周岁, 具备客观判断能力, 并能积极配合者, 其中小儿斜视患者数据的采取因年龄段特殊性, 选取无交流困难及认知障碍的家长或监护人进行数据采集。

### 2.2. 方法

根据查阅文献及文献情况, 参照“顾客忠诚度调查问卷”自行设计问题, 以“医院需要对预约候床

患者现状进行调查”为统一提前告知,进行电话访谈,包括是否仍在等候、病人的基本信息等几方面。如已取消等候,取消原因及目前患者所处状态等。忠诚度,对还在候床的患者采用继续候床意愿指标进行测量,即“你愿意继续等待本院的床位吗?”,对已取消候床的患者,则对患者进行推荐意愿的测量,即“你愿意将本院推荐给其他人吗?”,采用 Likert11 级评分,0 分表示非常不愿意,10 分表示非常愿意,统一进行数据分析[3]。自行设计影响因素评价量表,内容包括候床时间,就医经历,收费情况,医疗情况,医院情况等项目,采用 Likert5 级评分,1 分表示影响非常小,5 分表示影响非常大,对影响因素进行量化及分析。

### 2.3. 统计学方法

采用 SPSS20.0 与 Excel 软件对数据进行量化及分析,对结果进行统计学描述。

## 3. 结果

### 3.1. 预约候床患者的基本情况

本次调查共获得有效数据 100 例,其中预约候床的小儿斜视患者及白内障患者分别各选取了 50 例,共 100 例进行分析。数据分布及患者一般特征见表 1。

**Table 1.** Data segments and general characteristics of patients (n = 100)  
**表 1.** 数据分部及患者一般特征(n = 100)

项目	例数(例)	构成比(%)
候床状态		
依旧候床	57	57%
放弃候床	43	43%
年龄段		
0~20 岁	0	0
21~40 岁	49	49%
41~60 岁	37	37%
60 岁以上	14	14%
住址		
昆明本地	37	37%
非昆明本地	63	63%
家庭月收入		
3000 以下	26	26%
3000~5000	46	46%
5000~10000	19	19%
10000 以上	9	9%

## Continued

付费方式		
自费	29	29%
医保为主	69	69%
公费为主	2	2%
就医次数		
第一次	56	56%
第二次	28	28%
第三次及以上	16	16%

在还在候床的 57 人中, 白内障患者占 25 人, 小儿斜视患者家长占 32 人, 68.42% 依旧在等待床位的原因是病情相对稳定, 19.30% 是因为对医院及科室的信任, 12.28% 是因为觉得等了那么久了, 再等等。放弃候床的患者中, 白内障患者占 25 人, 小儿斜视患者家长占 18 人, 在放弃等待床位的原因中, 53.49% 是因为病情变化, 34.88% 是因为其他医院床位, 部分患者已回地方医院进行治疗, 11.63% 是因为经济原因放弃候床。

### 3.2. 眼科预约候床患者忠诚度、影响因素及影响力情况

眼科预约候床患者忠诚度得分为  $7.82 \pm 2.21$  分, 其中评分  $\geq 9$  分的患者占 57%, 白内障预约候床患者忠诚度为  $7.86 \pm 2.12$ , 小儿斜视候床患者忠诚度为  $7.94 \pm 1.91$ , 影响因素及影响力评价见表 2。

Table 2. Influence score of influencing factors

表 2. 影响因素影响力得分

影响因素条目	( $\bar{x} \pm s$ )
候床时间长短	$4.12 \pm 0.90$
以往就医经历	$4.15 \pm 0.91$
付费方式	$4.04 \pm 0.84$
费用高低	$4.28 \pm 0.73$
收费透明度	$4.26 \pm 0.85$
医疗技术水平	$4.61 \pm 0.55$
医务人员专业性	$4.47 \pm 0.78$
护理水平	$4.38 \pm 0.90$
医疗设备	$4.40 \pm 0.88$
医院环境	$4.15 \pm 0.88$
医院社会责任	$3.95 \pm 1.03$
医院人文关怀	$4.42 \pm 0.79$
医院的位置	$4.11 \pm 0.90$
医院附近交通情况	$3.91 \pm 1.04$
医院的名声	$4.21 \pm 0.86$

## 4. 讨论

根据本研究结果显示影响预约候床患者的忠诚度因素较多, 而且影响程度也各不相同, 随着医疗体系的改革, 信息技术在当下蓬勃发展, 在市场经济的调控之下, 患者的就医忠诚度已经不再只受到某一单一方面的影响, 而是众多因素相辅相成, 互相影响, 但总体来说, 医疗技术及经济情况等依旧是影响患者忠诚度的主要影响因素, 同时, 医疗环境、设备水平与医院的宣传也逐渐成为患者选择就医医院的重要原因。

### 4.1. 医疗技术水平

医疗技术是医疗质量的内在核心, 因此患者在选择就医医院时总是把医疗技术及诊治水平作为选择的依据及基础, 所以在医疗过程中, 医疗技术是患者最看重的因素, 而医疗技术人才、医疗技术及医疗仪器设备是考量一家医院医疗技术水平的重点, 也是患者选择医院的重点。医院应从自身实际出发, 根据医疗市场变化一步步进行技术创新。医务人员是医疗质量的创造者, 医院一方面应该注重自家医务人员能力提升, 培养高素质的医疗人才, 另一方面可以引进高精尖人才, 利用引进的医疗人才推动医院的现代化发展, 也为医院的长远发展奠定基础。医疗质量发展不仅依赖于医务人员, 同时也得益于医疗设备的发展, 尤其眼科更为特殊, 越来越要求设备的精细、高效、减少损伤等等, 因此, 医院也应该结合医院的发展情况, 认识到医疗设备的重要性, 加强医院的医疗设备建设, 使医疗设备与医疗技术人才相互匹配。

### 4.2. 护理水平

护理水平是医疗技术水平的一部分, 与患者接触较多的便是护理人员, 护理水平是患者选择就医医院重要因素, 良好的护理水平能促进及推动医院及科室的发展, 医院应加强护理人员素质的提升, 在严格执行规章制度, 确保质量安全的前提下, 注重护理人员的人性化及个性化培养, 加强护理人员综合技能考核, 注重知识学习, 提高护理质量水平, 真正做到“以病人为中心”的护理, 树立良好的护士形象, 创建良好的护患关系, 从而提升预约候床患者的忠诚度。

### 4.3. 候床时间

候床时间的长短, 对预约候床患者的忠诚度有较大影响, 一部分患者因候床时间过长及病情变化而放弃候床, 管理者面对患者多床位少的情况, 在硬件设施方面, 一方面应该减少床位资源的滥用与浪费, 查看医院及科室中被不合理占用的空间, 或对科室中空闲的房间进行合理改造, 从而增加床位资源, 另一方面向医院及上级反映相关情况, 进一步壮大医院科室队伍, 在保证医疗条件及患者体验不受影响的情况下, 增设科室床位, 降低医院床位供需不平衡的比重。在软设施方面, 一方面通过提高候床信息透明度, 另一方面合理使用床位资源, 保证床位资源使用的公平公正, 减少床位插队的现象, 减少不合理占用床位资源也尤为重要。在保证候床信息透明的前提下, 减少因他人插队而导致患者预约候床的时间拉长, 使患者能够了解自己目前所在的候床位置, 如在医院公众号或相关医疗软件中显示患者排队的号码, 让患者对自己排队的位置心里有数, 也看得到医疗资源使用的公正透明, 提升患者对医院的信任及信心。

### 4.4. 收费情况

一直以来, 医疗收费都是患者关心的重点, 而收费情况与患者家庭收入情况共同影响着患者预约候床忠诚度, 46%的患者家庭月收入 3000~5000 元左右, 在放弃候床的患者中, 有 11.63%是因为经济原因, 当今中国医疗保险的发展相对减轻了患者就医的费用压力, 但仍有一部分患者对医疗费用感到压力, 而自费医疗的患者压力则更大。医院收费应保证透明公开, 提高收费透明度, 公布医院各项收费情况, 让

患者清楚了解自己治疗所需费用及费用去向。在日常工作中, 尽量减少医疗资源的浪费, 在保证医疗安全的情况下, 减轻患者的费用负担。

#### 4.5. 就医体验

根据研究结果显示, 在本次调查中约有 56% 的患者为初次就医, 在预约候床患者中占较大比例, 就医的体验是患者对一家医院评价评价好坏的重要影响因素, 也是影响患者忠诚度的重要因素。对预约等床的患者而言, 初次就医的体验便尤为重要, 即使是预约候床患者, 也对医院医务人员的专业性及服务水平有着较高的要求, 医院的专业程度对一个患者的忠诚度有着重要影响。医院应该更加注重初次住院患者门诊的服务, 耐心地向患者介绍病情, 介绍医院的相关情况, 解释等床的原因, 尽量得到患者的理解。

#### 4.6. 医务人员专业性

医务人员是医疗过程的实施者, 医务人员的专业性对预约候床患者来说是医院专业性的体现, 患者对医院信任与否很大程度受其影响, 医院应该定期培训医务人员的理论知识及实际操作, 抽调部分医务人员至同类型的优秀医院进行进修与学习, 学习其他医院优秀的管理方法与医疗技术, 为医务人员提升自身能力, 在患者对医务人员提出问题时能尽快并准确地给与患者解答, 不断提高医疗服务质量和水平, 为患者接下来等待住院提升信心。

#### 4.7. 医院人文关怀

对大多数患者来说, 医院是一个冰冷的地方, 人文关怀是体现医务人员能力以及人性温暖的一部分, 在患者预约等床的过程中, 应加强对患者病情的监测, 关爱等床病人的心理健康, 及时排除患者等床过程中所出现的焦虑情况, 为患者提供相关顾问, 当患者病情出现变化, 及心理情况不稳定时, 能得到及时的指导与心理舒缓, 充分体现医疗工作的人文关怀, 努力构建和谐医患关系。

总的来说, 只有床位压力足够大时, 我们才有资格讨论预约候床患者的忠诚度问题, 而造成医院及科室床位资源不足却有着多方面的原因, 同样的, 这种床位资源不足在给医院及科室带来一些压力的同时, 却也为科室带来了足够多的病例与患者, 让我们能接受到更多的问题与解决方法, 能更加方便医院及科室精进这些方面的研究与探讨, 能将医院与科室推向更大的市场。所以, 当我们在探讨预约等床患者的忠诚度时, 是在探讨床位的供需矛盾, 也是在探讨如何留住还没有进入医院接受服务的患者。如今医疗市场日趋成熟, 医疗垄断也逐渐被打破, 对传统公立医院来说既是挑战, 也是机遇, 患者才是医疗服务的核心, 医疗市场归根到底还是围绕患者产生的一场角逐, 赢得患者, 就是赢得市场。

### 参考文献

- [1] 张梅霞, 姚瑶, 李妙, 等. 顾客满意度和顾客忠诚度在医院管理中的应用[J]. 解放军医院管理杂志, 2008, 15(2): 113-115.
- [2] 申文武, 朱婷, 张欣莉, 罗利. 大型综合医院患者预约候床忠诚度调查[J]. 中国循证医学杂志, 2015, 15(3): 253-258.
- [3] 周伟娇, 王亚亚, 刘聪颖, 万巧琴, 龚文涛, 张岩, 尚少梅. 慢性病患者忠诚度现状及影响因素研究[J]. 中国卫生质量管理, 2017, 24(5): 63-66.