

医院医德医风窗口评价系统^①

王亚军

(解放军总医院 纪检办公室, 北京 100853)

摘 要: 目的: 践行以病人为中心的服务理念, 构建一套易行、可行、科学、客观、公正的评价体系, 以提高医院为患服务质量。方法: 以军卫一号平台及 HIS 数据库为基础, 应用 JAVA、Eclipse 技术进行系统搭建。结果: 系统上线运行 30 个月以来, 起到了很好的监管作用, 我院患者综合满意度提升了 4.35%。结论: 本系统有助于提升医务人员为患服务意识, 有助于提升医院的社会、公益形象, 有助于缓解日益突出的医患矛盾, 构建和谐医患关系, 有较高的推广普及价值。

关键词: 医德医风; 满意度; 系统; 设计; 医院

Hospital Medical Ethics Windows Service Evaluation System

WANG Ya-Jun

(Discipline Inspection Office, PLA General Hospital, Beijing 100853, China)

Abstract: The object of our work is to fulfil the philosophy that patients are the core of the service and construct a practical, feasible, scientific, objective and fair valuation system so as to improve the service quality of hospital. The methods we use in this paper are based on the military healthy No.1 platform and HIS database and systematically supported by JAVA and Eclipse technology. The system has been being operated for 30 months, during this interval. It has a great performance on the supervisor function which made the patients comprehensive satisfaction degree increase 4.35%. This system facilitate the service awareness of medical service personnel, the improvement of public and social images and the alleviation of gradually increasing contradictions between medical service and patients, which builds a harmonious relationship between hospital and patients and has a higher value that needs to be promoted.

Key words: medical ethics; degree of satisfaction; system; design; hospital

1 引言

为响应国家、军队号召, 提高医院服务质量, 更好地为伤病员服务, 同时真正缓和日益严峻的医患矛盾, 让患者到医院不仅可以解决“病伤”之痛, 更能排解疾病所带来的“心理”之苦, 让患者享受到医院提供的人文关怀, 以匹配患者日益增长的服务需要, 在此基础上, 我院自主设计开发了便捷科学的窗口式医德医风满意度评价系统, 可以客观、及时、准确地收集到患者的评价信息, 以帮助医院有的放矢, 不断提升为患服务质量。

2 系统原理及功能

2.1 系统设计思想

参照银行、民航、电信等营业厅窗口评价系统^[1], 结合医院服务对象的特性及医院软硬件环境的实际状况, 制定了评价操作简单、便捷, 数据收集及时、真实, 数据统计客观、科学, 数据查询及时、准确, 系统维护方便、可行的实施方案, 并照此方案设计开发了本系统。

2.1 系统功能

本系统有五大功能模块, 患者评价、数据收集、数据统计分析、数据查询、信息维护。具体如图 1 所示。

^① 收稿时间:2013-11-23;收到修改稿时间:2013-12-23

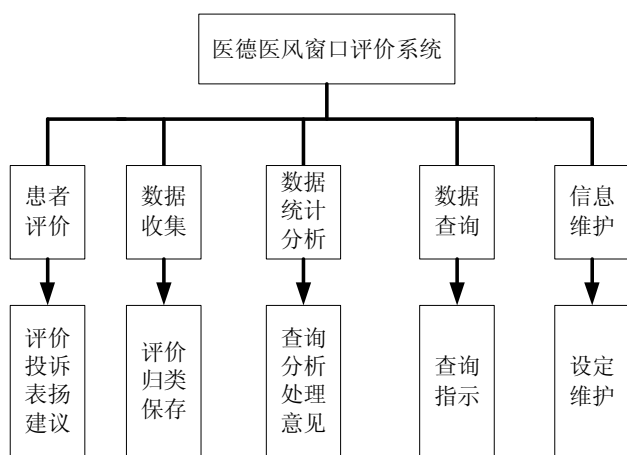


图 1 医德医风窗口评价系统功能图

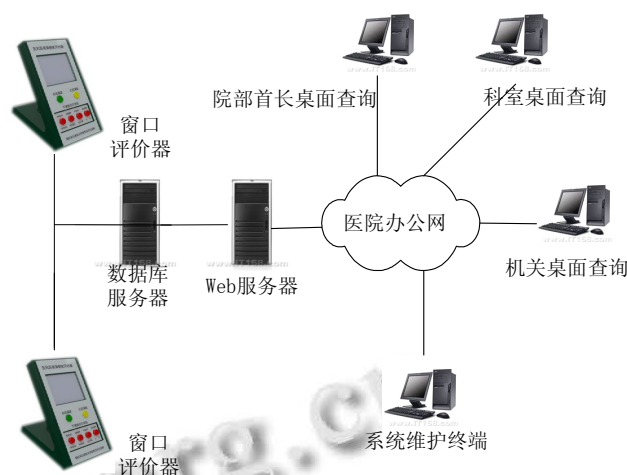


图 2 医德医风窗口评价系统架构图

患者评价模块的主要功能是收集患者的反馈信息,包括患者对医院、科室、医生的评价信息、投诉信息、表扬信息和建议信息。

数据收集模块的主要功能是保存患者的评价信息,根据患者所看科室及住院科室归类评价信息,保存到各自的科室。

数据统计分析模块^[2]的主要功能是查询、分析和处理意见。纪检部门通过 Web 方式登陆,对全院医德医风评价进行查询、统计和分析,了解服务现状,对投诉、建议进行处理,并将结果反馈给患者。

数据查询模块的主要功能是查询、指示。院领导、部领导、科领导可以根据各自的需要查询所需的信息,掌握某时间段内的服务质量,如有必要可指示下级单位或个人进行整改。

信息维护模块的主要功能是对整个系统进行设定和维护。对功能模块进行管理,根据需要增加或减少功能,维护使用者角色权限和数据库。

3 系统实现

3.1 系统构成

本系统主要由以下四部分组成:窗口评价器、Oracle 数据库服务器、Web 服务器、桌面查询系统,如图 2 所示。

3.2 环境配置与主要工具

本系统的开发环境为:服务器端操作系统,Windows Server 2005;数据库,Oracle 11g;开发工具,Visual Studio 2010, Eclipse;开发语言, C#、Java。

3.3 系统实现的重要流程及亮点

由于患者满意指标的不确定以及满意层次所存在的边界模糊性,利用模糊综合评判^[3]来得出患者满意度比以往的精确算法有很大的优越性。患者满意度的多层次模糊综合评价体系的建立步骤如下:

(1) 确定满意指标的层次。我院根据服务内容把满意指标分为三层:不满意、比较满意、非常满意。同时根据医院实际经验,把可能引起纠纷的因素进行归纳整理为:服务态度、服务效率、医疗技术、护理水平、辅诊检查、廉洁自律、业务不熟、膳食营养、环境卫生及其他等核心指标。根据医院患者类别,分为住院患者评价与门诊患者两大类评价。住院患者指标包括:服务态度、医疗技术、护理水平、辅诊检查、膳食营养、环境卫生、廉洁自律;门诊患者指标包括:服务态度、服务效率、业务不熟、环境卫生及其他。

(2) 建立权重集。根据我院多年的问卷调查经验,结合当下社会最关注的医院改革因素^[4],经过了大量的调研和缜密的研究后,对各个评价指标的权重赋值如表 1 及表 2 所示。

表 1 住院病区 and 门诊出诊专家、
普通及辅诊科室权重分布

评价项	服务 态度	医疗 技术	护理 水平	廉洁 自律
权重	0.25	0.25	0.25	0.25

(3) 建立评价集。评价集是以总评价的各种可能的结果为元素所组成的集合。我院有两个评价集,住院患者评价集:

V 住院={非常满意、比较满意、不满意服务态度、

不满意医疗技术、不满意护理水平、不满意廉洁自律};
门诊患者评价集: V 门诊={非常满意、比较满意、不满意服务态度、不满意服务效率、不满意业务不熟、不满意其他}.

表 2 服务窗口的权重分布

评价项	服务态度	服务效率	业务不熟	其它
权重	0.3	0.3	0.3	0.1

(4) 系统亮点. 目前, 国内很多窗口都在使用评价系统, 但这些评价系统都有一个通病, 即被服务人员的评价是被动的. 基于此弊端, 我院潜心研究各医院系统平台的共性与个性, 率先提出在医院各窗口安装进过系统改良的满意度评价器, 提取出所有医院的共性, 把评价过程写入挂号、取药、住院、结账的后台软件系统工作流程里, 设置触发点, 由系统自动触发、激活窗口评价器, 而非人为给信号, 这样, 患者就有了评价的主动性; 同时, 为方便后续有针对性地改进工作, 本系统把登录用户名与窗口工作人员进行了对应, 把病人信息与就诊科室进行了对应, 可以很方便的从后台服务器调阅任何所需信息.

(5) 患者评价过程. 如上所述, 本系统要想对医院尽可能多的服务内容进行评价, 并且考虑到可行性与经济性, 我院把评价器安装在出院结算窗口和门诊各服务窗口.

一是住院患者评价. 此部分评价在患者出院时进行, 能有效消除患者的顾虑, 同时院方能收集到相对客观的评价信息. 评价项为“非常满意”、“较满意”、“不满意”, 其中“不满意”又分为: 服务态度、医疗技术、护理水平和廉洁自律四个按键. 流程如图 3.

二是门诊患者评价. 此种评价主要是对挂号、取药、住院、门诊收费等窗口服务进行评价. 在不影响窗口业务的前提下, 充分利用两个业务之间的冗余时间进行评价. 我院门诊量高峰值为 1.5 万人次, 平均值为 1.2 万左右, 考虑到门诊患者人流量大, 同时结合之前数据统计分析, 每个统计时间段内收集到的样本量远远大于实际需要, 所以此部分评价患者可评可不评, 但评价提示依然由相应的业务系统发出. 评价项分为“非常满意”、“较满意”、“不满意”, 其中“不满意”

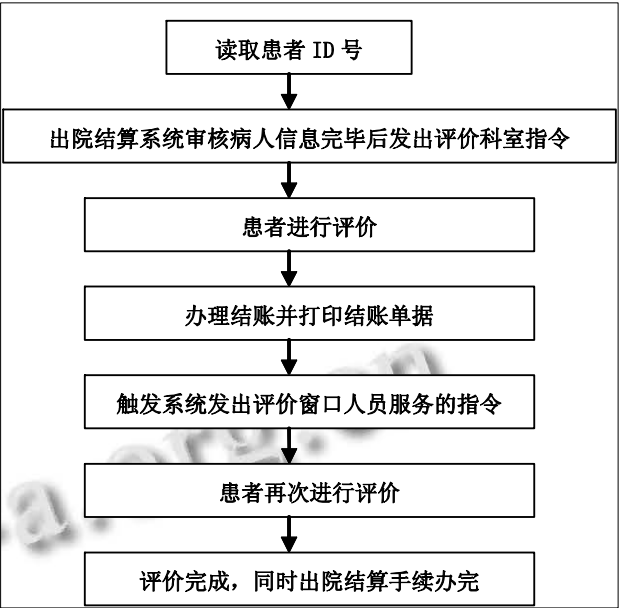


图 3 出院患者评价流程图

又分为: 服务态度、服务效率、业务不熟及其他四个按键. 流程是如图 4 所示.

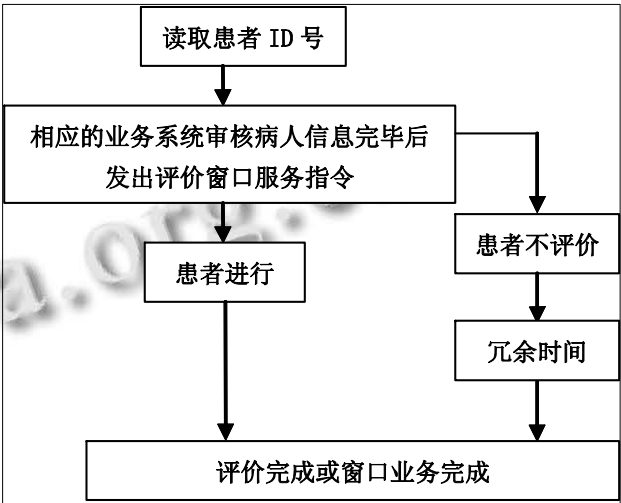


图 4 门诊各窗口评价流程图

4 小结

以上这样的设计, 一是能够真正起到背靠背评价的作用, 而且可以收集到所有住院病人和绝大多数门诊患者的评价信息, 数据真实有效; 二是利用冗余时间进行评价, 不会出现排队等候时间延长等现象; 三是患者 ID 及业务流程启动评价器, 我们从后台可以直接收集相应的满意度评价数据, 而且一卡一人, 一次

一评,不会出现复评、多评、代评等人为造假等情况;四是各种评价器所收集的数据都储存在服务器端,相对来说比较安全,同时按照既定的权重与计算方法,可以方便、快捷、客观地计算出满意度值^[5]。

至此,一套完整的窗口式患者满意度评价系统便设计完成,这在国内医院尚属首例,并且经过了近 30 个月的运行,我们发现此系统能较优地完成医院医德医风信息化评价从而替代传统的纸质问卷,全面提升了医院的医德医风建设效率,也为解决整个社会的医患纠纷,促进医患和谐尽了一份绵薄之力,具有较高的推广应用价值。

参考文献

- 1 韩丹.论医德医风建设评估体系的构建.中国医学伦理学,2009,22(3):90-92.
- 2 刘同波,薛万国.医德医风评价系统的设计与实现.医疗卫生装备,2010,31(9):52-54.
- 3 王琨,李红.患者满意度调查在医院管理中的应用.解放军医院管理杂志,2010,17(6):550-552.
- 4 郭冰.教学医院医患关系与医德医风评价研析.中国医院管理,2011,31(12):88-89.
- 5 王军.基于平衡计分卡的公立医院患者满意度研究[硕士学位论文].天津:南开大学,2013.