

肿瘤患者对医院服务需求调查分析

张兰凤¹, 刘淳淳², 施民新¹, 倪赛楠¹, 杨晓晴¹

(1. 南通市肿瘤医院, 江苏 南通 226361; 2. 南通大学, 江苏 南通 226361)

摘要: [目的] 了解肿瘤患者对医院服务需求。[方法] 对 2013 年 8~9 月首次门诊就诊、住院、出院患者 380 例进行医院服务需求问卷调查, 发放问卷 380 份, 364 份有效。[结果] 医院服务需求排在前 3 位分别是营养方面的讲座(62.4%)、疾病治疗方面讲座(48.4%)、希望联系、介绍心理咨询师及医务人员的倾听(44.0%)。不同疾病阶段、不同年龄层次的肿瘤患者对医院服务需求各不相同。[结论] 肿瘤医院应根据不同肿瘤患者的需要提供相应的个性化服务, 不断提高患者服务满意度。

关键词: 肿瘤患者; 医院服务; 需求; 调查

中图分类号: R197 文献标识码: C 文章编号: 1004-0242(2015)05-0394-04

doi: 10.11735/j.issn.1004-0242.2015.05.A010

An Analysis of Cancer Patients' Requirement for Hospital Services

ZHANG Lan-feng¹, LIU Zhun-zhun², SHI Min-xin¹, et al.

(1. Nantong Tumour Hospital, Nantong 226361, China; 2. Nantong University, Nantong 226361, China)

Abstract: [Purpose] To investigate the cancer patients' requirement for hospital services. [Methods] The hospital service requirement in 380 cancer patient with firsttime outpatient or inpatient were investigated by questionnaire from August 2013 to September 2013. Of which 364 questionnaire were valid. [Results] The top 3 requirement of hospital services were mini-lectures about nutrition(62.4%), mini-lectures on disease treatment(48.4%), and hoping to contact and be introduced to counselors(44.0%). Patients in different cancer period, different ages had different requirement of hospital service. [Conclusion] The cancer hospital should provide cancer patients with personalized service according to the needs of different cancer patients' requirement and to reach satisfactory services.

Key words: cancer patient; hospital service; requirement; investigation

如何正确评估肿瘤患者的需求, 提供肿瘤患者及家属的生理、心理及生活上的咨询服务与康复保健指导, 规范化诊治肿瘤已成为研究的热点, 我院于 2013 年 8 月 1 日至 2013 年 9 月 31 日对门诊、住院、出院后的患者对医院服务需求进行调查, 旨在了解肿瘤患者及家属对肿瘤防治服务需求, 进一步规范肿瘤防治行为, 促进肿瘤专科医院树立良好的社会形象, 为建立权威品牌服务效应提供实践依据。

收稿日期: 2014-08-19; 修回日期: 2014-11-19
基金项目: 江苏省医药卫生科技项目(BJ14030);
南通市科技项目基金(BK2013034)
通讯作者: 杨晓晴, E-mail: ntzlf@126.com

1 资料与方法

1.1 调查对象

采用抽样法于 2013 年 8 月 1 日至 2013 年 9 月 31 日选取在我院首次门诊就诊、住院、出院患者共 380 例。纳入标准: 年龄大于 18 岁, 覆盖初期诊断、治疗期、康复期、晚期等不同阶段患者; 涵盖不同病种、不同年龄层次及不同的费用支付方式。

调查对象一般特征。有效问卷的 364 例中, 男、女各 182 例, 年龄 18~87 岁, 平均年龄 56 ± 13.3 岁, 涵盖病种有肺癌、食管癌、宫颈癌、乳腺癌、淋巴瘤、

胃癌、肠癌、鼻咽癌、卵巢癌、肝癌等(Table 1)。

Table 1 Characteristics of subjects(n=364)

Characteristics		N	Percent
Gender	Female	182	50.0
	Male	182	50.0
Age(years)	< 30	22	11.3
	30~40	47	19.0
	40~50	77	14.6
	> 50	218	55.1
Period	Diagnose	91	25.0
	Surgery	30	8.2
	Chemotherapy	30	8.2
	Radiotherapy	31	8.6
	Rehabilitation	91	25.0
	Late-stage	91	25.0
Education	Elementary school	126	34.6
	Middle school	149	40.9
	High school	67	18.4
	College and above	22	6.0
Area	Rural	278	76.4
	Town	86	23.6
Payment	Public health insurance	12	3.3
	Employee health insurance	86	23.6
	Residents health insurance	22	6.0
	Agricultural insurance	174	47.8
	At one's own expense	65	17.9
	Other	5	1.7

1.2 调查方法

在参照国家癌症中心设计的肿瘤患者需求量表基础上,根据患者访谈结果进行细化,请 4 位医疗、管理专家根据量表中各条目与相应主题的相关性进行条目的增减,如针对信息社会网络的高速发展,增加手机 APP、微信关注等条目,形成调查问卷。

调查内容包括是否需要就诊流程指导方面的服务,是否需要疾病健康教育方面(例如健康讲座)的服务,是否需要营养支持方面的咨询服务,是否需要心理支持方面的服务,是否需要社会资源方面的服务,是否需要康复用品方面的服务,是否需要其他服务等,每一条款又细化成各具体的服务内容。

由研究者当场发放问卷,使用统一指导语,对有疑问的条目进行解释;匿名填写;全部对象 15min 后交卷。本次共发放问卷 380 份,回收有效问卷 364 份,有效率 95.8%。

2 结 果

总体服务需求排在前 3 位的为营养方面的讲座(62.4%),疾病治疗方面讲座(48.4%),希望联系、介绍心理咨询师及医务人员的倾听(44.0%);75.5%患者否定对康复用品介绍服务(Table 2)。

肿瘤患者不同疾病阶段、不同年龄层次对服务需求各不相同。疾病诊断期患者 91 例,关注度前 3 位的分别是疾病治疗指导、医务人员的倾听和就诊流程的指导;疾病治疗期关注度前 3 位的分别是营养指导、疾病治疗指导和医务人员倾听;康复期患者关注度前 3 位分别是疾病预防、营养指南、电话随访与康复辅助用品;晚期患者关注度前 3 位分别是家人倾听与陪伴、陪客资源资讯和营养指导。小于 30 岁患者关注度前 3 位分别是医务人员倾听、疾病治疗指导和康复辅助用具;30~40 岁患者关注度前 3 位的分别是疾病治疗指导、就诊流程指导和医务人员倾听;40~50 岁患者关注度列前 3 位分别是营养指导、疾病治疗指导和就诊流程指导;大于 50 岁患者关注度列前 3 位的分别是疾病治疗指导、营养指导和医务人员的倾听。

3 讨 论

以患者为中心,为患者康复服务,是医院服务工作的根本目的,只有了解患者对医院服务需求才能使服务有针对性。本次研究调查了门诊、住院、放化疗、诊断初期、治疗期间、康复期间等不同阶段患者,涵盖不同病种、不同年龄层次及不同的医疗费用支付方式患者的服务需求,本调查中将患者的服务需求从就诊流程,到疾病健康教育、营养支持、心理支持、社会资源、康复用品等方面的服务,此外,内容还涉及网络信息查询、外部环境需求等,可较好地反映患者的意愿,从而为有效改善服务,改善医患关系提供重要的依据。

从本次调查结果来看,肿瘤患者及家属对医院服务形式,最希望获得的是健康讲座,尤其是营养方面讲座(62.4%),其次是疾病治疗方面指导(48.4%),第三为联系、介绍心理咨询师及医务人员的倾听(44.0%)。研究表明绝大多数患者需要获得与他们所患疾病有关的信息^[1],包括肿瘤发生的机

Table 2 Overall demand for services of subjects[n(%)]

Contents	Item	Yes	No
1. Do you need treatment process guidance service?	Blood tests	131(36.3)	101(27.7)
	Imaging	104(28.6)	
	Registration	100(27.5)	
	Admission, discharge	90(24.7)	
2. Do you need health, disease education (such as health auditorium) service	Nutrition guide	227(62.4)	107(29.4)
	Disease treatment	176(48.4)	
	Postoperative rehabilitation	125(34.3)	
	Psychological counseling	127(34.9)	
	Disease prevention	99(27.2)	
	Pain	85(23.4)	
	TCM treatment	73(20.1)	
3. Do you need consulting services on nutritional support	Other	14(3.8)	95(26.0)
	Nutrition guide	155(42.6)	
4. Are you in need of psychological support services	Information on clinical nutrition resource	120(33.0)	114(31.3)
	Attention from medical staff	160(44.0)	
	Communication with family members	146(40.1)	
	Communication among patients	123(33.8)	
	Contact, introduce counselors	109(29.9)	
5. Are you in need of services on social resources	Contact, introduce psychological counseling courses	38(10.4)	223(61.3)
	Insurance resource information	80(22.0)	
	Chaperone resource information	48(13.2)	
	Other rehabilitation center resources	47(12.9)	
	Legal resource information	43(11.8)	
	Hospitals around the living resources	36(6.3)	
	Other medical institutions information	30(9.9)	
	Community resource funded	28(7.7)	
6. Are you in need of services on rehabilitation supplies	The elderly, child care / fertility information	27(7.4)	275(75.5)
	Rehabilitation aids	62(17.0)	
	Wig	31(8.5)	
	Headscarf	13(3.6)	
7. Do you need other services	Telephone follow-up	141(38.7)	167(45.5)
	Medical books	131(36.0)	
	Medical appointments	79(21.7)	
	Network information	70(19.2)	
	Mobile APP, phone messages or micro-channel to provide care support	60(16.5)	

制、诊断、治疗方法、新的治疗手段、自我管理、营养等内容,期望看到治愈的希望,与本文调查结果一致。因此,医务人员不仅要加强对患者的疾病知识的讲解,还需掌握营养、心理方面的知识,针对不同的患者提供个性化的服务。医院可成立“患者服务中心”,整合医疗资源,形成专业照护团队,定期开展健康讲座,满足患者对知识的需求。另外,癌症患者及家属对图书馆的传统服务方式,如阅览、借阅、文献检索等也有不同程度的需求(36.0%)。因此,有条件的医院图书馆还可开辟专门的阅览场地,或采取病

区流动服务等灵活的服务形式^[2,3]。提供不同类别的文献资料,如需求最多的日常保健和饮食疗法等书刊,在一定程度上促进医患关系良性发展,提高医疗效果。本次调查中对“是否需要康复用品”一栏,所调查的364例患者中275例(75.5%)患者认为无需提供,而有康复用品需求的患者则主要集中于30岁以下的患者及康复期患者,因此,对30岁以下的患者及康复期的患者,如何尽快地恢复机体的功能,回归社会,应成为医务人员关注的重要内容之一。

对于肿瘤患者来说,由于疾病的特殊性,需要反

复就医^[4,5],不同年龄、不同疾病阶段,其满足需求的策略研究有较大的研究空间。如对于疾病相关知识需求,可探讨不同阶段个体化、多样化的健康教育形式,专家讲座、专家访谈等。对于肿瘤照护需求,则需锁定护理技能及服务的提高与改善、照护环境的人性化服务等;对于心理需求则应探索有效的心理干预方法等,面对肿瘤患者医务人员尤其要学会倾听,要用心去倾听患者的讲述,关注患者的心声,传递信心与关怀;针对肿瘤治疗休期的患者可建立院前预约、电话随访等院后延续性护理服务,强调多学科小组的合作,更好地延续医院的治疗和护理,促进患者获得积极的健康结局。

总之,医院应更多地关心患者需求的差异性,开展差异化、个性化服务,真正提高患者的就医满意度。

参考文献:

[1] Zhang LF,Cai J,Shi MX. Practice of patient care service center in our hospital [J]. Chinese Hospital Management, 2012,28(12):916-918.[张兰凤,蔡晶,施民新. 我院构建患者护理服务中心的实践 [J]. 中华医院管理杂志,

2012,28(12):916-918.]

[2] Chen ZX. Personalized information services in the library of the hospital [J]. Chinese Journal of Medical Library and Information Science,2010,19(5):18-21.[陈志兴. 医院图书馆的个性化信息服务 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2010,19(5):18-21.]

[3] Yang YR,Zhu Y. The vision of building up patients' library based on the condition of our library [J]. Chinese Journal of Medical Library and Information Science,2003, 12(5):31-32.[杨艳荣,祝业. 结合我馆实际开设病人图书馆的设想 [J]. 中华医学图书情报杂志,2003,12(5): 31-32.]

[4] Pei Y,Huang O,Fang Q. Analysis of the present researches on breast cancer patient needs in China [J]. Journal of Surgery Concepts & Practice,2010,1(5):557-559.[裴艳, 黄欧, 方琼. 国内乳腺癌病人需求的研究现状分析[J]. 外科理论与实践,2010,1(5):557-559.]

[5] Zhang LF,Ye Y,Liu MJ. The application and research progress of transitional care in discharged cancer patients [J]. Chinese Nursing Management,2012,12(11):91-94.[张 兰凤,叶赞,刘敏杰. 延续性护理在癌症出院患者中的实践研究进展[J]. 中国护理管理,2012,12(11):91-94.]

《肺癌可防可治》征订单

肺癌虽然是癌症死亡中的“第一杀手”,但它却是各种癌症中病因最为明确,因而是最可以预防的一种癌症。

本书内容及特色:①汇国内外新成果;②聚数十年临床功力;③析肺癌攀升发病原因;④解诊断新方法和新技术;⑤提切实有效防控措施;⑥讲家属关心的问题;⑦选肺癌典型病例。

主编:毛伟敏 男,主任医师,教授,博士生导师,浙江省胸外科学科带头人;从事肿瘤外科临床、科研、教学工作三十余年。擅长胸部、消化道肿瘤的转化性研究和临床诊治。

许沈华 女,研究员,从事肿瘤的基础与临床研究。1996 年获国务院颁发国家政府特殊津贴的荣誉,获得浙江省政府科技成果奖 9 项。出版的科普读物有:《癌症浅谈》、《认识基因》等 6 本。

回 执 单

书 名	肺癌可防可治		
定 价	定价:30 元 征订价:200 本起订,每本 22 元,免运费	订 数	
单 位			
单位地址			
联 系 人		电 话	

汇款后请务必将汇款凭证及回执单传真至 010-59787033,款到发书。

订购 200 本以下的读者,请到我社官网购买 www.pmph.com,邮费自付。

银行转账方式:户名:北京人卫文化传播有限公司 开户银行:农业银行北京先农坛支行 银行账号:200101040001467

征订负责人:王中阳 电话:010-59787033

地址:北京市朝阳区潘家园南里 19 号 人民卫生出版社销售部 邮编:100021