

提高中药房等候发药患者满意度的研究

王瑞锋¹, 王雪¹, 余行俭² (1. 河南省濮阳市中医院, 濮阳 457001; 2. 濮阳市人民医院, 濮阳 457000)

摘要 目的: 患者对药房的满意度是一个主观感受, 多种因素可以影响该主观感受。不改变客观条件, 只改变向患者公示的预计候药时间或者改变公示的方法, 根据统计结果找出最能提高患者对药房主观满意度的方法。方法: 在不同的日期改变向患者公示的预计候药时间或者改变公示的方法, 在不同日期的相同时段发放调查表。结果: 对药房整体满意度的排序和药品质量、价格满意度不相关, 但是和预计等待时间 (不是真实等待时间) 的满意度排序一致。结论: 预计的等候时间差异会对药房整体满意度产生正相关影响, 给患者明确的等候时间提示并且提示的等待时间比真实的时间适当加长 10 分钟左右能明显提高患者对药房整体的满意度。

关键词: 中药房; 候药时间; 心理因素; 满意度; 影响

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2018)09-1292-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2018.09.23

Study on Improving the Satisfaction of Patients Waiting for Medicine in Department of Chinese Pharmacy

Wang Ruifeng¹, Wang Xue¹, Yu Xingjian² (1. Puyang Hospital of Traditional Chinese Medicine, Henan Province, Puyang 457001, China; 2. Puyang People's Hospital, Puyang 457000, China)

Abstract Objective: The patient's satisfaction with pharmacy is a subjective feeling, which involves many factors. The purpose of the paper is to find out the best method to improve the patient's subjective satisfaction with the pharmacy without changing the objective conditions, only changing the expected waiting time announced to the patient or the method of publicity according to the statistical results. **Methods:** The expected waiting time announced to the patients on a different date or the method of publicity was changed. The questionnaire at the same time on different dates was issued. **Results:** The results showed that the ranking of overall satisfaction of the pharmacy was not related to the quality of the drug or the price satisfaction, but was consistent with the ranking of satisfaction of expected waiting time (not the real waiting time). **Conclusion:** The difference in expected waiting time had a positive impact on the overall satisfaction of the pharmacy. Announcing a specific waiting time which is 10 minutes longer than the real waiting time could significantly improve the patients' overall satisfaction with the pharmacy.

Keywords: department of Chinese pharmacy; waiting time; psychological factors; satisfaction; effect

患者满意度是衡量药房工作成效的重要指标，是否满意完全是一种心理状态，受多种因素甚至患者文化水平的影响^[1]。相关研究证实，单纯的心理引导和暗示也能影响满意度^[2]，甚至影响生理功能^[3]。而且，有报道显示，等候时间过长是患者不满意的最重要原因，占比达到62%^[4]，另外，“候药时间过长”仅次于“服务态度”成为产生药患纠纷的第二位原因^[5]，也是临床科室对住院药房最不满意的第二原因^[6]，故改变患者“候药时间过长”的心理感觉可能会影响满意度结果。增加调剂人员、改善客观条件、提高工作效率等方法，从客观上降低候药时间方面已经有很多相关论述，各医院也在这方面做了最大努力，但是不改变客观候药时间只改变患者心理预期和主观感受是否能提高患者满意度方面鲜有报道。河南省濮阳市中医院在尽了最大努力降低客观候药时间后，尝试用各种心理引导和暗示的方法影响患者心理预期和主观感受来降低主观候药时间，统计结果显示不同的心理引导和暗示方法能显著影响患者满意度。

1 目的

不改变客观条件，只改变向患者公示的预计候药时间、或者改变公示的方法、或者完全不公示候药时间，然后统计不同条件下的患者满意度，根据统计结果找出最能提高患者主观满意度的方法。

2 方法

一般情况下，患者取药为整个就诊流程的最后一步，在取药后调查满意度很多人会将整个流程的满意度和候药时间的满意度混淆，为了获得单纯的对候药时间的满意度结果，必须排除其他就诊过程中对患者造成的满意度影响。如果整个就诊流程中只有取药后的这一个候药时间满意度调查，此调查往往受患者对其他流程满意度的影响。因此笔者设计满意度调查表时将前几条调查内容设置为调查患者对取药前各种流程的满意度评价，并设置一条让患者书写最不满意情况的内容，让患者充分发泄对其他流程的不满，然后是调查对药品质量、药品价格、药房服务态度满意度，最后才是调查对候药时间的满意度，以期获得相对客观的单纯对候药时间的满意度结果。调查表见图1。

服务满意度调查表

尊敬的客户，您好，为了更好地为您服务，并根据您的意见改进为我们的工作，烦请您用1分钟时间填写下表，谢谢！

项目内容	满意度情况，请在选定的内容上画√
对挂号流程	非常满意 满意 一般 不满意
对医生诊治	非常满意 满意 一般 不满意
对检查、检验	非常满意 满意 一般 不满意
对收费、退费	非常满意 满意 一般 不满意
对取药之前流程最不满意的是 (请具体说明)	
对药品质量	非常满意 满意 一般 不满意
对药品价格	非常满意 满意 一般 不满意
对药房服务态度	非常满意 满意 一般 不满意
对取药等待时间	非常满意 满意 一般 不满意
对药房整体满意度	非常满意 满意 一般 不满意
填表人性别	男 女
填表人年龄	小于30岁 31-50 大于51岁

其他意见与建议:

年 月 日 第一周

图1 服务满意度调查表

医院门诊人次多少有特定规律，工作日周一最多，周四最少。为减少客观候药时间变化对满意度的影响，每次调查均放在患者最多的周一上午进行，从早上8点到中午12:10分，每隔5分钟向刚刚取得药品的患者或者家属发放一张调查表，如果患者不愿意配合作答，则发给紧接着的下一位患者。以此方法来获得尽量一致的抽样代表性。每次共调查50人，调查表内容相同，但是分以下多种提示情况进行调查。

第一周调查，药房大厅没有任何提示大约需要等待多长时间的告示牌，患者无从知晓大致的等待时间，除非向药房工作人员询问，大厅的排队叫号系统也关闭不用。

第二周调查，在药房外张贴一张告示，内容为“8-9点缴费者需要等待大约30分钟，9-10点缴费者需要等待大约50分钟，10-11点缴费者需要等待大约80分钟，11点之后缴费者需要等待大约120

分钟”，无其他任何提示，也不用排队叫号系统。

第三周调查，仅打开了排队叫号系统，患者可以查看正在取第几号患者的药品，也可以知道自己排队在第几号。无纸张告示。

第四周调查，采用第二周调查的纸张告示和第三周调查的排队叫号系统告示相结合。

第五周调查，采用排队叫号系统告示，但是叫号大屏幕下方增加最近取药5人真实的从患者缴费到药房确认发药之间的平均等待时间提示（为此笔者专门修改了排队叫号系统，增加了此项内容）。

第六周调查，采用排队叫号系统告示，但是

叫号大屏幕下方显示最近取药5人平均等待时间=（真实的平均等待时间+10分钟）的提示。

第七周调查，采用排队叫号系统告示，但是叫号大屏幕下方显示最近取药5人平均等待时间=（真实的平均等待时间+20分钟）的提示。

第八周调查，采用排队叫号系统告示，但是叫号大屏幕下方显示最近取药5人平均等待时间=（真实的平均等待时间+30分钟）的提示。

3 结果

将收到的调查表汇总，然后统计，等待时间满意度结果见表1。

表1 对等待时间满意度汇总

%

调查期 方式	非常满意	满意	一般	不满意	非常满意 + 满意
第一周，无提示	6	28	36	30	34
第二周，告示	10	28	34	28	38
第三周，叫号	28	22	24	26	50
第四周，告示 + 叫号	26	24	28	22	50
第五周，真实时间	32	34	20	14	66
第六周，时间 +10	28	44	16	12	72
第七周，时间 +20	24	36	22	18	60
第八周，时间 +30	22	32	28	18	54

结果显示，采用第六周公示预计等待时间为真实时间加10分钟这种方式的满意度最高，非常满意和满意之和达到72%，第一周无任何提示方式的

满意度最低，只有34%。第六周方式满意度明显超过其他方式。

对药品质量的满意度结果见表2。

表2 对药品质量满意度汇总

%

调查期 方式	非常满意	满意	一般	不满意	非常满意 + 满意
第一周，无提示	24	62	8	6	86
第二周，告示	22	64	10	4	86
第三周，叫号	22	62	10	6	84
第四周，告示 + 叫号	24	60	12	4	84
第五周，真实时间	24	62	8	6	86
第六周，时间 +10	22	64	10	4	86
第七周，时间 +20	24	62	8	6	86
第八周，时间 +30	22	64	10	4	86

结果显示,对药品质量的满意度在各种方式之间没有明显差异。

对药品价格的满意度结果见表3。

表3 对药品价格的满意度汇总

调查期 方式	非常满意	满意	一般	不满意	非常满意 + 满意
第一周,无提示	20	60	12	8	80
第二周,告示	18	62	16	4	80
第三周,叫号	22	60	12	6	82
第四周,告示+叫号	20	62	10	8	82
第五周,真实时间	20	60	14	6	80
第六周,时间+10	22	60	10	8	82
第七周,时间+20	20	60	16	4	80
第八周,时间+30	18	64	12	6	82

结果显示,对药品价格的满意度在各种方式之间没有明显差异。

共同影响患者对药房整体的满意度。在药品质量、药品价格等因素不变的情况下,仅仅改变等待时间对药房整体满意度的影响结果见表4。

药品质量、药品价格、等待时间等多种因素

表4 对药房整体满意度汇总

调查期 方式	非常满意	满意	一般	不满意	非常满意 + 满意
第一周,无提示	6	26	36	32	32
第二周,告示	12	26	36	26	38
第三周,叫号	28	22	24	26	50
第四周,告示+叫号	26	26	26	22	52
第五周,真实时间	30	34	22	14	64
第六周,时间+10	30	46	12	12	76
第七周,时间+20	26	36	20	18	62
第八周,时间+30	22	32	28	18	54

结果显示,对药房整体满意度的排序和等待时间的满意度排序一致,说明等待时间直接影响药房整体满意度。

量、价格满意度产生显著影响,但是会对药房整体满意度产生正相关影响,给患者明确的候药时间提示并且提示的等待时间比真实的时间适当加长10分钟左右能明显提高患者对药房整体的满意度。

4 结论

不同方式的候药时间差异不会导致对药品质

参考文献：

- [1] 张抗怀, 杨世民. 消费者对医院药房服务满意度的调查研究[J]. 中国药房, 2005, 16(7): 506-508.
- [2] 陶坚红, 陈东梅. 社会心理因素对子宫全切除术患者的影响及护理对策[J]. 国际医药卫生导报, 2012, 18(15): 2276-2278.
- [3] 孙晓东, 陈涛. 关于导致消化性溃疡心理因素的探讨和防治[J]. 光明中医, 2009, (8): 1454-1455.
- [4] 苏淑慧. 对门诊药房满意度不高的分析及如何提高满意度的探讨[J]. 海峡药学, 2014, (6): 174-175.
- [5] 余行俭, 王瑞锋, 王雪. 医院门诊药房药患纠纷现状和原因分析[J]. 中国中医药现代远程教育, 2009, 7(3): 65-66.
- [6] 钱芳芳, 李一帆, 李莉, 等. 品管圈在提高临床科室对住院药房满意度中的应用[J]. 安徽医药, 2013, 17(3): 513-515.

(收稿日期 2017年9月7日 编辑 邹宇玲)