

中国越南患者对针灸满意度对比调查分析

肖瑶¹, 符文彬², 潘华峰¹, 吴光海³

(¹广州中医药大学, 广州 510405; ²广东省中医院, 广州 510120;

³越南河内针灸医院, 河内 100803)

摘要:目的:对中国越南患者针灸满意度进行对比调查分析,以期共同发展中国和越南的针灸和中医药事业的交流与合作提供参考。方法:采用问卷抽样调查的方式,对2010年8月至2011年8月期间广州市和河内市医院门诊患者及在住院满1周的患者共2 000例进行调查。调查内容包括受访者健康状况、针灸治疗概况等19个项目。结果:80%的中国患者对针灸治疗综合满意,47%的越南患者对针灸治疗综合满意。对医生、护士的工作及态度,中国患者的非常满意和满意率分别为89%和83%;越南患者的非常满意和满意率分别为90%和96%。对治疗使用一次性针具,中国患者的非常满意和满意率为94%;对治疗使用非一次性针具,越南患者的非常满意和满意率为45%。结论:中越两国的针灸事业仍有提升空间,应该加强对外交流合作共同进步。

关键词:中国;越南;针灸;满意度;对比调查

Survey and analysis of Chinese and Vietnamese patients' satisfactions on acupuncture

XIAO Yao¹, FU Wen-bin², PAN Hua-feng¹, WU Guang-hai³

(¹Guangzhou University of Traditional Chinese Medicine, Guangzhou 510405, China; ²Guangdong Provincial Chinese Medicine Hospital, Guangzhou 510120, China; ³Hanoi Acupuncture Hospital, Hanoi 100803, Vietnam)

Abstract: Objective: Though the survey and analysis of the satisfaction of acupuncture on patients in China and Vietnam to provide reference for exchanges and cooperation of acupuncture and TCM industry between two countries. Methods: A questionnaire sample survey method was adopted, during the August 2010 to August 2011 period, a total 2000 outpatient and hospitalized cases in hospital of Guangzhou and Hanoi were investigated. Survey respondents included 19 projects such as health status, acupuncture treatment overview, etc. Results: Overall satisfaction of Chinese patients with the acupuncture treatment was 80% while the Vietnamese patients' was 47%. About doctors and nurses' attitude, the very satisfied and satisfied rates of Chinese patients were 89% and 83%; while the Vietnamese patients' were 90% and 96%. To the use of disposable needles for treatment, the very satisfied and satisfied rate of Chinese patients was 94%; while the Vietnamese patients' was 45%. Conclusion: There still has room for improvement of acupuncture in China and Vietnam, we should strengthen international exchange and cooperation for common progress.

Key words: China; Vietnam; Acupuncture; Satisfaction rate; Comparative survey

患者满意度是患者由于健康、疾病、生活质量等方面的要求面对医疗保健服务产生某种期望,基于这种期望,对所经历的医疗保健服务情况进行的主观评价,也即医院服务达到患者期望值的程度^[1-2]。患者满意度调查是对医疗服务质量的全面评价,在医院管理中具有重要的价值,对医疗卫生事业的发展有促进作用。本研究采用问卷抽样调查形式,对比调查分析2010年8月至2011年8月期间广州市和河内市门诊及住院患者对针灸治疗的满意度情

况,以期共同发展中国和越南的针灸提供参考意见,促进中越两国中医药事业的发展 and 交流合作,为人类的健康事业做出努力。

资料与方法

1. 调查对象 本次抽样调查对象为2010年8月至2011年8月期间广州市和河内市参与调查医院门诊及住院满1周的患者对针灸治疗的满意度情况,无年龄、性别、文化程度要求。患者意识清醒,智力正常,能正确回答问题。参与抽样的医院分别是广州市三

甲中医院,包括广东省中医院、广州中医药大学第一附属医院、广东省第二中医院、广州市中医院以及越南方面河内市的A级医院,包括河内针灸医院、108军医医院、公安部传统疗法医院、中央传统疗法阮秉谦医院、河内传统疗法医院。

2. 资料收集方法 采用问卷调查的方式,共发放问卷2 300份,回收有效问卷2 000份,回收率有效率86.91%。调查内容包括:受访者健康状况、一次性针灸的使用情况、治疗费用、综合满意度等13项条目^[3]。其中,受访者健康状况和选择针灸治疗的原因因为多项选择,其余11项条目均分为4个等级:非常满意、满意、一般、不满意^[4]。

3. 统计学方法 调查数据输入Excel建立数据库后,用Excel和SPSS 11.5进行统计分析,采用构成比作描述性统计。

结果

1. 受访者健康状况 由表1可见,中国的1 000名有效受访者中患病比例超过10%的有腰痛患者为17%,肩痛患者为18%,头沉重患者为10%,下肢不适患者为10%,郁证患者为20%,越南的1 000名有效受访者中患病比例超过10%的有腰痛患者为20%,肩痛患者为17%,头沉重患者为16%,下肢不适患者为13%,郁证患者为10%,其他疾病患者为10%。中越两国的受访者所患疾病主要集中在痛证和郁证,表明现阶段的针灸治疗主要集中在痛证和郁证方面。

表1 受访者健康状况统计结果(%)

国家	所患疾病									
	腰痛	肩痛	头沉重	下肢不适	郁证	风湿病	中风	哮喘	骨质增生	其他疾病
中国	17	18	10	10	20	5	5	3	4	8
越南	20	17	16	13	10	4	5	2	3	10

2. 医风医德 见表2-表3。由结果可见,越南医生护士的工作态度以及检查告知情况更令患者满意,表明中国更需要提高医德医风建设。

表2 中国患者对医风医德满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
医生医疗工作及态度	25	64	10	1
护士医疗工作及态度	23	60	15	2
检查告知满意程度	11	70	18	1
治疗费用满意程度	5	38	51	6

3. 就医环境 见表4-表5。从结果可见,越南针灸治疗环境状况和医疗设备及病房膳食与中国存在一定差距,病人非常满意度较低,应着重改善。

表3 越南患者对医风医德满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
医生医疗工作及态度	38	52	9	1
护士医疗工作及态度	42	54	3	1
检查告知满意程度	31	63	5	1
治疗费用满意程度	4	36	58	2

表4 中国患者对就医环境满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
诊治的环境状况	10	58	30	2
诊治的医疗设备	12	63	22	3
病房膳食评价	22	45	23	10

表5 越南患者对就医环境满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
诊治的环境状况	9	54	32	5
诊治的医疗设备	15	54	23	8
病房膳食评价	14	38	38	10

4. 针灸治疗 见表6-表7。可见,越南患者对使用非一次性针具和针刺痛觉、热觉较不满意。中国患者的综合满意度高于越南患者,表明中国的针灸治疗在各个方面较为完善。

表6 中国患者对针灸治疗满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
治疗使用一次性针具	54	40	6	0
针刺痛觉热觉的反应	6	58	30	6
挂号和候诊的时间	9	47	40	4
针灸治疗的综合满意度	10	70	20	0

表7 越南患者对针灸治疗满意度统计结果(%)

条目	非常满意	满意	一般	不满意
治疗使用非一次性针具	18	27	25	30
针刺痛觉热觉的反应	4	12	76	8
挂号和候诊的时间	10	57	31	2
针灸治疗的综合满意度	5	42	51	2

5. 选择针灸治疗的原因 由表8可见,中越两国的受访者选择针灸治疗的原因主要是疗效好,没有副作用,西医无法解决以及花费少,表明针灸的优越性已越来越受到认可。

表8 受访者选择针灸治疗的原因(%)

国家	原因								
	疗效好	没有副作用	可以根治	西医无法解决	花费少	安全	医生服务好	属于医保范围	其他原因
中国	28	20	5	8	13	11	8	5	2
越南	22	20	8	12	15	6	16	0	1

6. 中国和越南患者满意度多因素回归分析结果 将 χ^2 检验筛选出有统计学意义的项目进行

Logistic回归分析, $P < 0.05$ 表明回归分析的指标有统计学意义, 根据OR值, 影响中国和越南的患者对针灸满意度的主要影响因素有医护人员工作及态度、检查告知满意程度、治疗费用满意程度、诊治的环境状况等9个, 见表9-表10。各指标对患者总体满意的程度影响较大, 中越两国无明显差别。

表9 中国患者各指标的Logistic逐步回归分析结果

指标	回归系数	标准误	Wald 卡方值	P值	OR值的95% 置信区间
医护医疗工作及态度	-4.912	0.413	6.85	0.001	5.723-4.101
检查告知满意程度	-2.078	0.237	5.07	0.015	2.544-1.613
治疗费用满意程度	-1.059	0.201	4.23	0.023	0.665-1.452
诊治的环境状况	-2.851	0.294	0.72	0.043	3.427-2.227
诊治的医疗设备	-0.755	0.177	2.65	0.002	1.105-0.405
病房膳食评价	-1.859	0.214	3.78	0.022	1.439-2.277
治疗使用非一次性针具	-5.013	0.396	7.98	0.011	5.789-4.237
针刺痛觉热觉的反应	-2.388	0.241	6.77	0.005	2.861-1.914
挂号和候诊的时间	-0.221	0.179	5.33	0.023	0.132-0.572

表10 越南患者各指标的Logistic逐步回归分析结果

指标	回归 系数	标准误	Wald 卡方值	P值	OR值的95% 置信区间
医护医疗工作及态度	-6.493	0.578	8.90	0.011	7.626-5.359
检查告知满意程度	-3.032	0.282	7.68	0.005	3.586-2.477
治疗费用满意程度	-0.038	0.181	6.53	0.033	0.393-0.316
诊治的环境状况	-2.676	0.257	1.01	0.031	3.131-2.121
诊治的医疗设备	-0.591	0.176	2.33	0.025	0.936-0.246
病房膳食评价	-1.801	0.212	3.96	0.012	1.388-2.221
治疗使用非一次性针具	-1.692	0.204	3.53	0.001	2.091-1.291
针刺痛觉热觉的反应	-0.776	0.181	4.17	0.012	0.419-1.131
挂号和候诊的时间	-2.825	0.236	6.47	0.003	2.363-3.287

讨论

患者满意度调查结果对比分析 针灸疗法起源于我国, 有数千年的历史。中医药在国外被应用最广泛的就是针灸学。针灸作为东方医学治病的方法, 四千多年前便在越南开始使用, 中越交流后, 越南的针灸发展更加迅速。可以说, 越南的针灸很早就以独立的形式存在与发展了。越南成立了针灸研究院, 胡志明民族医药研究所及针灸研究所等^[5]。随着医疗体制改革的不断深入, 如何能够为患者提供满意的医疗和服务, 是医院亟待解决的关键问题。近年来中国和越南患者满意度调查结果显示, 患者对针灸治疗的医德医风、就医环境基本满意, 但是仍然存在以下很多相似的问题。

1. 医风医德有待进一步改进 调查结果显示, 中国的患者中仍有11%、17%, 越南的患者中有10%、4%的被调查者对医、护人员服务态度选择一般或不满意。中国和越南的患者各有19%、6%对检查告知满意程度选择一般或不满意, 有57%、60%认为治疗费用偏高。表明中越两国在医疗服务的合理化方面特别是医疗费用方面仍有较大的提升空间。

2. 就医环境有待进一步改善 调查结果显示, 中国和越南分别有32%和37%的患者对环境状况评价为一般和不满意, 有25%和31%的患者对医疗设备不够满意, 有33%和48%的患者对病房膳食评价为一般和不满意。提示中越两国在针灸治疗的环境和设备已经病房膳食种类、质量还需要改善。

3. 针灸治疗有待进一步改善 调查结果显示, 越南的患者对使用非一次性针具有55%评价为一般和不满意。据调查由于越南使用的针灸针具较粗, 所以有84%的患者针刺的痛觉和热觉不够满意。中国和越南分别有44%和33%的患者对挂号和候诊时间评价为一般和不满意。越南的患者对针灸治疗综合满意度低于中国, 表明越南在针灸用具方面还需要改善。针刺疼痛是影响多数人就医针灸科的一道屏障, 使针灸治疗范围缩小, 是影响针灸发展的重要因素之一。如何解决针刺疼痛是针灸人员的当务之急^[6]。

4. 认清针灸发展存在的问题 调查结果显示, 越南的针灸治疗未纳入医疗保险范围, 中国的针灸治疗纳入了医疗保险范围, 但仍然有医保定点医院的限制, 在一定程度上不利于针灸的推广。中国和越南的受访者有28%和22%认为针灸疗效好, 8%和12%的受访者认为针灸能解决西医无法解决的问题, 同时也能不同程度地缓解一些看病难、看病贵问题, 表明针灸治疗在中越两国越来越被接受和认可。但是对于大多数百姓而言, 针灸的治疗作用、养生保健、预防疾病等内容还知之甚少。

5. 中越对比体现创新思路 本研究首次将中国和越南的患者对针灸满意度进行对比调查分析, 具有创新意义。同时找出两国在针灸治疗方面的优势和存在的问题, 优势互补, 互相学习, 共同推动中国和越南的针灸事业和医疗卫生事业的发展, 有助于两国人民身体素质的提高和疾病的防治。使中医在世界范围内得到越来越多的认可, 发挥中国中医药在世界范围的发展和影响, 为两国的睦邻友好关系及

亚洲的和平稳定团结,为人类的健康事业贡献积极力量。

启示

1. 中越两国针灸应发挥综合优势,提高临床疗效 针对针灸服务模式单一,针灸多种疗法配合应用的优势淡化的问题,中越两国应该创新服务模式,扩大服务范围。探索建立现代医院中适宜针灸快速健康发展的服务模式,采取多种形式使针灸进入临床各个科室,在各种疾病的不同阶段采用针灸疗法,也可建立针灸特色门诊。在某些疑难病症中,综合应用针灸多种方法并与药物结合,能解决多因素、复杂性疾病的长期持续治疗与康复问题,达到提高疗效、缩短疗程、节约医疗资源、减少治疗费用的目的^[7]。

2. 中越两国针灸应注重传统疗法,加强标准应用 传统技法是针灸疗法的特色所在,传统技法使用率降低,从而影响到针灸事业的发展。中越两国应该保持发扬传统医学的特色,全面推进针灸学术流派和思想的传承研究,同时也应借助现代科技,研制既无损伤而又有艾灸特性、能达到艾灸治疗效果、无毒、安全的新方法、新仪器^[8]。另外,要高度重视针灸国际标准的转化工作,做好我国国家标准的制定,加快针灸国际标准制定的步伐,把握我国在针灸国际标准方面的话语权。

3. 中越两国针灸应加强对外交流合作共同进步 中越两国应该建立针灸学术交流与科技教育合作的平台,加强交流合作,学习引进对方优秀的科研教育技术与方法,促进针灸的共同发展。中国也应该利用针灸传统的优势,通过支持本国的针灸名家到越南传授指导,帮助越南的针灸事业更上一层楼。要培养高层次、实用型的国际合作人才,提高国际交流水平和能力,不断扩大我国在国际针灸界的影响。

参 考 文 献

[1] 宋勇,贺少雄.患者满意度评价浅析.中华医院管理杂志,

2005,21(7):450
SONG Yong,HE Shao-xiong.Analysis of patient satisfaction evaluation.China Hospital Management,2005,21(7):450

[2] 王敏怡,黄淇敏.医疗服务中顾客满意度的概念和评估.中华医院管理杂志,2004,20(1):46-48

WANG Min-yi,HUANG Qi-min.The concept of medical services and evaluation of customer satisfaction.China Hospital Management Journal,2004,20(1):46-48

[3] 高野道代(日).患者对针灸治疗满意度的调查.全日本针灸学会杂志,2002,52(5):562-574

TAKANO Michiyo(Japan).Survey of patients' satisfaction of acupuncture treatment.Journal of Japan Acupuncture Society, 2002,52(5):562-574

[4] 蔡培芳.北京友谊医院患者满意度调查分析.临床和实验医学杂志,2011,10(1):65-66

CAI Pei-fang.Survey of patients' satisfaction in Beijing Friendship Hospital.Journal of Clinical and Experimental Medicine, 2011,10(1):65-66

[5] 蔡捷恩.中医药学在越南.北京中医,1993,12(2):59-62

CAI Jie-en.Chinese medicine in Vietnam.Beijing Journal of TCM,1993,12(2):59-62

[6] 阎翠兰,崔维春,彭武平,等.唐山市针灸知识问卷调查报告.华北煤炭医学院学报,2010,12(2):172-174

YAN Cui-lan,CUI Wei-chun,PENG Wu-ping,et al.A investigation report on acupuncture knowledge questionnaire.Journal of North China Coal Medical University,2010,12(2):172-174

[7] 高新军.中医针灸发展应对四大挑战.中国中医药报,2011-08-22
GAO Xin-jun.Acupuncture development deal with four major challenges.Clinical Journal of Chinese Medicine,2011-08-22

[8] 刘炜宏,齐淑兰,成平.全国针灸临床现状初步调查与研究.中国中医药信息杂志,2008,15(5):1-3

LIU Wei-hong,QI Shu-lan,CHENG Ping.Preliminary investigation and study on the clinical status of the national acupuncture. Chinese Journal of Information on TCM,2008,15(5):1-3

(收稿日期:2011年11月23日)