

[15] 胡赞,朱亚,王钰婷.新建综合医院中医文化构建对“健康江苏、和谐医患”的策略探讨[J].中国卫生标准管理,2023,14(7):87-90.

[16] 李禹慧,梁立波,霍洪波,等.5所三级医院患者出院流程及护理满意度调查与分析[J].中国医院管理,2019,39(9):65-67.

[17] 冯瑶.精细化流程管理对手术室护理管理工作效率及患者满意度的影响分析[J].中国卫生产业,2019,16(28):47-48.

[18] 林逋宋.省心录[M].长沙:岳麓书社,2005:234-235.

[19] 王军伟.论语《学而》集义[M].昆明:云南科技出版社,2018:124-125.

[20] 蒙好好,刘义兰,莫蓓蓉,等.儿科护士实施人文关怀体验的质性研究[J].护理学杂志,2024,39(13):80-83.

[21] Kaplan M, Kaplan F, Celik H. The effect of humanistic behavior skills in nursing practice on caregiving competence[J]. Work, 2025:1519364443.

(本文编辑 吴红艳)

门诊就医人文关怀体验问卷的优化及信效度检验

张海鑫¹,刘义兰²,郭舒婕³,王红霞⁴,车旭⁴,朱佩茹⁵,曹海英⁴,
陈铭霞⁶,豆欣蔓⁷,邢彩霞⁸,冯素萍⁹,徐晓霞¹⁰,官春燕²

摘要:**目的** 优化门诊就医人文关怀体验问卷并检验其信效度,为医院门诊就医患者体验测评提供可靠的工具。**方法** 基于前期构建的门诊就医人文关怀体验问卷,通过2轮专家函询进行修订,调查郑州市7所医院的598例门诊就医患者,对问卷进行信效度检验。**结果** 最终形成的问卷包括院前服务过程、导诊过程、现场挂号过程、候诊过程、受诊过程、缴费过程、检查检验过程、取药过程、治疗过程、就医结束10个维度41个条目。探索性因子分析10个公因子的累计方差贡献率为74.628%;问卷水平的内容效度指数为0.976,条目内容效度指数为0.750~1.000;总问卷的Cronbach's α 系数为0.965,重测信度系数为0.958;验证性分析 $\chi^2/df=2.638$,RMSEA=0.052,CFI=0.954,IFI=0.915,TLI=0.899,NFI=0.883。**结论** 优化的门诊就医人文关怀体验问卷内容更简洁,信效度良好,可为医院门诊患者的人文关怀体验提供评价工具。

关键词: 门诊; 人文关怀; 人文护理; 患者体验; 问卷; 信度; 效度

中图分类号: R471; C931.3 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2025.14.074

Optimization and reliability and validity testing of the Outpatient Humanistic Care Experience Questionnaire Zhang Haixin, Liu Yilan, Guo Shujie, Wang Hongxia, Che Xu, Zhu Peiru, Cao Haiying, Chen Mingxia, Dou Xinman, Xing Caixia, Feng Suping, Xu Xiaoxia, Guan Chunyan. Nursing Department, Henan Provincial People's Hospital, Zhengzhou 450003, China

Abstract:**Objective** To optimize the Outpatient Humanistic Care Experience Questionnaire and test its reliability and validity, and to provide a reliable tool for evaluating the experience of outpatient patients in hospitals. **Methods** Based on the previously constructed Outpatient Humanistic Care Experience Questionnaire, the questionnaire was revised through two rounds of expert consultations. A total of 598 outpatient patients from 7 hospitals in Zhengzhou were surveyed to test the reliability and validity of the questionnaire. **Results** The final version of the questionnaire includes 41 items across 10 dimensions: pre-hospital service process, triage process, on-site registration process, waiting process, consultation process, payment process, examination and testing process, medication pickup process, treatment process, and end of medical visit. Exploratory factor analysis identified 10 common factors with a cumulative variance contribution rate of 74.628%. The content validity index (CVI) of the questionnaire was 0.965, and the item-level content validity index (I-CVI) ranged from 0.750 to 1.000. The total questionnaire's Cronbach's α coefficient was 0.976, and the test-retest reliability coefficient was 0.958. Confirmatory factor analysis results showed $\chi^2/df=2.638$, RMSEA=0.052, CFI=0.954, IFI=0.915, TLI=0.899, and NFI=0.883. **Conclusion** The optimized Outpatient Humanistic Care Experience Questionnaire is more concise and has good reliability and validity, making it a suitable evaluation tool for assessing the humanistic care experience of outpatient patients in hospitals.

Keywords: outpatient; humanistic care; humanistic nursing; patient experience; questionnaire; reliability; validity

作者单位:河南省人民医院1.护理部3.门诊办5.妇科门诊(河南 郑州,450003);2.华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部;4.河南省中医院护理部;6.江苏省人民医院护理部;7.兰州大学第二医院护理部;8.内蒙古自治区人民医院护理部;9.河南省胸科医院护理部;10.河南省肿瘤医院护理部
通信作者:官春燕,1246112011@qq.com
张海鑫:男,硕士,主管护师,haixinzhang88@163.com
科研项目:河南省中青年卫生健康科技创新领军人才培养项目(LJRC2023020)
收稿:2025-01-08;修回:2025-03-06

医院之间的竞争不仅仅体现在诊断、手术等诊疗水平上,更多与医院提供的服务质量有关。门诊是医院的窗口,是其重要组成部分,以患者多和就医流程繁杂为主要特点^[1],这些特点导致门诊较易发生医患纠纷。改善患者就医体验、注重医学人文关怀已被纳入国家健康战略和卫生政策法规,且实施医学人文关怀可减少医疗纠纷和促进医患关系和谐^[2]。《“健康中国”2030规划纲要》中明确提出,要增强患者就医获得感,加强医疗服务人文关怀^[3]。2019年,《国务

院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》将在线满意度调查工作正式列入三级公立医院的绩效考核重点项目^[4]。国家卫生健康委员会、国家中医药管理局 2023 年印发的《进一步改善护理服务行动计划(2023—2025 年)》强调,加强护理人文建设,细化人文关怀措施^[5]。2024 年 9 月,国家卫生健康委员会等四部委联合印发《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027 年)》,提出医疗卫生机构人文关怀建设行动等要求^[6]。由此可见,人文关怀已成为医学发展的重要方针,亟需建立符合我国国情且信效度较好的门诊患者人文关怀体验测评工具,以进一步提升患者人文关怀体验^[7]。本研究组前期编制的门诊患者就医人文关怀体验问卷^[8]未经过验证性分析,为了更为精准且便捷地对门诊患者人文关怀体验进行评价,本研究对原问卷进行优化及信效度检验,旨在为医院门诊就医患者体验测评提供更为便捷、可靠的工具。

1 对象与方法

1.1 对象

1.1.1 函询专家 纳入标准:①熟悉人文护理、门诊管理领域内容,具有扎实的理论基础与丰富的实践经验;②中级及以上职称;③本科及以上学历;④工作年限≥10 年;⑤知情同意、愿意参与本研究。排除标准:专家在咨询表中对调查的内容自评“不熟悉”或“很不熟悉”。本研究共遴选来自北京、上海、河南、河北、江苏、四川、甘肃、福建、广西、湖南、重庆、内蒙古、新疆的 24 名专家。均为女性;年龄 33~65(50.5±7.2)岁;正高级 18 名,副高级 4 名,中级 2 名;博士 2 名,硕士 9 名,本科 13 名;副院长 1 名,护理部主任/副主任 12 名,门诊部主任/副主任 3 名,护士长 8 名;工作年限 11~43(23.4±14.1)年。

1.1.2 调查对象 纳入标准:①门诊就医患者,完成门诊就医全过程 1 次及以上;年龄≥18 岁;②自愿参加调查;③无沟通障碍,能理解问卷内容。排除标准:伴有认知障碍、精神障碍。根据样本量为问卷条目数 5 倍,49 个条目至少需要 245 例;验证性分析样本量在 200 例以上且大于探索性分析样本量,总样本至少需要 490 例,考虑脱落情况再将样本量扩大 10%,至少需要 545 例。本研究共调查 598 例门诊就医患者,其中男 136 例,女 462 例;患者年龄 18~64 岁,平均(38.59±12.62)岁;汉族 572 例,少数民族 26 例;学历为硕士及以上 32 例,本科 266 例,大专 142 例,高中/中专 100 例,初中及以下 58 例;未婚 184 例,已婚 400 例,离异 4 例,丧偶 10 例。

1.2 方法

1.2.1 构建函询问卷并实施专家函询 在原有的门诊就医人文关怀体验问卷^[8]中,提取全部 10 个一级条目(含院前服务过程、导诊过程、现场挂号过程、候诊过程、受诊过程、缴费过程、检查检验过程、取药过

程、治疗/注射输液过程、就医结束)、49 个二级条目。分别采用 Likert 5 级评分法、4 级评分法对每个条目进行重要性和相关性评价。通过邮箱或微信发放函询问卷的形式实行 2 轮专家函询。

1.2.2 预调查 对 20 例门诊患者进行预调查,经测试,患者对问卷的理解程度良好,问卷填写时间为 5~10 min。

1.2.3 正式调查 采用方便抽样法,于 2024 年 5—6 月选取郑州市 7 所三级甲等医院的门诊就医患者进行调查。由本人对 4 名调查员展开统一的培训,内容主要包括对研究目标和内容的详细解读,对量表条目含义的清晰阐释。调查人员对所有参与研究的患者明确告知本次研究的目的以及问卷填写的具体要求。对于无法独立完成问卷填写的患者,调查人员协助其完成填写。患者填写完成后,调查人员对问卷进行审核,若发现问题,请患者当场补充或修改。若患者离开且问卷无法修改或补充,则该问卷为无效问卷。

1.2.4 统计学方法 采用 Excel2016 对所有数据进行双人录入,并采用 SPSS25.0 和 AMOS24.0 软件对数据进行分析。专家意见协调程度是指咨询专家对意见的分歧程度,主要用协调系数(W)和变异系数来表示。取值范围为 0~1,数值越大协调程度越好^[9],同时对 W 值进行 χ^2 检验;变异系数越小,专家意见的协调程度越高,一般认为变异系数<0.25 较好^[10];专家意见的集中程度常用标准差和满分率来表示^[11]。本研究重要性指标筛选原则为:指标同时满足变异系数<0.25,均数≥3.50,满分率≥0.20。相关性指标筛选原则为:指标同时满足变异系数<0.25、均数≥2.50、满分率≥0.20。采用项目分析法筛选问卷条目后,通过 Pearson 相关系数评估各因子得分间及其与总分的关系,并结合探索性因子分析来检验问卷的结构效度。同时,利用专家评分来评定内容效度。效度分析则包括探索性因子分析、验证性因子分析及内容效度评估;信度分析则计算 Cronbach's α 系数和重测信度(选取在门诊长期稳定复查的慢性病患者共 30 例,留取联系方式,在 2 周后门诊复查时进行复测,计算重测信度)。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 专家函询结果 ①2 轮专家咨询问卷回收率分别为 96.0%、100%。②第 1 轮 Cr 为 0.948(Ca=0.944,Cs=0.952),第 2 轮 Cr 为 0.963(Ca=0.967,Cs=0.958)。③专家意见协调程度。第 1、2 轮总体 Kendall's W 分别为 0.745、0.772($\chi^2=2\,093.306$ 、1 640.629,均 $P<0.001$)。④专家函询结果。第 1 轮重要性评分为 4.29~5.00 分,变异系数 0~0.20,满分率 50%~100%;相关性评分为 3.46~4.00 分,变异系数 0~0.21,满分率 58.33%~100%。第 2 轮

重要性评分为 4.64~5.00 分,变异系数 0~0.21,满分率 76%~100%;相关性评分为 3.64~4.00 分,变异系数 0~0.20,满分率 76%~100%。

2.2 专家论证结果 在第 1 轮专家函询后,针对专家提出的意见进行了汇总,召开小组讨论会。结果共增加 1 条(B4),删除 5 条(C4、E8、G1、I5、I8),修改 13 条(B2、C2、C3、D1、E2、E3、G、G5、I2、I9、I10、J4、J5),合并 4 条为 2 条(E4、E6 合并为 E5、将 I6、I7 合并为 I5)。在第 2 轮专家函询后,针对专家提出的意见进行了汇总,召开第 2 轮专家论证会,共删除 2 条(I1、I6),修改 11 条(A2、B1、B2、D2、D4、E5、F2、G5、I3、I7、J5)。

2.3 问卷优化终稿 问卷从原始的 10 个一级条目、49 个二级条目经过 2 轮专家函询、2 轮专家论证后,最终修订为 10 个一级条目、41 个二级条目。41 个条目采用 Likert 5 级评分法,从“很不同意”到“很同意”分别赋值 1~5 分。选“不涉及”用平均数替代。

2.4 信效度分析结果

2.4.1 项目分析 项目分析法涵盖相关系数法与临界比值法。本研究结果显示,10 个一级条目间 Pearson 相关系数为 0.676~0.768,条目与问卷总分相关系数为 0.813~0.949,均达标。采用临界比值法时,

通过排序问卷条目得分,选取前后 27% 为高、低分组,运用独立样本 *t* 检验判断两组得分差异显著性,结果显示各条目得分均数差异均有统计学意义(*t* = 28.873~82.349,均 *P* < 0.001),具有较好的区分度,予以保留。

2.4.2 效度分析

2.4.2.1 内容效度 经专家咨询,问卷各条目的内容效度指数(I-CVI)为 0.750~1.000,总问卷内容效度指数(S-CVI)为 0.976。

2.4.2.2 结构效度 探索性分析 KMO 值为 0.958, Bartlett's 球形度检验近似 χ^2 值为 11 350.486 (*P* < 0.001),表明适合进行因子分析。将 5 月份收集的 298 份问卷进行探索性因子分析,采用主成分分析法及方差最大法进行正交旋转,萃取特征值 > 1 的因素。41 个条目的因子载荷均 ≥ 0.4,共同性均 > 0.2,保留 41 个条目(条目归属与原问卷一致)。本研究共提取 10 个公因子,累计方差贡献率为 74.628%,见表 1。将 6 月份收集的 300 份调查问卷数据进行验证性因子分析,采用 AMOS24.0 软件通过极大似然法进行参数估计。结果表明,模型的拟合度良好, χ^2/df = 2.638, RMSEA = 0.052, CFI = 0.954, IFI = 0.915, TLI = 0.899, NFI = 0.883。

表 1 门诊患者就医人文关怀体验问卷因子载荷(*n* = 298)

条目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
A1 您觉得电话咨询时,电话接听人员热情耐心,能听懂您的疑问并解答	0.735	0.076	0.098	0.109	0.246	0.227	0.147	-0.042	0.085	0.063
A2 您觉得门诊预约操作简单便捷	0.876	0.378	-0.269	0.178	0.075	0.086	0.075	0.226	0.186	0.086
B1 您觉得导医能主动询问,耐心回答,正确指导,用语礼貌	0.321	0.815	0.258	0.107	0.154	0.087	0.089	-0.176	0.139	0.246
B2 您觉得导医能根据您的病情,给予初步分科指导就诊	0.108	0.829	0.075	0.085	0.029	0.087	0.018	-0.056	0.067	0.275
B3 您觉得门诊公示就医流程,并在首次就诊时有导医向您解释,便于您接下来就诊	0.286	0.836	0.103	0.193	0.034	0.093	0.163	0.034	0.032	0.048
B4 对特殊人群(老年人、行动不便等)提供帮助,必要时全程陪诊	0.109	0.722	0.032	0.293	0.214	0.062	0.284	0.241	0.194	0.239
C1 您觉得挂号人员热情耐心,主动帮您解决问题,使您焦急的情绪得以缓解	0.093	0.028	0.792	0.118	0.201	0.074	0.104	0.073	0.294	0.103
C2 您觉得门诊工作人员会为您维持排队秩序,缓解您焦急情绪	0.038	0.193	0.894	0.382	0.108	0.073	0.092	0.193	0.024	0.292
C3 您觉得现场挂号方式多样方便,挂号单/回执单内容正确、完整、清晰,便于理解,同时会有工作人员主动帮助	0.018	-0.201	0.783	0.102	0.032	0.081	0.032	0.103	0.013	0.034
D1 您觉得候诊时,工作人员主动提示您受诊前相关流程,并请您耐心等待	0.032	0.032	0.097	0.842	0.304	0.223	0.076	0.205	0.175	0.083
D2 您觉得候诊时护士耐心地解答您的疑问,深表同情,安抚您紧张焦虑的情绪	0.293	0.017	0.029	0.709	0.193	0.022	0.075	0.092	0.103	0.319
D3 您觉得候诊时有护士巡查、观察询问您的病情、及时处理意外事件,让您感到安心、放心	0.034	0.025	0.093	0.693	0.295	0.103	0.019	0.202	0.103	0.033
D4 您觉得候诊时间适宜,与分时段预约的时间大概一致,候诊过程体现人文关怀,比如环境、候诊椅、空间等	0.093	0.085	0.193	0.782	0.019	0.092	0.065	0.013	0.083	0.104
E1 您觉得医师有按时出诊,利于您及时得到诊疗	0.184	0.294	0.025	0.072	0.789	0.203	0.073	0.194	0.042	0.193
E2 您觉得医师有耐心地听您诉说病情并解答您的疑问,时间适宜,便于您了解诊疗方案	0.095	0.392	0.103	0.057	0.841	0.193	0.185	0.204	0.083	0.284
E3 您觉得医务人员尊重您,敬语相称,受诊过程中有注重保护您的隐私	0.048	0.294	0.094	0.059	0.667	0.189	0.074	0.192	0.081	0.073
E4 您觉得医师有用通俗易懂的言语向您解释病情、检查、用药及治疗等	0.105	0.049	0.068	0.085	0.737	0.034	0.072	0.047	0.028	0.019
E5 您觉得医师有综合考虑您的病情,与您共同制订诊疗计划,所给的诊疗方案让您安心、放心	0.292	0.072	0.072	0.072	0.638	0.072	0.283	0.084	0.038	0.089
E6 您觉得医师有安抚您担心焦虑的情绪,灌输希望,树立您战胜疾病的信心	0.043	0.193	0.038	0.109	0.716	0.392	0.389	0.293	0.083	0.082
F1 您觉得收费人员有耐心地回答您的问题	0.293	0.294	0.048	0.083	0.294	0.823	0.347	0.294	0.104	0.083
F2 您觉得缴费方式多样,遇到问题时工作人员能够及时给予帮助和解决	0.082	0.092	0.094	0.105	0.198	0.832	0.103	0.082	0.282	0.108
F3 您觉得有接待窗口合理处理收费分歧问题,解释药品价格波动及与其他医院价差情况	0.042	0.184	0.103	0.173	0.039	0.772	0.084	0.163	0.118	0.302
G1 您觉得医务人员热情、耐心,有主动告知您检查检验前准备事项及候检大概时间,并请您耐心等待	0.103	0.192	0.039	0.139	0.038	0.038	0.622	0.265	0.294	0.294

续表 1 门诊患者就医人文关怀体验问卷因子载荷($n=298$)

条目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
G2 您觉得医务人员有用通俗易懂的言语向您解释检查检验的操作方法	0.302	0.094	0.028	0.044	0.078	0.047	0.698	0.185	0.117	0.214
G3 您觉得在检查检验过程中,医务人员尊重您,敬语相称,有注重保护您的隐私	0.045	0.143	0.205	0.071	0.047	0.083	0.902	0.047	0.078	0.032
G4 您觉得特殊检查在检查条件许可的情况下,允许家属陪伴并给予安抚	0.193	0.104	0.074	0.285	0.193	0.184	0.843	0.195	0.832	0.082
G5 您觉得医务人员操作娴熟、耐心,让您感到安心、放心	-0.195	0.033	0.152	0.086	0.075	0.196	0.785	0.175	0.184	0.096
G6 您觉得医务人员有告知您取结果的大约时间、地点及方法	0.083	0.082	0.293	0.032	0.154	0.087	0.718	0.069	0.174	0.139
H1 您觉得取药时,有药物咨询窗口提供咨询,医务人员有耐心及时地回答您的问题	0.082	0.282	0.108	0.042	0.184	0.103	0.075	0.873	0.282	0.108
H2 您觉得医务人员将药品交付于您之前与您认真核对	0.087	0.089	0.075	0.347	-0.294	0.104	0.089	0.795	0.075	0.084
H3 您觉得医务人员有主动告知药物服用及保存的注意事项,必要时提供书面提示	0.023	0.139	0.038	0.025	0.072	0.282	0.108	0.679	0.279	0.246
I1 您觉得治疗过程的排队叫号井然有序、公正合理	0.042	0.184	0.103	0.184	0.047	0.083	0.154	0.087	0.854	0.275
I2 您觉得有医务人员告知治疗相关事项,耐心解释及时地回答您的问题	0.282	0.108	0.184	0.103	0.173	0.032	0.293	0.214	0.695	-0.284
I3 您觉得医务人员尊重您,敬语相称,治疗时有注重保护您的隐私	0.032	0.293	0.214	0.293	0.294	0.048	-0.083	0.082	0.768	0.256
I4 您觉得为您治疗过程的医务人员的专业技术让您感到安心、放心。治疗过程如有需要时,医护人员及时提供帮助	0.092	0.065	-0.013	0.086	0.075	0.282	0.108	0.059	0.794	0.175
I5 您觉得治疗环境整洁,指示标识清晰易懂,卫生间、饮用水等方面使用	0.203	0.073	0.194	0.138	0.082	0.282	0.108	0.084	0.873	0.103
J1 您觉得您的就医过程是顺心的,能感受到医院及门诊工作人员对您的人文关怀	0.294	0.018	0.201	0.086	0.075	0.194	0.287	0.089	0.146	0.783
J2 您觉得您会再次选择该医院进行就诊或健康体检	0.340	0.087	0.189	0.103	0.019	0.202	-0.103	0.195	0.086	0.626
J3 您觉得您会向他人推荐该医院	0.175	0.154	0.087	0.246	0.183	0.092	0.065	0.013	0.246	0.683
J4 您就诊的医院健康教育形式多样化	0.073	0.018	0.201	0.275	0.288	0.203	0.073	0.194	0.275	0.698
特征根	1.964	1.762	1.343	1.754	2.865	1.296	2.763	1.432	2.548	2.456
方差贡献率(%)	7.262	6.515	4.966	6.486	10.593	4.792	10.216	5.295	9.421	9.081
累计方差贡献率(%)	7.262	13.777	18.743	25.229	35.822	40.614	50.830	56.125	65.547	74.628

2.4.3 信度分析 问卷的 Cronbach's α 系数及重测信度,见表 2。

表 2 问卷的 Cronbach's α 系数及重测信度

维度	Cronbach's α 系数	重测信度
A 院前服务过程	0.964	0.953
B 导诊过程	0.985	0.974
C 现场挂号过程	0.942	0.933
D 候诊过程	0.943	0.913
E 受诊过程	0.955	0.949
F 缴费过程	0.976	0.984
G 检查检验过程	0.969	0.971
L 取药过程	0.978	0.982
I 治疗过程	0.986	0.984
J 就医结束	0.956	0.939
总体	0.965	0.958

3 讨论

3.1 门诊就医人文关怀体验问卷优化的必要性分析

在对门诊患者体验测评工具上,2007 年、2011 年、2013 年、2014 年相继研制出患者医疗服务沟通体验问卷(Health Care Communication Questionnaire, HCCQ)^[12]、门诊患者医疗服务评估问卷(Out-Patient Assessment of Health Care, O-PAHC)^[13]、医疗服务门诊患者体验问卷(Health Services Out Patient Experience, HSOPE)^[14]。但鉴于医疗技术进步、医保政策等因素推动门诊服务模式和服务内容不断变化,信息化技术的不断提升,既往工具已难以准确反映当前中国医院门诊患者的就医体验^[15-16]。越丽霞等^[16]研制的门诊患者人文关怀管理规范质量评价问卷为医疗机构提供了一套标准化的评价工具,可以客观、量

化地评估人文关怀管理的质量,但其评价对象是医疗机构,而非直接从患者角度进行评价。本研究对 2016 年研制的门诊患者就医人文关怀体验问卷进行优化研究,在优化过程中专家对问卷内容进行逐一评价,如第 1 轮专家论证会建议增加条目“B4 对特殊人群(老年人、行动不便等)提供帮助,必要时全程陪诊。”这说明对特殊人群的照顾应格外注意。葛浩通^[17]通过调查的 365 例门诊老年患者,发现门诊老年患者面临预约挂号难、等待时间长等问题,尤其在候诊和检查环节耗时较长,且难以运用信息化技术。因此,医护人员和管理者需加强对门诊老年患者的关注与特殊关怀。优化后的问卷删除了门诊已不再提供的服务(如门诊输液)的内容,并结合新增服务(如缴费方式、候诊预约)进行了综合调整。本研究优化后的门诊就医人文关怀体验问卷直接反映了门诊患者的真实体验和感受,是医疗机构改进服务质量、提升患者满意度的重要依据。通过优化问卷设计,提高问卷的信度和效度,可以更准确地捕捉患者的需求和期望,为医疗机构提供有针对性的改进建议。此外,优化后的条目数量更少,能便捷有效地测评门诊就医患者的体验感,既提高了测试准确率与医院门诊管理者的效率,又减轻了被测试患者的负担。

3.2 门诊患者就医人文关怀体验问卷的信效度分析

本研究的前期间卷^[8]是在文献研究、质性研究、专家咨询基础上形成。本研究选取了 25 名专家进行函询,2 轮函询的问卷回收率分别为 96.0%和 100%,说明专家参与本研究的积极度较高;第 1、2 轮专家函询的权威系数分别为 0.948、0.963,表明专家权威性较高,函询结果相对可靠^[18-19]。第 2 轮专家意见集中性

较第1轮提高,内容效度较好。本研究对优化问卷实施信效度检验,结果显示 Cronbach's α 系数为 0.965,表明问卷内部一致性较好。此外,问卷重测信度为 0.958,显示出良好的跨时间稳定性^[20-22]。效度方面,该测量工具能准确反映所需测量内容。当 I-CVI $\geq$ 0.78 且 S-CVI $\geq$ 0.90 时,测量工具内容效度良好。本研究中,I-CVI 为 0.750~1.000,S-CVI 为 0.976,表明问卷内容效度优异。通过探索性及验证性因子分析,问卷结构效度得到验证,共提取 10 个公因子,累计方差贡献率 74.628%,证明问卷结构效度良好^[10,21-22]。10 个公因子基本涵盖了门诊就医患者人文关怀体验评价的主要元素,包括门诊患者从挂号、就诊、缴费、取药等所有可能涵盖的流程。

4 结论

本研究基于国家政策以及前期研究基础,通过专家函询、专家论证和小组讨论,最终优化形成包括 10 个维度、41 个条目的门诊就医人文关怀体验问卷,并进行了信效度检验,问卷可靠性、科学性较好。本研究为门诊患者就医人文关怀体验提供了科学可行的评价工具,有利于门诊患者就医人文关怀体验的动态评估及持续跟踪改进。本研究的样本仅来自郑州市,其适用性有待扩大地域范围进行应用研究。

参考文献:

- [1] 郭舒婕,宋葆云,张红梅,等.《门诊患者人文关怀管理规范》团体标准解读[J].中华医院管理杂志,2024,40(6):419-425.
- [2] 官春燕,潘绍山,胡德英,等.103 所医院护理人文关怀开展现况的调查研究[J].护理学杂志,2023,38(21):82-86.
- [3] 中共中央,国务院.“健康中国 2030”规划纲要[EB/OL].(2016-10-25)[2024-09-18].http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content_5124174.html.
- [4] 国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见[J].中华人民共和国国务院公报,2019(5):22-30.
- [5] 国家卫生健康委员会,国家中医药局.进一步改善护理服务行动计划(2023-2025 年)[EB/OL].(2023-06-15)[2024-09-18].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202306/content_6887303.htm.
- [6] 国家卫生健康委员会办公厅,教育部办公厅,国家中医药局综合司,等.医学人文关怀提升行动方案(2024-2027 年)[EB/OL].(2024-09-29)[2024-10-10].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202410/content_6979036.htm.
- [7] 刘义兰.护理人文关怀标准化建设的思考[J].护理学杂志,2025,40(1):1-2.
- [8] 官春燕.门诊患者就医人文关怀体验研究[D].武汉:华中

科技大学,2016.

- [9] Lee I, Wang H H. Preliminary development of humanistic care indicators for residents in nursing homes: a Delphi technique[J]. Asian Nurs Res, 2014, 8(1): 75-81.
- [10] 陈雨沁,刘义兰,丁芳,等.临床护士整体人文关怀感知量表的编制及信效度检验[J].中华护理杂志,2023,58(8):935-941.
- [11] 李玉芹,栾晓嵘,李秀英,等.临床护理人员人文关怀知行评估体系的构建[J].中华劳动卫生职业病杂志,2020,38(6):470-472.
- [12] Gremigni P, Sommaruga M, Peltenburg M. Validation of the Health Care Communication Questionnaire (HCCQ) to measure outpatients' experience of communication with hospital staff[J]. Patient Educ Couns, 2008, 71(1): 57-64.
- [13] Webster T R, Mantopoulos J, Jackson E, et al. A brief questionnaire for assessing patient healthcare experiences in low-income settings[J]. Int J Qual Health Care, 2011, 23(3):258-268.
- [14] Coluccia A, Ferretti F, Pozza A. Health Services Outpatient Experience Questionnaire: factorial validity and reliability of a patient-centered outcome measure for outpatient settings in Italy[J]. Patient Relat Outcome Meas, 2014, 5:93-103.
- [15] 官春燕,刘义兰.门诊患者体验量性测评工具的研究现状[J].中国医院管理,2016,36(3):60-63.
- [16] 越丽霞,崔娜,车旭,等.门诊患者人文关怀管理规范质量评价量表的构建及信效度检验[J].中国医学伦理学,2024,37(11):1366-1377.
- [17] 葛浩通.综合医院门诊老年患者就医体验现状及影响因素研究:以山东省某三甲医院为例[D].济南:山东大学,2022.
- [18] 徐志晶,夏海鸥.德尔菲法在护理研究中的应用现状[J].护理学杂志,2008,23(6):78-80.
- [19] 吴怡雪,童莺歌,陈思亦,等.患者就医体验调查问卷的汉化及信效度评价[J].中国卫生质量管理,2022,29(11):61-66.
- [20] Liu Y, Zhang F, Guan C, et al. Patient satisfaction with humanistic nursing in Chinese secondary and tertiary public hospitals: a cross-sectional survey[J]. Front Public Health, 2023, 11:1163351.
- [21] 张子喆,钱新毅.老年患者失能预防知行问卷的编制及信效度检验[J].护理学杂志,2025,40(2):100-103.
- [22] 汪唯,刘义兰,邓先锋,等.医院急诊患者人文关怀满意度评价量表的编制及信效度检验[J].护理学杂志,2024,39(6):100-104.

(本文编辑 吴红艳)