



# 阆中市人民医院

## 患者体验综合分析报告

重庆尉菡科技有限公司  
二〇二〇年七月



## 说 明

本报告是依据患者本次在医院的就诊体验而形成的第三方测评数据汇总，报告内容所涉及的意见并非最终结论，不针对任何部门或个人。

本报告仅供医院管理层人员参考使用。

重庆尉菡科技有限公司



## 目 录

第一部分 项目说明	1
一、调查时间	1
二、调查主要对象	1
三、调查主要内容	2
四、调查方法	2
五、统计方法	2
六、分析方法	3
七、本次测评数据检验	3
(一) 信度检验	3
(二) 效度检验	4
八、名词解释	4
第二部分 医院总体测评结果展示	5
一、医院总体满意率测评结果	5
二、医院总体满意度（品质指数）测评结果	6
三、患者忠诚度、推荐度测评结果	6
四、科室满意度对比分析	7
(一) 住院各科室满意度对比分析	7
(二) 门(急)诊各科室患者满意度对比分析	8
五、窗口及辅助科室对比分析	10
六、患者满意的医护人员统计	10
第三部分 住院患者满意度及品质分析报告	12
一、住院患者测评结果	12
二、住院患者测评基础信息分析	12
(一) 患者性别	12
(二) 患者年龄	12
(三) 患者来源统计	13
(四) 患者费用类别	14
(五) 患者职业类型	14



(六) 家庭年收入分析	15
(七) 患者来院理由分析	15
(八) 患者转诊情况	16
(九) 住院患者静脉穿刺情况	16
三、住院重点问题分析	17
(一) 价格感知	17
四、住院品质提升改进建议	18
(一) 加强医患沟通	18
(二) 形成持续质量改进的 PDCA 闭环管理	18
五、住院患者基础指标满意率测评结果	19
(一) 基础题目满意率测评结果	19
(二) 三级指标患者满意率排名前十位	21
(三) 三级指标患者满意率排名后十位	21
(四) 等候时长类题目统计结果	22
六、住院患者医疗行为过程环节分析	23
(一) 医疗行为过程环节	23
七、住院流程环节各科室对比分析	25
八、住院医疗品质管理模块分析	27
(一) 满意度(品质指数)	27
(二) 优先改进选择	28
九、住院患者投诉(或反映意见)满意率相关测评结果	29
十、住院医疗品质版块各科室对比分析	30
十一、住院职能部门管理相关指标满意率结果	32
(一) 医务管理	32
(二) 后勤管理	33
(三) 辅技管理	33
(四) 护理管理	33
(五) 综合管理	34
(六) 政工与行风	34
十二、住院特殊科室满意度分析	35
*重症医学科	35



*新生儿科.....	37
第四部分 门(急)诊患者满意度及品质分析报告.....	39
一、门(急)诊患者测评结果.....	39
二、门(急)诊患者测评基础信息分析.....	39
(一)患者性别.....	39
(二)患者年龄.....	40
(三)患者来源统计.....	40
(四)患者费用类别.....	41
(五)患者职业类型.....	41
(六)家庭年收入分析.....	42
(七)患者来院理由分析.....	42
(八)挂号方式.....	43
(九)患者就诊类别.....	43
三、门(急)诊重点问题分析.....	44
(一)价格感知.....	44
(二)候诊环节.....	45
四、医院品质提升改进建议.....	46
(一)加强医患沟通.....	46
(二)完善就医流程.....	46
五、门(急)诊患者基础指标满意率测评结果.....	47
(一)基础题目满意率测评结果.....	47
(二)三级指标患者满意率排名前十位.....	48
(三)三级指标患者满意率排名后十位.....	48
(四)等候时长类题目统计结果.....	49
六、门(急)诊患者医疗行为过程环节分析.....	51
(一)医疗行为过程环节.....	51
七、门(急)诊流程环节各科室对比分析.....	53
八、门(急)诊医疗品质管理模块分析.....	55
(一)满意度(品质指数).....	55
(二)优先改进选择.....	56
九、门(急)诊患者投诉信息公开情况相关测评结果.....	57



十、门（急）诊医疗品质版块各科室对比分析.....	59
十一、门（急）诊职能部门管理相关指标满意率结果.....	61
(一) 医务管理.....	61
(二) 后勤管理.....	61
(三) 辅技管理.....	61
(四) 护理管理.....	62
(五) 综合管理.....	62
(六) 政工与行风.....	62
第五部分 患者对医院的意见和建议.....	63
一、门诊患者意见或建议（23条）.....	63
二、住院患者意见或建议（47条）.....	65
三、窗口及辅技科室意见或建议（12条）.....	67
四、其他综合问题意见或建议（17条）.....	68



## 第一部分 项目说明

随着医学模式的转变和市场经济的不断发展，人们不仅关心医疗技术、诊疗效果，对医疗服务的方便性、舒适性、可靠性和安全性也有了更高的要求。近年来，“患者体验”得到了国内外医疗机构的广泛关注。国家卫健委在下发的《进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2018-2020 年）》中也明确指出要把满意度作为下一步公立医院绩效考核的重要指标。

患者满意度作为衡量医院医疗服务水准的重要指标之一，更真实的反映患者就医经历和对医疗保健服务的要求和期望，及时发现医院质量问题和寻找改善质量促进的重要路径，不断提升患者就医体验，实现“以患者为中心”的医疗质量持续改进。

在阆中市人民医院的信任支持和大力协助下，重庆尉菡科技有限公司作为医院委托的第三方测评机构，顺利完成了阆中市人民医院 2020 年 07 月的第三方满意度调查工作，以下是本次调查报告的具体内容。

### 一、调查时间

问卷采集时间为 2020 年 07 月 01 日至 07 月 05 日，共 5 天。

### 二、调查主要对象

本次调查的主要对象为住院患者、门（急）诊患者或家属，经审核删除无效及存疑数据量 28 例，确认有效数据 1228 例。具体如下：

- ✓ 住院患者：662 例（纸质 16 例）
- ✓ 门（急）诊患者：566 例
- ✓ 共 计：1228 例



### 三、调查主要内容

按照《国家卫生计生委办公厅关于开展医院满意度调查试点工作的通知》2017 年 849 号文件要求，患者满意度包括医患关系、信息提供、服务流程、硬件环境和总体满意度等。

我公司设计的测评指标涵盖医疗、护理、辅检科室的诊疗质量和服务水平等相关内容，以及就诊环境、后勤保障、医德医风、患者安全等。

问卷基本分为四个部分，即：基本信息、满意度评价、其他相关问题、意见和建议。基本信息保证问卷访问的真实性；满意度评价主要是居民、患者及家属对医院各项服务的满意度评价；其他相关问题主要是对患者忠诚度和推荐度以及医院的优劣势进行了解；意见建议部分为开放性意见收集，了解患者及家属的实时诉求。

**基本信息：**包括填表人属性、患者性别、患者年龄、患者来源等。

**满意度评价：**包括患者及家属对医院服务态度、服务质量、等候时间、技术水平、医德医风、环境设施、后勤服务等各方面的满意度评价。

**相关问题：**包括对医院的忠诚度、推荐度、选择该医院就医的原因、认为医院需改进的地方等。

**意见和建议：**包括对科室、医护人员、医院管理等提出的意見和建议。

### 四、调查方法

根据医院要求，选派经过培训的测评员以第三方监督员的身份，挂牌上岗，避开医护人员，深入临床各科室按计划样本量逐一进行测评数据采集，选定符合测评条件的测评对象（患者或家属）进行不记名作答。

### 五、统计方法

采用“满意率+满意度（品质指数）”双螺旋分析统计模型，对采集数据进行汇总分析，计算各测评指标及全院、各临床科室、医技科室的患者满意率和满意度，全程无人为因素干扰，分数计算数学模型符合统计学相关要求。



每项测评指标根据“五级评价法”设定了“很满意、满意、一般、不满意、很不满意”5个选择等级，并赋予不同的选项内容。根据具体因素指标的不同组合，设计“医疗行为过程环节”和“医疗管理品质版块”两条分析路径，对患者满意率和患者满意度进行系统分析。

## 六、分析方法

利用系统计算出的各级各类指标，结合重要性矩阵分析、聚类比对分析、因子分析法等科学方式对医院满意度进行统计。对环节服务体会和内在品质感知进行比对顺序分析；结合多个医疗环节的患者体验感知，综合评判得出影响患者体验的主要因素；利用综合评估诊断分析系统，对多个满意度模块进行缺陷因素分析和效能影响度评估；依据综合服务品质持续改进的原则为医院提出改善建议。

## 七、本次测评数据检验

根据统计学要求，数据应通过信度和效度对调查数据的可靠性和稳定性进行检验，一份好的调查数据的信度和效度都应该在0.8以上。据本次抽样的1228份问卷（住院662份，门诊566份）的数据验证，结果如下：

### （一）信度检验

信度检验主要用于检验问卷分析结果的可靠程度，常用“Cronbach's alpha系数”（取值范围0到1）来对问卷内部结构的一致性进行度量，一般信度系数越接近于1，则代表可行度越高。0.8以上表示问卷设计良好，0.6以下最好重新编制问卷。

经分析验证，本次测评的住院问卷信度系数为0.951，门诊问卷信度系数为0.930，均高于标准0.8，问卷结构与题项设计科学性强、合理性高。详见下表：

表 1-1 可靠性检验

检验指标	住院	门诊
基于标准化项的 Cronbach's Alpha	0.951	0.930
项数	42	26



## (二) 效度检验

效度检验主要用于检验调查结果与所要调查属性的同构程度，常用“采样充足性检验 KMO ( Kaiser-Meyer-Olkin ) ”和“Bartlett 的球形度”对问卷合理性和数据有效性进行双重检验。

KMO 值在 0.8 以上，表示样本充足，非常适合做因子分析；0.6 以下表示不适合做因子分析，一般 KMO 值越接近于 1 数据越科学。

Bartlett 的球形度检验显著性 P 值小于 0.05，表示适合做因子分析。

经数据分析验证，本次住院测评数据的 KMO 值为 0.948，门诊测评数据的 KMO 值为 0.928，Bartlett 的 P 值均为 0.000，两种验证结果都表明本次数据有效性高，非常适合做因子分析。详见下表：

表 1-2 KMO 和 Bartlett 的检验

检验指标		住院	门诊
取样足够度的 KMO 度量		0.948	0.928
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	19488.088	7701.545
	df	861	325
	Sig.	0.000	0.000

## 八、名词解释

关于本报告中“满意度”及“满意率”的相关说明及解释如下：

**满意率：**是指在一定数量的目标对象（患者）中表示满意的对象所占的百分比，是用来测评对象满意广度的一种方法。

**满意度（品质指数）：**是通过评价分值的加权计算，得到被测对象（患者）对相关服务及体验满意程度（深度）的一种指数概念。

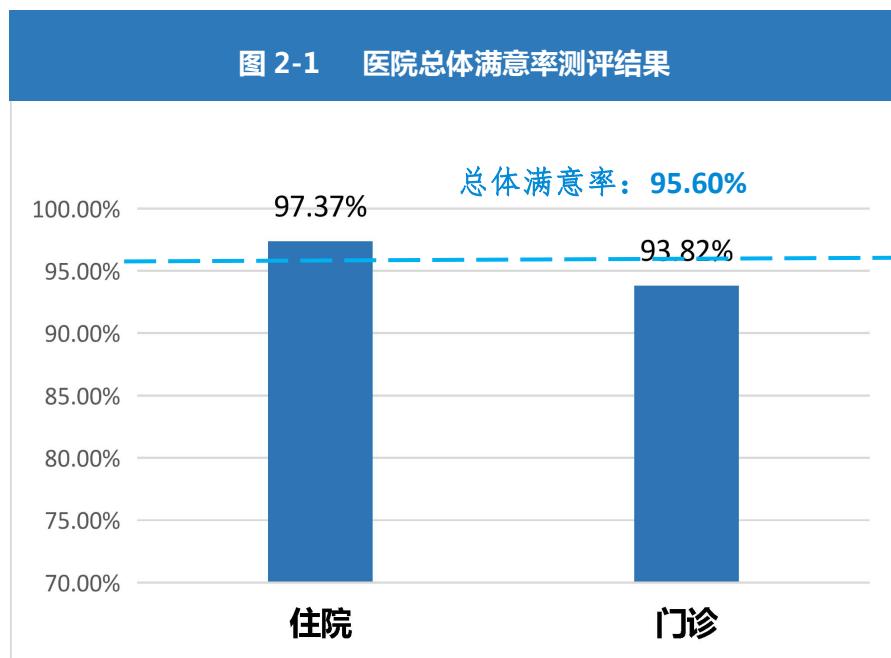


## 第二部分 医院总体测评结果展示

### 一、医院总体满意率测评结果

本次测评围绕住院患者、门（急）诊患者两个模块进行测评统计，测评样本总量 1228 例，其中住院患者 662 例，门（急）诊患者 566 例。

- ✓ 本次测评结果显示，全院总体满意率为 95.60%；
- ✓ 住院患者满意率为 97.37%；
- ✓ 门诊患者满意率为 93.82%。

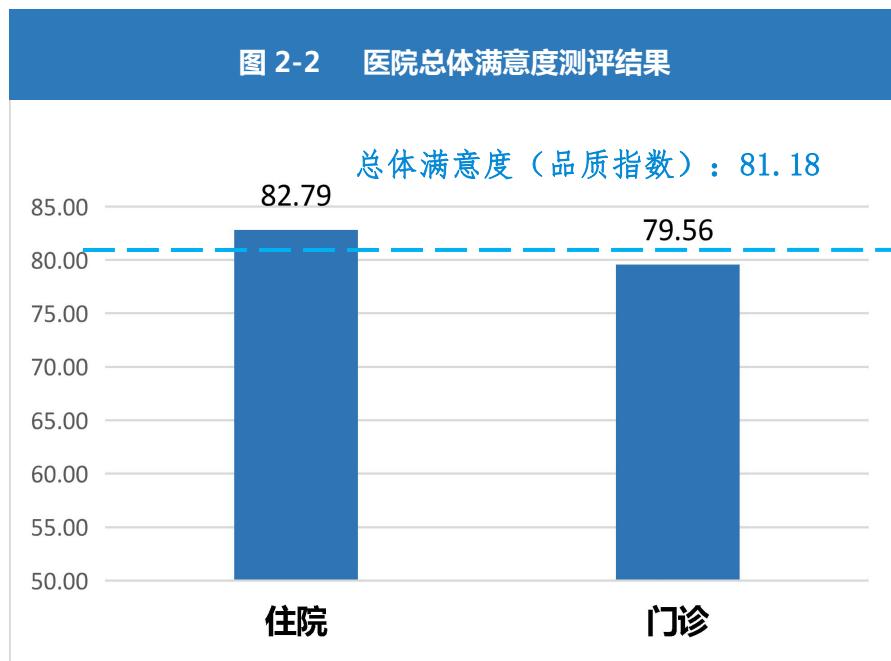




## 二、医院总体满意度（品质指数）测评结果

本次测评统计结果显示：

- ◎ 全院总体满意度（品质指数）为 81. 18；
- ◎ 住院患者满意度为 82. 79；
- ◎ 门诊患者满意度为 79. 56。



## 三、患者忠诚度、推荐度测评结果

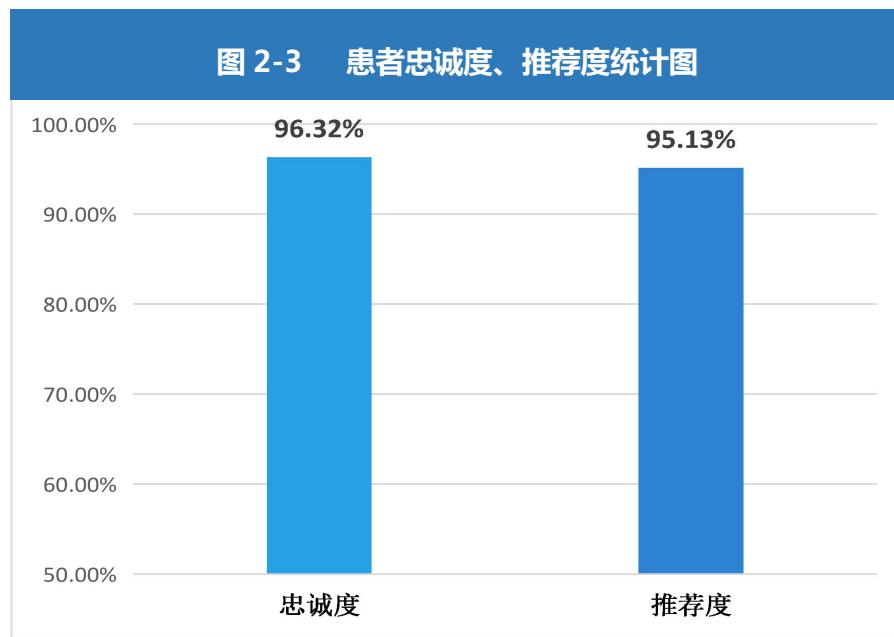
患者忠诚度：患者是否愿意再次选择本院就诊。

患者推荐度：患者是否愿意推荐亲友选择本院就诊。

本次患者忠诚度、推荐度测评统计结果如下：

**表 2-1 患者忠诚度、推荐度分析**

类别	忠诚度	推荐度
住院	97. 06%	96. 44%
门诊	95. 58%	93. 82%
总体	96. 32%	95. 13%



## 四、科室满意度对比分析

### (一) 住院各科室满意度对比分析

本次测评结果显示，住院患者满意度为 **82.79**，在测评的 25 个科室中（含 2 个特殊科室），满意度最高的是【呼吸内科】**91.52**，满意度最低的是【风湿免疫科】**75.93**。具体如下：

表 2-2 住院各科室满意度对比分析（降序）

序号	科室名	满意度
1	呼吸内科	<b>91.52</b>
2	胸外科	90.87
3	肝胆外科	89.91
4	胃肠外科	89.85
5	骨科	88.44
6	泌尿外科	88.35
7	重症医学科（特殊科室）	87.56
8	心内科	86.92



序号	科室名	满意度
9	妇科	86.58
10	眼科	86.44
11	皮肤科	85.85
12	肿瘤科	85.56
13	产科	85.45
14	耳鼻咽喉科	85.17
15	甲乳肛肠科	84.98
16	消化内科	84.76
17	内分泌科	84.57
18	肾内科	83.88
19	神经外科	83.07
20	康复科	82.97
21	新生儿科（特殊科室）	82.22
22	儿科	77.63
23	神经内科	76.55
24	血液科	76.28
25	风湿免疫科	75.93

## （二）门（急）诊各科室患者满意度对比分析

本次测评结果显示，门（急）诊患者总体满意度为 **79.56**，在测评的 29 个科室中，满意度最高的是【康复科】**83.75**，满意度最低的是【妇科】**72.60**。具体如下：

表 2-3 门诊各科室满意度对比分析（降序）

序号	科室名	满意度
1	康复科	83.75
2	肝胆外科	82.86
3	泌尿外科	82.19

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



序号	科室名	满意度
4	神经内科	81.77
5	肾内科	81.69
6	血液科	81.43
7	风湿免疫科	81.43
8	麻醉科	81.14
9	肿瘤科	80.66
10	产科	80.18
11	内分泌科	79.59
12	胃肠外科	79.37
13	骨科	79.25
14	眼科	79.20
15	门诊外科	79.10
16	神经外科	78.78
17	呼吸内科	78.51
18	消化内科	78.03
19	感染科	77.36
20	门诊中医科	77.09
21	皮肤科	76.90
22	甲乳肛肠科	76.49
23	口腔科	76.40
24	门诊内科	76.35
25	耳鼻咽喉科	76.34
26	儿科	75.94
27	胸外科	75.48
28	心内科	74.93
29	妇科	72.60



## 五、窗口及辅助科室对比分析

本次测评结果显示，窗口及辅助科室的总体满意度为 **82.19**，其中满意度最高的是【挂号收费室】**84.08**，满意度最低的是【检验科】**80.52**。具体如下：

表 2-4 窗口及辅助科室满意度对比分析（降序）

序号	科室名称	门诊患者 满意度	住院患者 满意度	总体 满意度
1	挂号收费室	84.08	-	84.08
2	心电图室	-	83.05	83.05
3	药房	82.32	-	82.32
4	超声科	80.02	83.16	81.59
5	放射科	80.40	82.71	81.56
6	检验科	80.52	-	80.52

## 六、患者满意的医护人员统计

本次测评统计中，患者对 37 名医护人员提出了表扬，认为他们工作认真负责，服务态度好。具体分布如下：

表 2-5 患者满意的医护人员统计表

科室	序号	姓名	提及次数
门诊-耳鼻喉科	1	张俊	2
门诊-康复科	2	廖医生	1
	3	李医生	1
门诊-泌尿外科	4	马护士	1
门诊-内科	5	汪医生	1
门诊-神经外科	6	张衡	1
门诊-神经内科	7	张凤娟	1
门诊-胃肠外科	8	李主任	1
	9	马医生	1
	10	刘主任	1

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



科室	序号	姓名	提及次数
门诊-消化内科	11	李医生	1
门诊-眼科	12	李 兰	1
	13	汪医生	1
住院-康复科	14	江 燕	1
	15	何佳丽	1
	16	叶 雷	1
	17	张 伟	1
住院-神外科	18	蒲卓莉	1
	19	李 响	1
住院-心内科	20	徐亚琼	1
住院-肿瘤科	21	胡医生	1
	22	陈医生	1
	23	杜碧玉	2
	24	杨 波	3
	25	蔡医生	2
	26	赵主任	2
	27	董主任	1
	28	任洪瑛	1
	29	李青红	1
	30	何君仪	1
	31	赵 倩	1
	32	杜文颖	1
	33	何利华	1
	34	杨主任	1
	35	吴小娟	1
住院-重症医学科	36	马 鹏	1
	37	胡 茗	1

**★ 更多详细测评结果详见第三部分和第四部分报告分析。**



## 第三部分 住院患者满意度及品质分析报告

### 一、住院患者测评结果

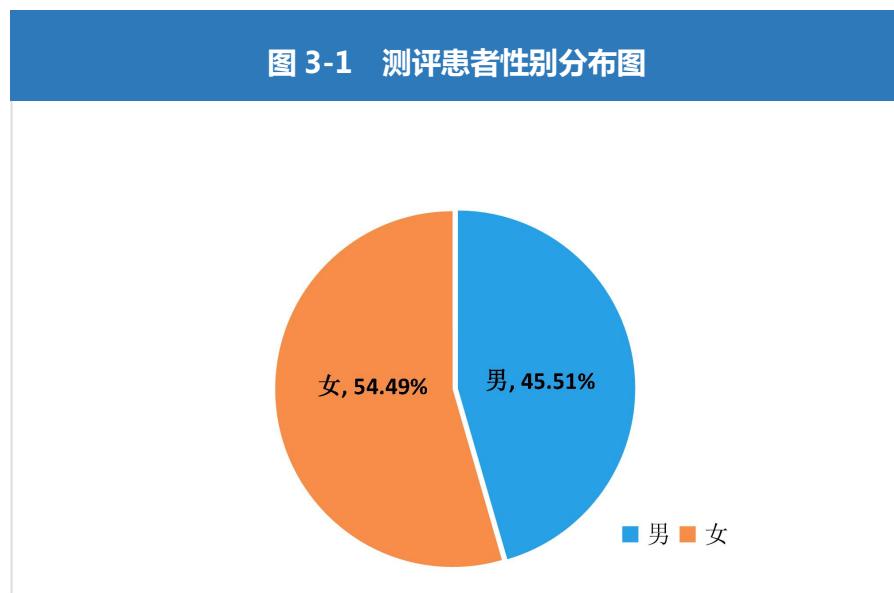
本次测评住院患者 662 例，根据统计，测评结果如下：

- ✓ 住院患者满意率为 97.37%；
- ✓ 住院患者满意度为 82.79；
- ✓ 住院患者忠诚度为 97.06%，住院患者推荐度为 96.44%。

### 二、住院患者测评基础信息分析

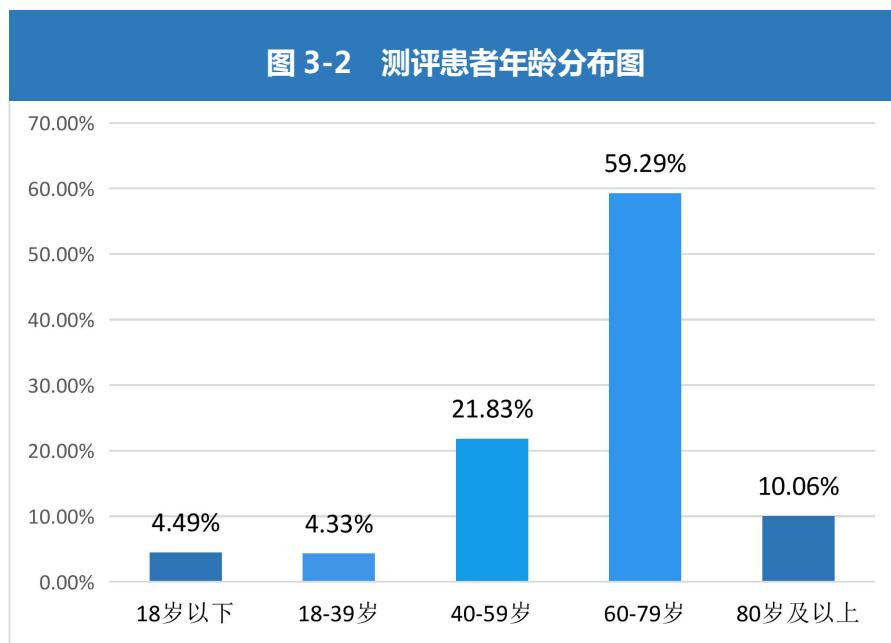
#### (一) 患者性别

本次测评患者中，男性占比 45.51%，女性占比 **54.49%**。



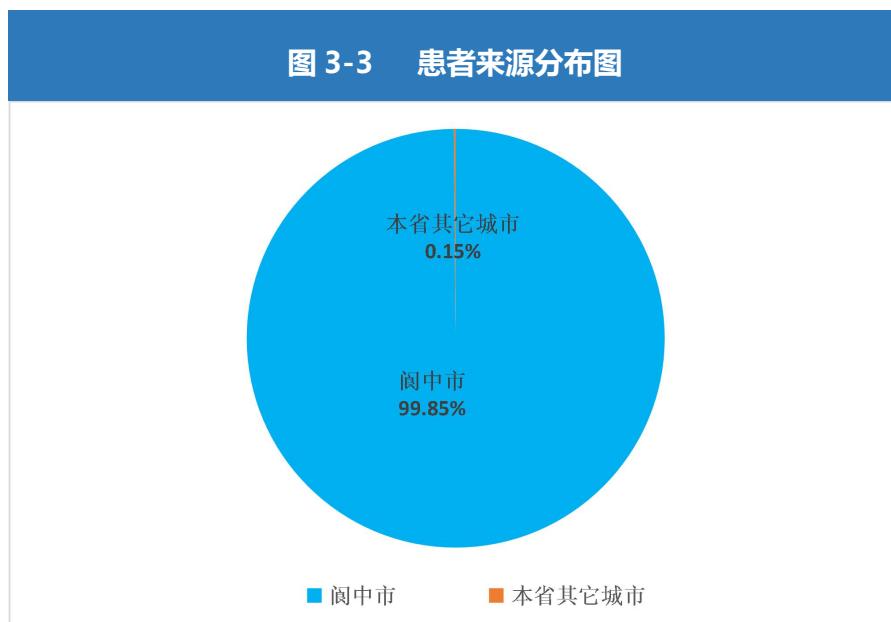
#### (二) 患者年龄

本次测评患者中，18 岁以下占比 4.49%，18-39 岁占比 4.33%，40-59 岁占比 21.83%，**60-79 岁占比 59.29%**，80 岁及以上占比 10.06%。



### (三) 患者来源统计

根据住院患者居住地的统计结果，阆中市的患者占比 **99.85%**，本省其他城市的患者占比 **0.15%**。

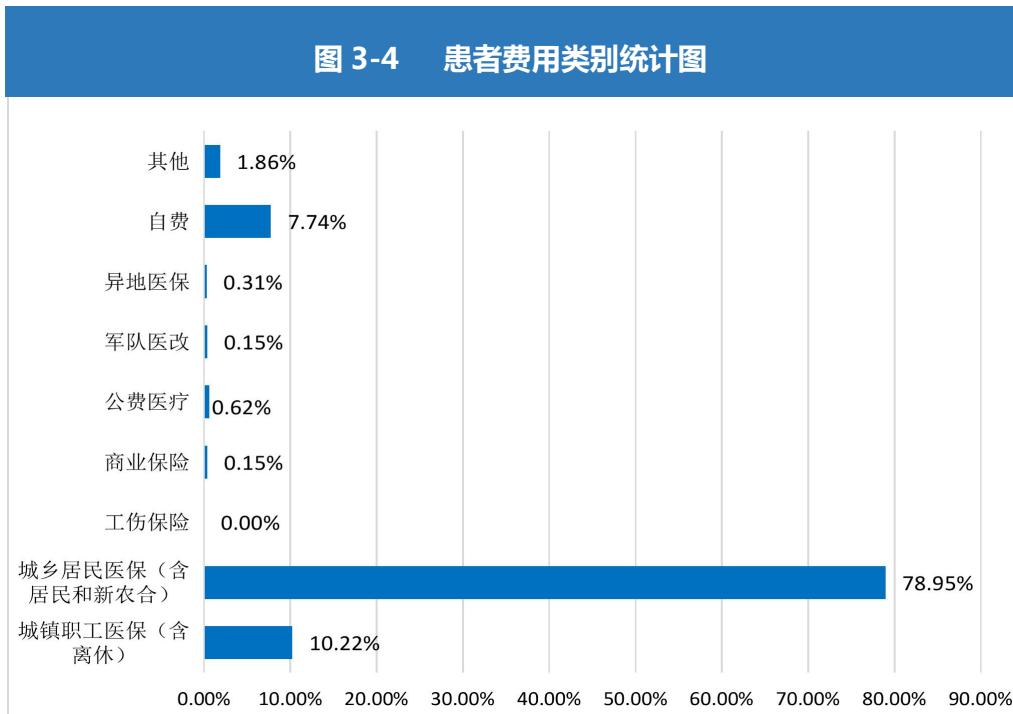




#### (四) 患者费用类别

根据统计结果，本次测评患者主要费用类别为城乡居民医保，占比 78.95%。

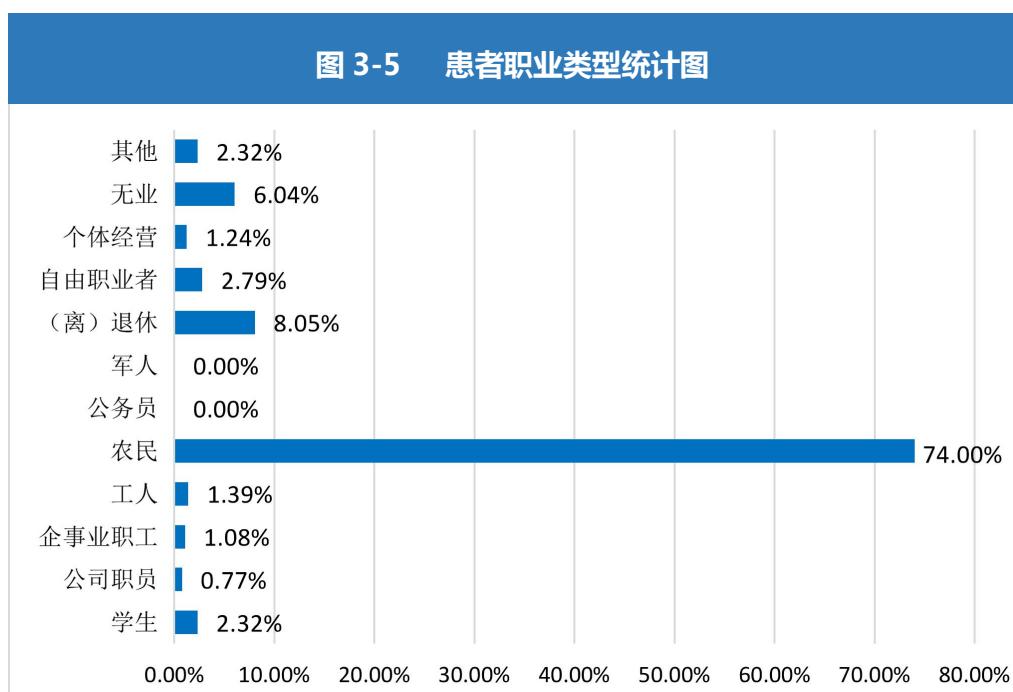
图 3-4 患者费用类别统计图



#### (五) 患者职业类型

统计结果显示，医院患者职业类型分布如下：

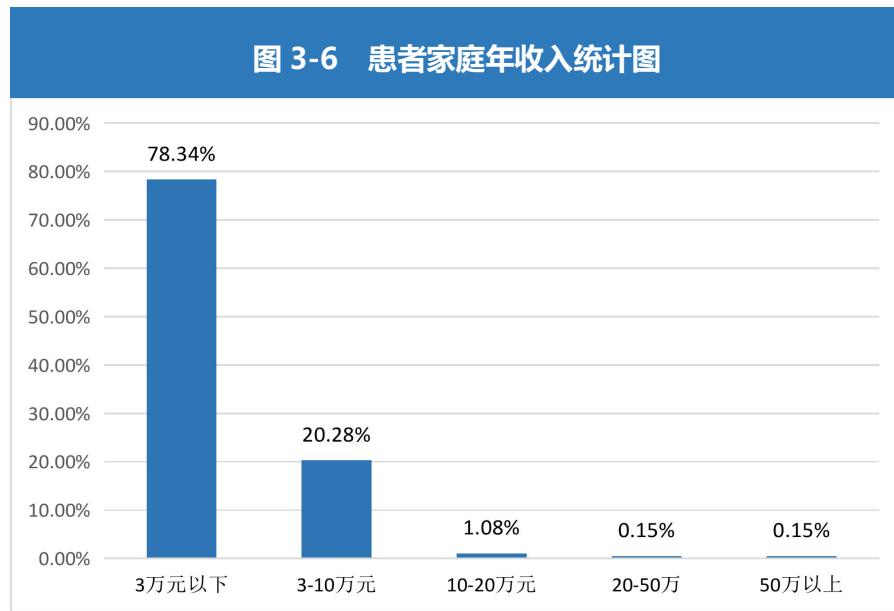
图 3-5 患者职业类型统计图





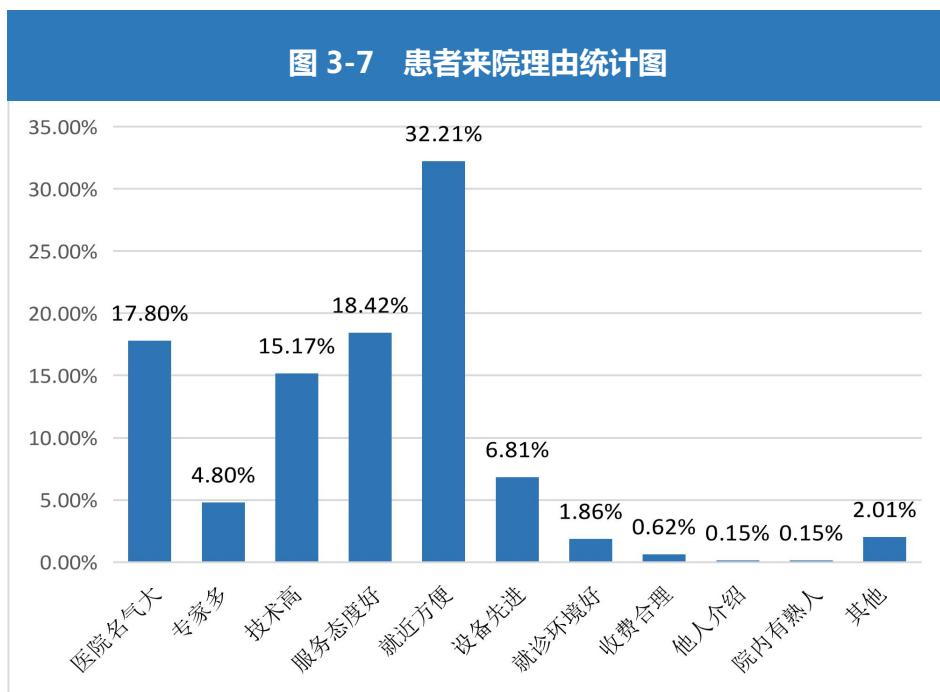
## (六) 家庭年收入分析

统计结果显示，本次测评患者家庭年收入 3 万元以下占比 78.34%，3-10 万元占比 20.28%，10-20 万元占比 1.08%，20-50 万元占比 0.15%，50 万以上占比 0.15%，具体如下：



## (七) 患者来院理由分析

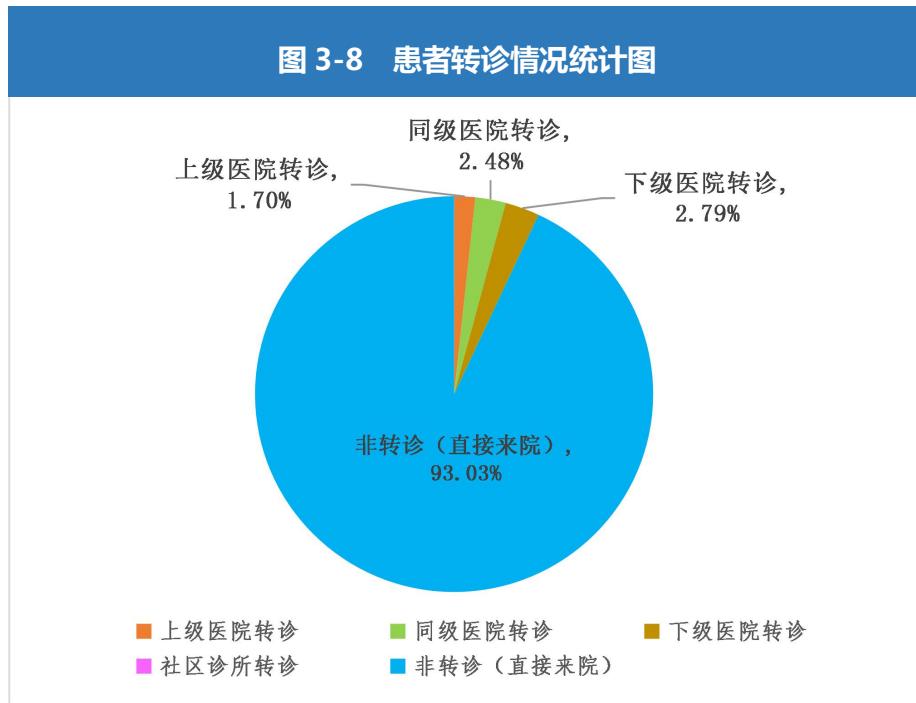
统计结果显示，医院对患者的吸引力和影响力如下：





## (八) 患者转诊情况

统计结果显示，患者主要为非转诊（直接来院），占比 93.03%。



## (九) 住院患者静脉穿刺情况

统计结果显示，住院患者一次性穿刺成功率为 98.30%。



### 三、住院重点问题分析

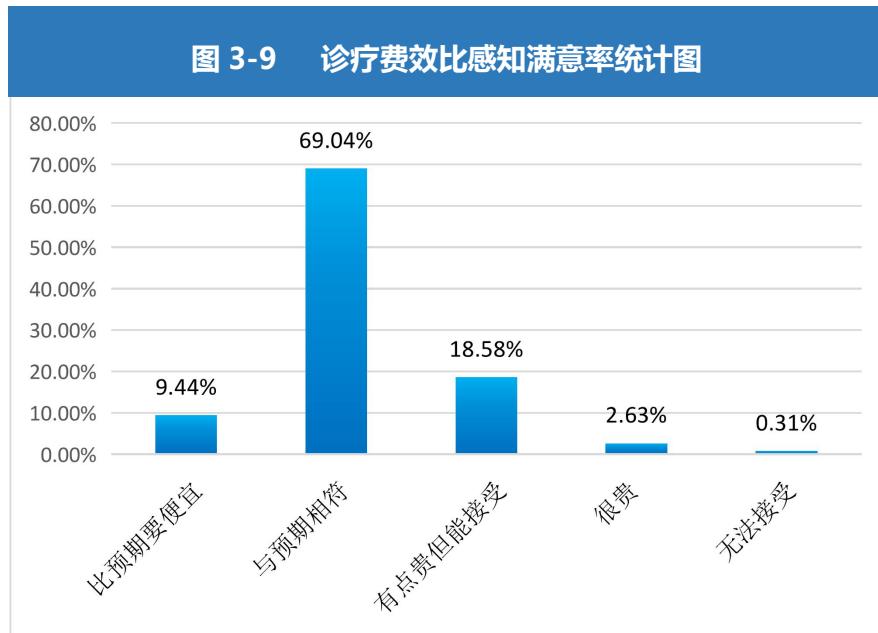
#### ➤ 本期改进环节

本次测评显示，【价格感知环节】满意率为 81.25%，低于 85.00%，为本期重点改进环节。

#### (一) 价格感知

表 3-1 重点影响问题及测评内容

指标	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	本期 满意率
30、费用项目明细	17.34%	66.71%	8.05%	7.28%	0.62%	84.05%
31、诊疗费效比感知	9.44%	69.04%	18.58%	2.63%	0.31%	78.48%



**主要问题：**费用明细及查询方式、诊疗费效比感知

**对接标准：**《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》

按照《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》规定，医院应向社会及患者公开信息。

**对接标准：**《三级综合医院评审标准实施细则》

2.5.2.1 公开医疗价格收费标准和基本医疗保障支付项目。

4.6.3 患者手术前的知情同意包括术前诊断、手术目的和风险、高值耗材



的使用与选择，以及其他可选择的诊疗方法等。

#### 6.11.1.3 向患者提供查询服务或提供费用清单。

向患者提供医疗服务中所使用的药品、血液及其制品、医用耗材和接受医疗服务的名称、数量、单价、金额及医疗总费用等情况的查询服务或提供相应的费用清单。并有相关资料证实上述规定已经执行，并患者对提供的服务满意度高。

**综合分析：**本次测评结果显示，患者对【费用项目明细】的满意率为 84.05%，对【诊疗费效比感知】满意率较低，为 78.48%。医务人员在向患者告知病情及治疗方案时，应用患者易懂的方式、语言与患方进行沟通和交流，详细介绍治疗方案、用药、费用，并征得患者的同意。

## 四、住院品质提升改进建议

### (一) 加强医患沟通

医生向患者告知病情及治疗方案时，应详细介绍治疗方案特点、用药情况、预计费用、有无其他可选方案等，特别需要重点说明疾病治疗及涉及费用的必要性与合理性；同时建议根据患者心理特征、医保情况、经济条件等因素，从提升疗效等方面入手为患者提供个性化方案，提升患者对诊疗费效比感知。

### (二) 形成持续质量改进的 PDCA 闭环管理

患者体验数据是从患者能够感知的角度反映医院品质的一个缩影，不能代表医院的整体全貌。评估和评价是改善服务的标尺和准绳，是人民群众对深化医改获得感的重要体现。医疗服务的改善没有终点，建议将患者体验数据作为“以患者为中心”医疗服务的结果，利用 PDCA、TPS、QCC、RCA 等质量改善工具，组织团队重新梳理流程，明确内部管理现状，深度分析查找原因，制定切实可行的改进措施，才能从系统上进行改进，从根本上解决问题。在改善医疗服务的过程中，医院能够将各种质量管理方法和工具组合运用，形成以结果为导向，以数



据为支撑，以方法为推动，以成效为标志的 PDCA 闭环管理，并不断固化标准，改进成果既可以通过内部优化或再造流程、各项质量和运营指标提升让员工和医院获益，也能通过患者体验数据得到证实，切实形成由内至外，表里一致，并通过各种信息化手段，让人民群众能够感受到医院品质提升带来的就医体验改善。

## 五、住院患者基础指标满意率测评结果

### (一) 基础题目满意率测评结果

本期 42 项基础指标测评结果显示，患者满意率较高的指标是【手术方案及风险告知】100.00%、【患者信息核对情况】99.23%；患者满意率较低的指标是【诊疗费效比感知】78.48%、【住院医生查房频次】67.96%。

(\*住院医生查房频满意率较低的可能原因有住院医生查房频次较低；查房时间不合适，查房时患者未在病房，患者对医生查房及护理巡视情况不清楚；查房时与患者的沟通交流不够，住院医生没有向患者表明自己的身份，导致患者对住院医生查房巡视无感。)

表 3-2 42 项基础指标患者满意率结果

题目	满意率	一般	不满意率
1、入院顺畅程度	97.99%	1.70%	0.31%
2、入院宣教	96.75%	2.63%	0.62%
3、首诊及时性	90.56%	8.67%	0.77%
4、医生首诊细致程度	98.62%	1.08%	0.30%
5、医生查房细致程度	98.61%	1.24%	0.15%
6、主治医生查房频次	98.92%	0.93%	0.15%
<b>7、住院医生查房频次</b>	<b>67.96%</b>	<b>31.27%</b>	<b>0.77%</b>
8、护士巡视频次	87.15%	4.49%	8.36%
9、应急处置到位及时性	99.08%	0.77%	0.15%
10、病情及治疗方案告知	98.76%	1.24%	0.00%
11、书面知情同意书签署	97.23%	2.08%	0.69%
12、患者隐私保护	97.99%	1.86%	0.15%
13、人文关怀	97.84%	2.01%	0.15%
14、疾病症状改善效果	95.21%	4.64%	0.15%

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



题目	满意率	一般	不满意率
15、治疗用药知识告知	97.98%	1.09%	0.93%
16、用药异常观察	97.81%	2.19%	0.00%
17、健康教育指导	96.91%	2.94%	0.15%
18、医生技术水平	97.68%	2.32%	0.00%
19、护士技术水平	97.04%	2.18%	0.78%
20、放射检查预约等候时间	95.50%	4.17%	0.33%
21、放射检查工作人员态度	97.00%	2.50%	0.50%
22、超声检查预约等候时间	96.37%	3.44%	0.19%
23、超声检查工作人员态度	98.28%	1.53%	0.19%
24、心电图检查预约等候时间	97.80%	2.02%	0.18%
25、心电图检查工作人员态度	97.43%	2.02%	0.55%
26、医生服务态度	98.77%	1.08%	0.15%
27、护士服务态度	97.84%	1.86%	0.30%
28、整体服务流程	97.37%	2.48%	0.15%
29、院内投诉管理	94.88%	3.99%	1.13%
30、费用项目明细	84.05%	8.05%	7.90%
31、诊疗费效比感知	78.48%	18.58%	2.94%
32、院内导视系统	98.28%	1.72%	0.00%
33、病房卫生状况及床铺被褥清洁	93.97%	4.95%	1.08%
34、膳食服务	84.46%	11.30%	4.24%
35、医院安保措施	96.91%	2.79%	0.30%
36、患者信息核对情况	99.23%	0.77%	0.00%
37、医德医风	97.52%	2.17%	0.31%
38、手术排期及时性	97.26%	2.74%	0.00%
<b>39、手术方案及风险告知</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
40、手术预计费用告知	94.53%	2.05%	3.42%
41、手术部位标识	97.26%	1.37%	1.37%
42、麻醉方式及术后镇痛风险告知	95.89%	0.00%	4.11%



## (二) 三级指标患者满意率排名前十位

根据测评的 42 个指标，按满意率（很满意+满意）较高的指标进行分析：

表 3-3 三级指标患者满意率排名前 10 位

序号	三级指标	满意率
1	39、手术方案及风险告知	100.00%
2	36、患者信息核对情况	99.23%
3	9、应急处置到位及时性	99.08%
4	6、主治医生查房频次	98.92%
5	26、医生服务态度	98.77%
6	10、病情及治疗方案告知	98.76%
7	4、医生首诊细致程度	98.62%
8	5、医生查房细致程度	98.61%
9	23、超声检查工作人员态度	98.28%
10	32、院内导视系统	98.28%

## (三) 三级指标患者满意率排名后十位

根据测评的 42 个指标，按满意率（很满意+满意）较低的指标进行分析：

表 3-4 三级指标患者满意率排名后 10 位

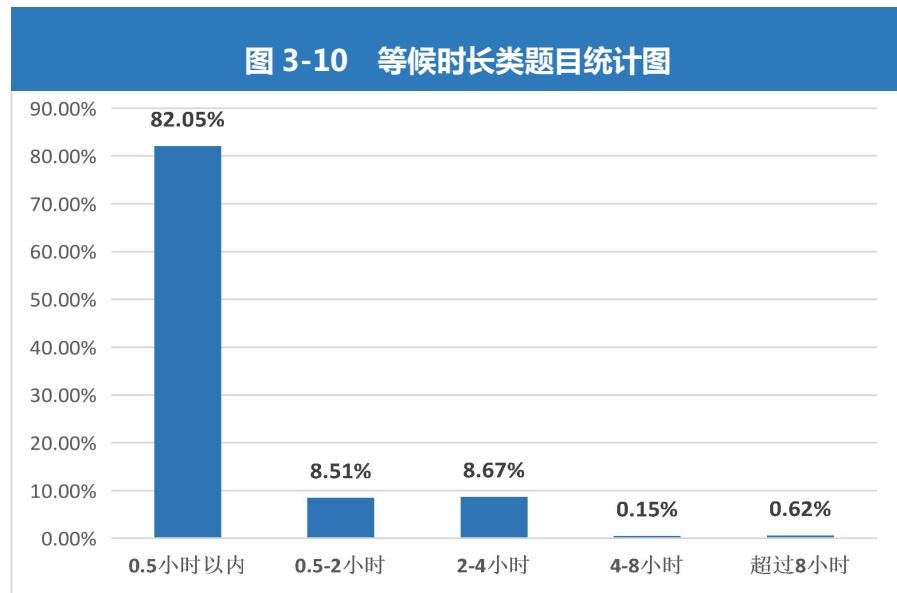
序号	三级指标	满意率
1	14、疾病症状改善效果	95.21%
2	29、院内投诉管理	94.88%
3	40、手术预计费用告知	94.53%
4	33、病房卫生状况及床铺被褥清洁	93.97%
5	3、首诊及时性	90.56%
6	8、护士巡视频次	87.15%
7	34、膳食服务	84.46%
8	30、费用项目明细	84.05%
9	31、诊疗费效比感知	78.48%
10	7、住院医生查房频次	67.96%



## (四) 等候时长类题目统计结果

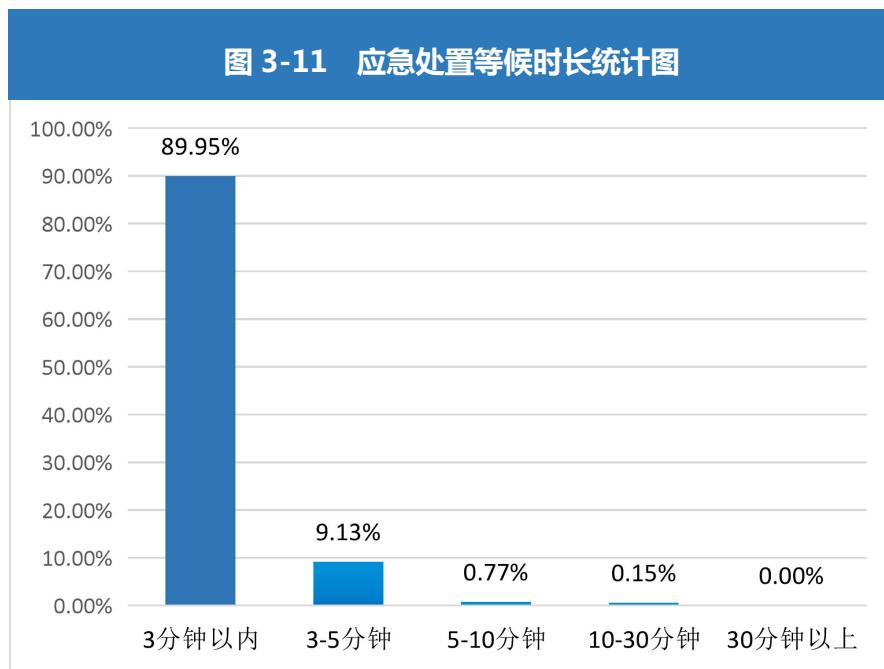
### 1. 首诊等候时长

统计结果显示，首诊等候时长（3.入院时，您在病房等待医生首次问诊的时间是多久？）在 0.5 小时以内的患者占比 82.05%。



### 2. 应急处置等候时长

统计结果显示，应急处置等候时长（9.当您有需要时，呼叫后医护人员大约能在多长时间赶到？）在 3 分钟以内的患者占比 89.95%。





## 六、住院患者医疗行为过程环节分析

通过对医疗行为过程环节的梳理和多轮次专家论证，将医疗行为过程归纳总结出 14 项环节，通过 42 项基础指标对医疗行为各环节进行全面测评分析。

### (一) 医疗行为过程环节

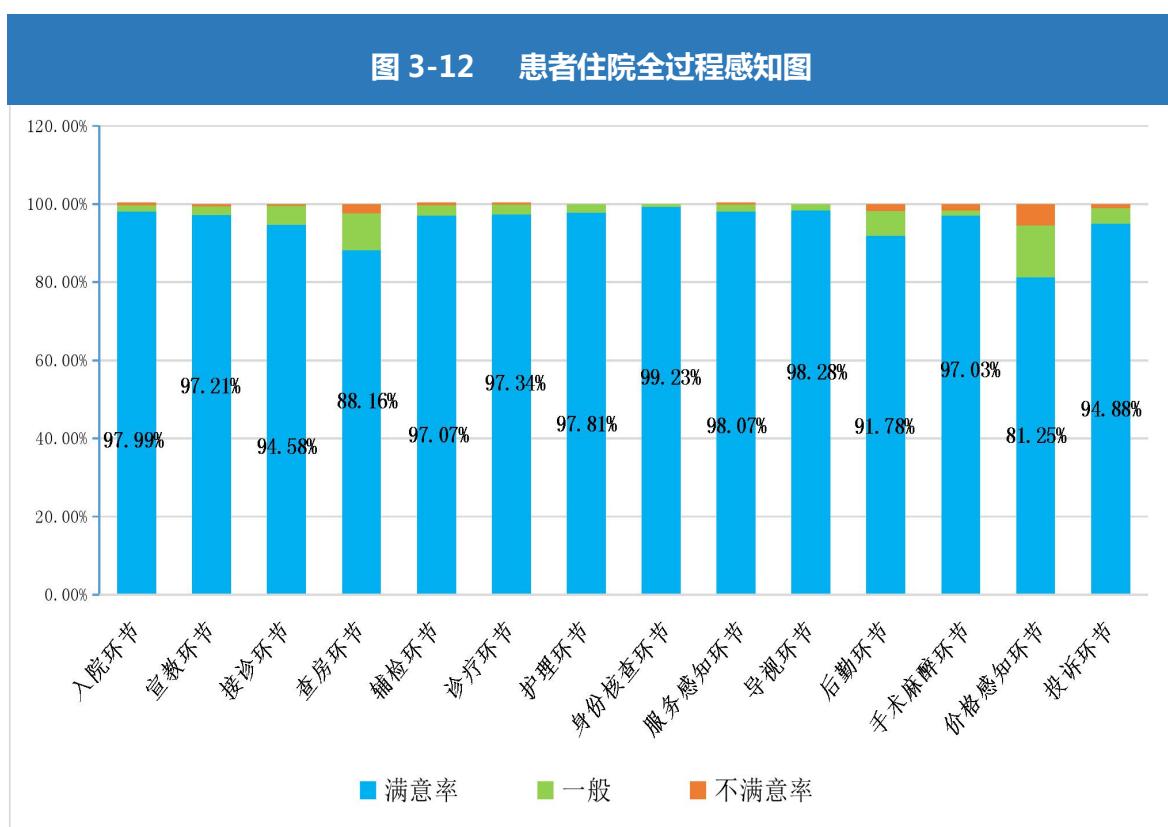
测评结果显示，在 14 项医疗行为过程环节中，患者满意率相对较高的是【身份核查环节】99.23%、【导视环节】98.28%，患者满意率相对较低的是【查房环节】88.16%、【价格感知环节】81.25%。

表 3-5 医疗行为过程环节患者满意率

序号	医疗环节	满意率	一般	不满意率
1	入院环节	97. 99%	1. 70%	0. 31%
2	宣教环节	97. 21%	2. 22%	0. 57%
3	接诊环节	94. 58%	4. 88%	0. 54%
4	查房环节	88. 16%	9. 48%	2. 36%
5	辅检环节	97. 07%	2. 61%	0. 32%
6	诊疗环节	97. 34%	2. 45%	0. 21%
7	护理环节	97. 81%	2. 19%	0. 00%
8	身份核查环节	99. 23%	0. 77%	0. 00%
9	服务感知环节	98. 07%	1. 73%	0. 20%
10	导视环节	98. 28%	1. 72%	0. 00%
11	后勤环节	91. 78%	6. 35%	1. 87%
12	手术麻醉环节	97. 03%	1. 37%	1. 60%
13	价格感知环节	81. 25%	13. 32%	5. 43%
14	投诉环节	94. 88%	3. 99%	1. 13%



图 3-12 患者住院全过程感知图





## 七、住院流程环节各科室对比分析

住院 14 个流程环节各科室满意度统计如下：

本次住院患者满意率为 97.37%，绿色表示各环节满意率最高的科室，红色表示各环节满意率最低的科室，具体如下：

表 3-6 医疗行为过程环节患者满意度

科室名	入院 环节	宣教 环节	接诊 环节	查房 环节	辅检 环节	诊疗 环节	护理 环节	身份核查 环节	服务感知 环节	导视 环节	后勤 环节	手术麻醉 环节	价格感知 环节	投诉 环节
内分泌科	100.00%	100.00%	100.00%	98.81%	100.00%	99.05%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	86.67%	-	88.09%	100.00%
眼科	100.00%	100.00%	100.00%	93.18%	96.07%	96.18%	100.00%	100.00%	98.48%	100.00%	95.83%	98.33%	72.72%	100.00%
呼吸内科	100.00%	99.32%	100.00%	98.47%	100.00%	99.59%	97.96%	100.00%	99.32%	100.00%	97.92%	100.00%	88.77%	100.00%
消化内科	100.00%	99.02%	88.23%	85.29%	96.71%	97.65%	100.00%	100.00%	98.04%	100.00%	90.70%	95.00%	82.36%	90.00%
胸外科	100.00%	98.99%	100.00%	93.18%	98.99%	98.79%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.05%	99.12%	93.93%	100.00%
康复科	100.00%	98.52%	100.00%	92.22%	100.00%	99.11%	97.73%	100.00%	100.00%	100.00%	87.36%	-	93.33%	100.00%
血液科	100.00%	98.41%	90.47%	73.81%	92.95%	97.14%	100.00%	100.00%	98.41%	90.48%	91.73%	-	69.04%	81.82%
肝胆外科	100.00%	97.78%	100.00%	100.00%	96.25%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.00%	98.33%	89.99%	100.00%
神经外科	100.00%	96.49%	94.73%	76.31%	100.00%	95.79%	94.74%	100.00%	97.37%	100.00%	86.97%	95.84%	73.68%	100.00%
胃肠外科	100.00%	96.30%	100.00%	95.83%	100.00%	97.78%	94.44%	100.00%	95.37%	94.12%	86.77%	98.72%	83.33%	100.00%
皮肤科	100.00%	96.30%	88.89%	80.55%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%	72.22%	100.00%
骨科	100.00%	92.98%	100.00%	92.10%	98.58%	98.42%	100.00%	100.00%	98.68%	100.00%	93.99%	99.30%	84.21%	90.00%

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



肿瘤科	98.48%	100.00%	100.00%	96.59%	100.00%	99.70%	100.00%	100.00%	99.75%	100.00%	94.44%	-	93.94%	100.00%
神经内科	97.78%	95.56%	89.43%	81.95%	94.27%	94.01%	97.75%	98.89%	96.10%	98.89%	90.42%	100.00%	78.88%	92.86%
心内科	97.50%	99.17%	92.50%	85.62%	98.53%	99.00%	97.50%	100.00%	99.17%	100.00%	94.17%	100.00%	86.25%	96.00%
风湿免疫科	96.00%	98.67%	82.00%	69.00%	95.67%	97.60%	100.00%	100.00%	98.67%	91.67%	98.15%	-	66.00%	83.33%
泌尿外科	95.65%	95.58%	100.00%	94.56%	93.94%	97.39%	100.00%	100.00%	97.82%	91.30%	95.25%	95.56%	65.21%	95.24%
肾内科	93.75%	95.83%	100.00%	85.94%	82.32%	86.25%	81.25%	93.75%	85.42%	93.33%	88.15%	100.00%	56.24%	88.89%
甲乳肛肠科	93.33%	95.56%	80.00%	86.67%	97.42%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.25%	100.00%	79.99%	100.00%
耳鼻咽喉科	91.67%	100.00%	87.50%	85.42%	100.00%	96.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.75%	75.00%	100.00%
产科	91.67%	94.45%	87.50%	81.25%	78.93%	95.00%	91.67%	91.67%	91.67%	90.91%	82.22%	83.33%	58.33%	85.71%
妇科	91.67%	91.66%	87.49%	85.42%	98.48%	98.33%	100.00%	100.00%	98.61%	100.00%	91.67%	89.59%	74.99%	100.00%
儿科	90.91%	87.87%	88.62%	76.13%	91.50%	92.72%	86.36%	90.91%	96.21%	95.45%	64.78%	-	61.35%	76.93%
各环节整体满意率	97.99%	97.21%	94.58%	88.16%	97.07%	97.34%	97.81%	99.23%	98.07%	98.28%	91.78%	97.03%	81.25%	94.88%



## 八、住院医疗品质管理模块分析

### (一) 满意度（品质指数）

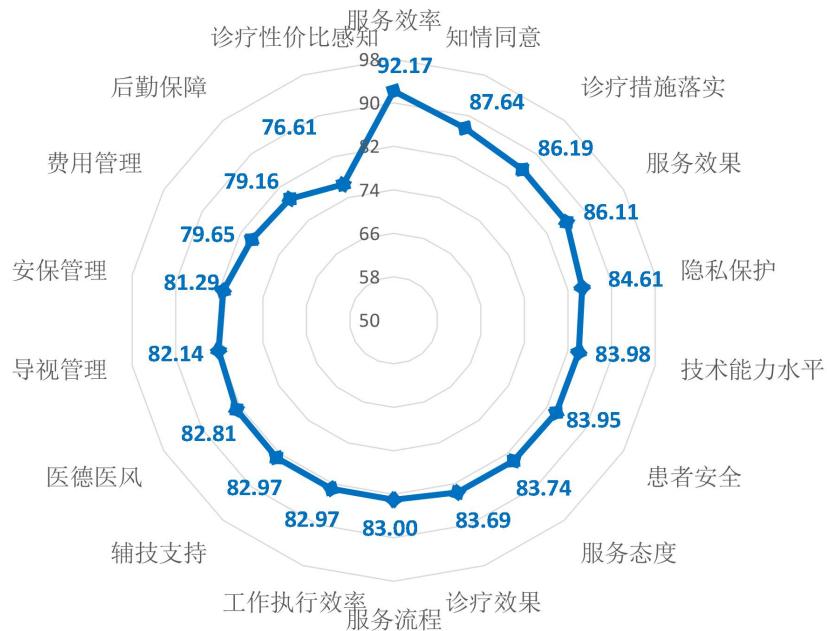
通过对医疗品质管理模块的梳理和专家论证，将医疗管理分类模块归纳总结出三级指标体系，其中一级指标 5 项、二级指标 18 项、三级指标 42 项，本次测评结果如下：

表 3-7 满意度（品质指数）对比分析

	一级指标	满意度 (品质指数)	二级指标	满意度（品质指数）		
住院患者 满意度 82.79	诊疗质量感知	83.96	技术能力水平	83.98		
			诊疗措施落实	86.19		
			诊疗效果	83.69		
			工作效率	82.97		
			辅技支持	82.97		
	服务过程体会	86.26	服务流程	83.00		
			服务效率	92.17		
			服务态度	83.74		
			服务效果	86.11		
	患者权益保障	84.75	知情同意	87.64		
			隐私保护	84.61		
			患者安全	83.95		
			医德医风	82.81		
后勤综合	80.86	后勤保障	79.16			
		导视管理	82.14			
		安保管理	81.29			
	费用疗效评价	78.13	费用管理	79.65		
			诊疗性价比感知	76.61		



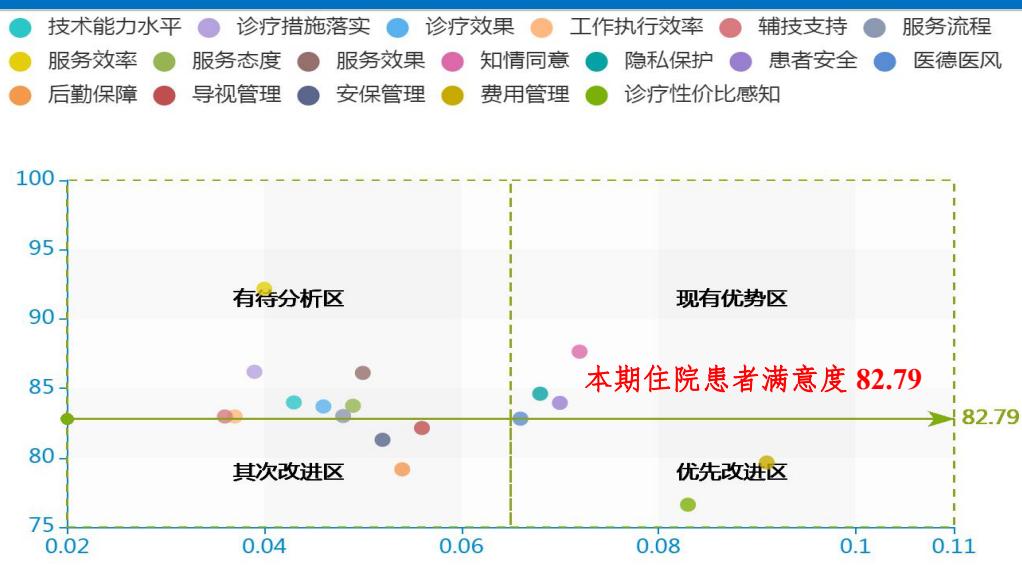
图 3-13 满意度（品质指数）雷达图



## (二) 优先改进选择

将 18 个品质版块的满意度进行重要性矩阵分析，得出医院品质提升优先改进选择如下：

图 3-14 优先改进选择重要性矩阵





**优先改进：**费用管理、诊疗性价比感知

**其次改进：**后勤保障、导视管理、安保管理

**现有优势：**知情同意、隐私保护、患者安全、医德医风

对优先改进和其次改进模块中的下级因素进行二次重要性矩形分析，得到医院本周期持续改进要点：

表 3-8 本期建议持续改进要点（降序）

序号	改进要点	本期满意度
1	33. 您对病房卫生间清洁程度，床铺与被褥清洁程度满意吗？	81.24
2	7. 您的住院医生查房频次？	81.01
3	30. 住院期间，您对费用清单上的收费明细是否清楚？	77.73
4	34. 您对医院的膳食服务满意吗？	77.07
5	31. 结合您的病情和当前治疗效果，您认为支付的医疗费用能接受吗？	76.61

## 九、住院患者投诉（或反映意见）满意率相关测评结果

据本次测评统计显示，在“当您反映意见或投诉时，您对医院的接待满意吗？”的测评结果中，有 313 位患者选择的是“无意见或未投诉”，占比 48.45%。

在对投诉意见反映做出评价的 351 名患者中，有 333 名患者表示满意（很满意+满意），占比 94.87%，有 14 名患者表示“一般”，占比 3.99%，有 4 名患者表示不满意，占比 1.14%。

表 3-9 住院患者对投诉管理评价测评结果

序号	科室	评价人数	占比
1	儿科	2	50.00%
2	风湿免疫科	2	50.00%
	合计	4	100.00%



## 十、住院医疗品质版块各科室对比分析

18 项医疗品质版块各科室满意度统计如下：

本次住院患者满意度为 **82.79**，蓝色表示满意度前十位，红色表示低于住院满意度（深红色表示满意度排名后十位）。

表 3-10 各科室医疗品质版块满意度统计

科室名	技术能 力水平	诊疗措 施落实	诊疗 效果	工作执 行效率	辅技 支持	服务 流程	服务 效率	服务 态度	服务 效果	知情 同意	隐私 保护	患者 安全	医德 医风	后勤 保障	导视 管理	安保 管理	费用 管理	诊疗性价 比感知
神经内科	80.61	83.24	79.47	79.73	79.24	80.63	94.48	80.00	82.64	93.78	80.34	80.90	80.00	78.44	80.89	80.01	86.67	76.32
心内科	86.13	85.97	84.17	83.03	83.23	84.80	91.22	86.25	87.50	86.13	84.50	84.75	84.50	80.88	83.00	83.00	84.59	76.50
呼吸内科	87.60	93.34	87.75	87.99	87.99	88.10	99.59	86.64	89.93	97.35	87.76	86.94	84.90	83.06	84.90	83.27	93.16	78.37
内分泌科	85.95	92.62	86.67	85.67	86.04	87.62	100.00	86.19	89.52	89.52	87.62	86.67	87.62	68.86	84.76	82.86	82.38	76.66
消化内科	81.90	84.29	80.98	80.48	80.95	80.68	89.29	81.17	85.68	84.54	82.35	82.35	81.76	77.58	81.76	80.58	78.47	76.76
肾内科	79.22	79.63	77.50	77.90	78.34	80.00	90.42	78.13	83.75	87.81	78.75	78.75	76.25	76.16	80.00	80.00	76.57	66.25
血液科	81.66	76.79	80.63	80.51	81.09	80.95	90.96	80.95	83.17	81.90	80.95	81.90	81.90	79.47	79.99	80.00	67.13	70.00
风湿免疫科	80.60	76.50	80.53	79.40	79.40	73.77	89.60	80.40	83.33	80.80	80.80	80.40	80.80	80.40	79.17	80.80	66.80	68.40
骨科	83.16	87.86	83.86	82.39	82.76	82.00	92.99	83.16	84.83	87.91	86.32	83.43	81.05	73.85	80.53	80.00	79.76	73.94
泌尿外科	83.05	90.63	82.61	77.68	79.96	80.88	94.69	80.00	84.85	88.32	81.74	84.49	83.48	80.45	78.26	78.70	71.32	75.65
肝胆外科	83.00	91.73	83.56	80.98	80.99	82.87	95.33	83.34	85.33	87.83	84.00	83.34	82.67	79.17	82.67	82.67	77.51	78.67
胃肠外科	84.45	91.75	81.49	83.46	83.46	83.64	93.84	83.89	87.04	92.05	90.01	86.67	82.23	76.59	78.83	78.89	81.20	77.78

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



胸外科	88.86	89.06	90.71	87.55	87.02	87.73	96.64	87.28	88.21	90.88	92.73	89.44	88.48	85.36	84.38	81.82	89.66	80.60
神经外科	81.58	80.08	80.35	82.07	81.59	82.50	91.49	82.11	83.51	86.10	81.06	82.10	80.00	75.47	80.00	82.11	73.82	73.15
甲乳肛肠科	80.67	86.05	80.89	80.49	81.51	83.34	87.11	81.33	83.56	86.44	81.33	81.33	80.00	77.81	80.00	78.66	78.78	76.00
眼科	79.87	83.45	81.21	81.78	79.19	81.91	98.00	90.91	86.06	84.41	81.82	81.91	74.55	79.66	81.82	81.82	81.00	70.91
耳鼻咽喉科	80.41	83.92	81.11	81.81	81.81	81.43	91.94	82.50	85.00	86.04	81.67	80.84	81.67	80.84	81.67	80.00	77.50	78.33
产科	84.17	81.50	83.34	77.94	75.03	84.53	90.55	83.34	84.45	81.67	83.34	83.34	83.34	84.00	83.63	83.34	71.67	69.17
妇科	84.17	83.06	82.22	80.55	81.16	79.17	88.33	84.17	83.33	85.52	83.33	81.82	83.33	76.67	81.67	78.34	81.67	74.17
皮肤科	84.44	84.67	84.44	83.55	83.55	87.22	89.63	82.22	84.44	80.56	84.44	83.33	82.22	81.12	82.22	82.22	77.78	75.55
儿科	82.05	79.32	83.64	80.60	82.10	77.01	91.14	84.55	82.73	83.64	83.64	81.82	81.81	71.20	81.83	79.09	67.73	73.64
康复科	85.60	88.71	86.67	86.57	86.24	86.13	99.56	85.78	88.89	84.89	87.11	85.42	85.33	75.84	83.56	82.22	84.89	82.23
肿瘤科	88.79	92.62	88.39	87.11	86.90	87.88	99.09	87.73	90.81	89.10	88.79	87.88	85.46	81.89	85.15	83.64	82.12	83.34
各品质版块 整体满意度	83.98	86.19	83.69	82.97	82.97	83.00	92.17	83.74	86.11	87.64	84.61	83.95	82.81	79.16	82.14	81.29	79.65	76.61



## 十一、住院职能部门管理相关指标满意率结果

### (一) 医务管理

本次测评中，医务管理患者满意率相对较高的指标是【手术方案及风险告知】、【患者信息核对情况】；满意率相对较低的指标有【诊疗费效比感知】、【住院医生查房频次】。

**表 3-11 医务管理相关指标患者满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
39、手术方案及风险告知	100.00%	0.00%	0.00%
36、患者信息核对情况	99.23%	0.77%	0.00%
9、应急处置到位及时性	99.08%	0.77%	0.15%
6、主治医生查房频次	98.92%	0.93%	0.15%
26、医生服务态度	98.77%	1.08%	0.15%
10、病情及治疗方案告知	98.76%	1.24%	0.00%
4、医生首诊细致程度	98.62%	1.08%	0.30%
5、医生查房细致程度	98.61%	1.24%	0.15%
12、患者隐私保护	97.99%	1.86%	0.15%
15、治疗用药知识告知	97.98%	1.09%	0.93%
13、人文关怀	97.84%	2.01%	0.15%
18、医生技术水平	97.68%	2.32%	0.00%
37、医德医风	97.52%	2.17%	0.31%
28、整体服务流程	97.37%	2.48%	0.15%
38、手术排期及时性	97.26%	2.74%	0.00%
41、手术部位标识	97.26%	1.37%	1.37%
11、书面知情同意书签署	97.23%	2.08%	0.69%
42、麻醉方式及术后镇痛风险告知	95.89%	0.00%	4.11%
14、疾病症状改善效果	95.21%	4.64%	0.15%
29、院内投诉管理	94.88%	3.99%	1.13%
40、手术预计费用告知	94.53%	2.05%	3.42%
3、首诊及时性	90.56%	8.67%	0.77%
30、费用项目明细	84.05%	8.05%	7.90%
31、诊疗费效比感知	78.48%	18.58%	2.94%
7、住院医生查房频次	67.96%	31.27%	0.77%



## (二) 后勤管理

本次测评中，后勤管理相关指标患者满意率较低的是【膳食服务】。

**表 3-12 后勤管理相关指标患者满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
35、医院安保措施	96. 91%	2. 79%	0. 30%
33、病房卫生状况及床铺被褥清洁	93. 97%	4. 95%	1. 08%
34、膳食服务	84. 46%	11. 30%	4. 24%

## (三) 辅技管理

本次测评中，辅技管理患者满意率较高的指标是【超声检查工作人员态度】，患者满意率较低的指标是【放射检查预约等候时间】。

**表 3-13 辅技管理相关指标患者满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
23、超声检查工作人员态度	98. 28%	1. 53%	0. 19%
24、心电图检查预约等候时间	97. 80%	2. 02%	0. 18%
25、心电图检查工作人员态度	97. 43%	2. 02%	0. 55%
21、放射检查工作人员态度	97. 00%	2. 50%	0. 50%
22、超声检查预约等候时间	96. 37%	3. 44%	0. 19%
20、放射检查预约等候时间	95. 50%	4. 17%	0. 33%

## (四) 护理管理

本次测评中，护理管理患者满意率相对较低的指标是【护士巡视频次】。

**表 3-14 护理管理相关指标患者满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
36、患者信息核对情况	99. 23%	0. 77%	0. 00%
9、应急处置到位及时性	99. 08%	0. 77%	0. 15%
12、患者隐私保护	97. 99%	1. 86%	0. 15%
15、治疗用药知识告知	97. 98%	1. 09%	0. 93%
13、人文关怀	97. 84%	2. 01%	0. 15%
27、护士服务态度	97. 84%	1. 86%	0. 30%
16、用药异常观察	97. 81%	2. 19%	0. 00%
37、医德医风	97. 52%	2. 17%	0. 31%



题目	满意率	一般	不满意率
19、护士技术水平	97. 04%	2. 18%	0. 78%
17、健康教育指导	96. 91%	2. 94%	0. 15%
2、入院宣教	96. 75%	2. 63%	0. 62%
8、护士巡视频次	87. 15%	4. 49%	8. 36%

## (五) 综合管理

本次测评中，综合管理相关指标患者满意率较低的是【费用项目明细】。

表 3-15 综合管理相关指标患者满意率结果（满意率降序）

题目	满意率	一般	不满意率
32、院内导视系统	98. 28%	1. 72%	0. 00%
1、入院顺畅程度	97. 99%	1. 70%	0. 31%
28、整体服务流程	97. 37%	2. 48%	0. 15%
29、院内投诉管理	94. 88%	3. 99%	1. 13%
30、费用项目明细	84. 05%	8. 05%	7. 90%

## (六) 政工与行风

本次测评中，政工与行风患者满意率如下：

表 3-16 政工与行风相关指标患者满意率结果（满意率降序）

题目	满意率	一般	不满意率
26、医生服务态度（尊重患者、仔细倾听、疑问解答等）	98. 77%	1. 08%	0. 15%
27、护士服务态度（尊重患者、仔细倾听、疑问解答等）	97. 84%	1. 86%	0. 30%
37、医德医风（遵纪守法、廉洁自律、尽职尽责）	97. 52%	2. 17%	0. 31%



## 十二、住院特殊科室满意度分析

鉴于住院【重症医学科】、【新生儿科】的特殊性，其测评题目及分类指标与其他科室不统一，且样本数量较少。因此，其测评数据列入单独模块分析，以下对本次测评数据进行详细分析。

### \*重症医学科

本次重症医学科统计结果为：参与测评 8 人，科室整体满意度为 **87.56**。

详细分析如下：

#### (一) 医疗服务满意度评价

重症医学科【医疗服务】的 7 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 98.41%。

表 3-17 7 项基础指标患者满意率测评结果

指标	选项					满意率
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	
1. 您对医生向您进行自我介绍感到	44.44%	55.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. 您对医生的接待及服务态度感到	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. 您对医生接诊时的处理、反应速度感到	44.44%	55.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. 您的主管医生是否主动告知检查结果并解释	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. 您对医生与您就患者情况的沟通感到	66.67%	22.22%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
6. 您是否清楚主管医生是谁	是	否	-	-	-	100.00%
	100.00%	0.00%	-	-	-	
7. 在患者住院过程中，是否有开大处方或过度医疗的情况？	是	否	-	-	-	100.00%
	0.00%	100.00%	-	-	-	



## (二) 护理服务满意度评价

重症医学科【护理服务】的 4 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 95.45%。

表 3-18 4 项基础指标患者满意率测评结果

指标	选项					满意率
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	
1. 您对护士的接待及服务态度感到	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. 您对护士接诊时的处理、反应速度感到	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. 您对护士解答您提出的问题感到	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. 探视前，护士是否指导您洗手	是 77.78%	否 22.22%	-	-	-	77.78%

## (三) 环境卫生满意度评价

重症医学科【住院环境卫生】的 2 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 100.00%。

表 3-19 2 项基础指标患者满意率测评结果

指标	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意率
1. 您对住院区域的整体清洁卫生感到	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00 %
2. 您对病区的休养环境(整洁、安静)感到	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00 %



## \*新生儿科

本次新生儿科统计结果为，参与测评 8 人，科室整体满意度为 82.22，详细分析如下：

### (二) 医疗服务满意度评价

在新生儿科医疗服务的 9 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 96.30%。

表 3-20 9 项基础指标患者满意率结果

指标	选项					满意率
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	
1. 您送孩子到病房后的住院期间，对主管医生的态度感到	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. 您对入院时主管医生签字内容讲解及沟通内容是否清楚	44.44%	55.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. 您对医生就新生儿病情的讲解感到	55.56%	33.33%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
4. 您对医生的技术及操作感到	22.22%	66.67%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
5. 新生儿做特殊检查前，医生对注意事项的讲解您是否清楚	22.22%	66.67%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
6. 您的主管医生是否主动告知检查结果并解释	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. 您是否清楚主管医生是谁	是	否	-	-	-	100.00%
	100.00%	0.00%				
8. 新生儿使用费用较高自费药物前，医生是否征得您的同意	100.00%	0.00%	-	-	-	100.00%
9. 在孩子住院过程中，是否有开大处方或过度医疗的情况？	0.00%	100.00%	-	-	-	100.00%



### (三) 护理服务满意度评价

在新生儿科护理服务的 9 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 87.66%。

表 3-21 9 项基础指标患者满意率结果

指标	选项					满意率
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	
1. 您对入院时护士为您介绍的入院时签字确认内容是否清楚？	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. 您送孩子到病房后的住院期间，对责任护士的态度感到	22.22%	66.67%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
3. 住院期间护士对新生儿的情况讲解您觉得清楚吗	33.33%	55.56%	0.00%	0.00%	11.11%	88.89%
4. 您对护士解答您提出的问题感到	22.22%	66.67%	11.11%	0.00%	0.00%	88.89%
5. 您对护士就新生儿疾病的健康教育知识的宣教感到	11.11%	55.56%	22.22%	0.00%	11.11%	66.67%
6. 您对责任护士主动讲解新生儿情况感到	11.11%	66.67%	22.22%	0.00%	0.00%	77.78%
7. 您对孩子在住院期间对护士的整体服务态度感到	22.22%	55.56%	22.22%	0.00%	0.00%	77.78%
8. 您是否清楚孩子的责任护士是谁	是	否	-	-	-	100.00%
	100.00%	0.00%	-	-	-	
9. 护士在您进行探视时是否指导您洗手或用手消液消毒双手	是	否	-	-	-	100.00%
	100.00%	0.00%	-	-	-	

### (四) 环境卫生满意度评价

在新生儿科环境卫生的 2 项基础指标测评结果显示，患者满意率为 66.67%。

表 3-22 2 项基础指标患者满意率结果

指标	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意率
1. 您对住院区域的整体清洁卫生感到	22.22%	55.56%	22.22%	0.00%	0.00%	77.78%
2. 您对卫生间的清洁卫生感到	0.00%	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	55.56%



## 第四部分 门（急）诊患者满意度及品质分析报告

### 一、门（急）诊患者测评结果

本次测评门诊患者 566 例，根据统计，测评结果如下：

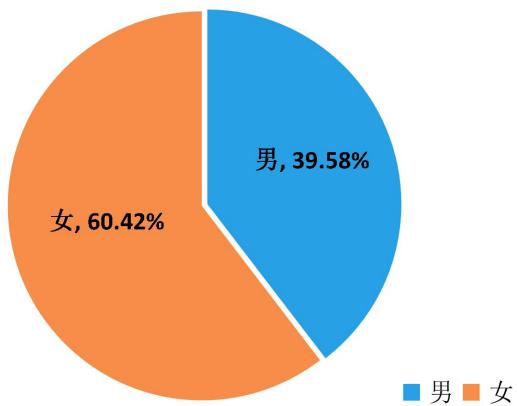
- ✓ 门诊患者满意率为 93.82%；
- ✓ 门诊患者满意度为 79.56；
- ✓ 门诊患者忠诚度为 95.58%，门诊患者推荐度为 93.82%。

### 二、门（急）诊患者测评基础信息分析

#### （一）患者性别

本次测评患者中，男性占比 39.58%，女性占比 **60.42%**。

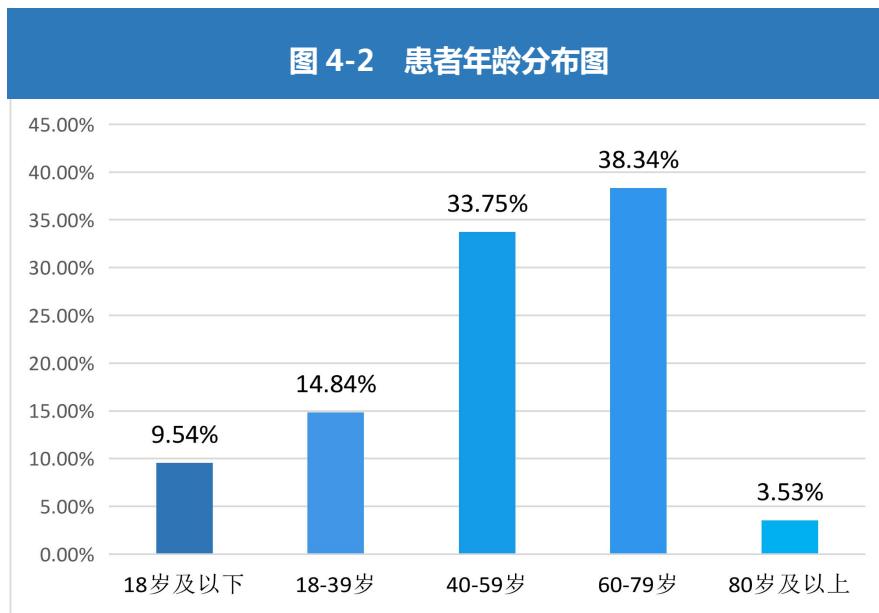
图 4-1 测评患者性别分布图





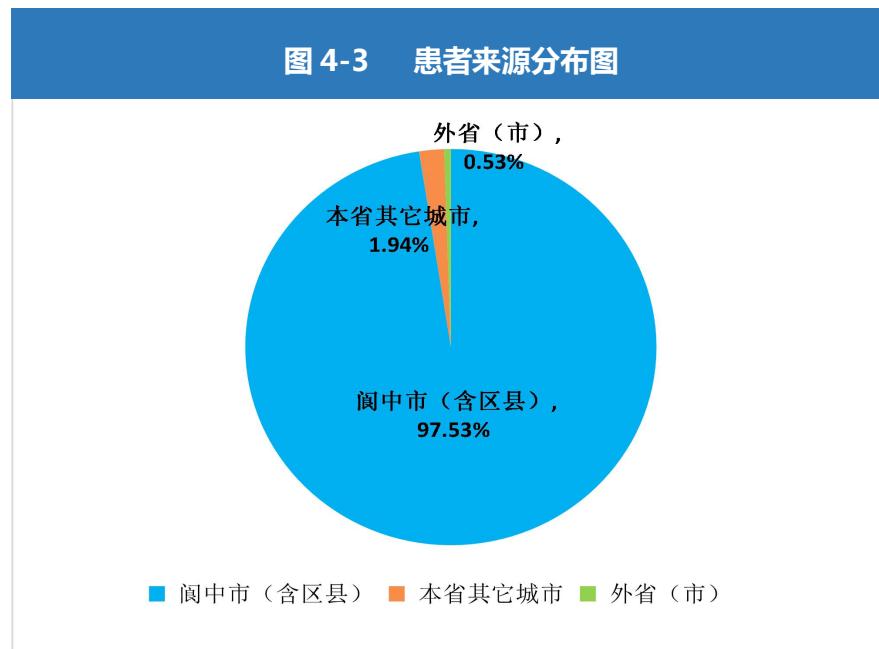
## (二) 患者年龄

本次测评患者中，18 岁以下占比 9.54%，18-39 岁占比 14.84%，40-59 岁占比 33.75%，**60-79 岁占比 38.34%**，80 岁以上占比 3.53%。



## (三) 患者来源统计

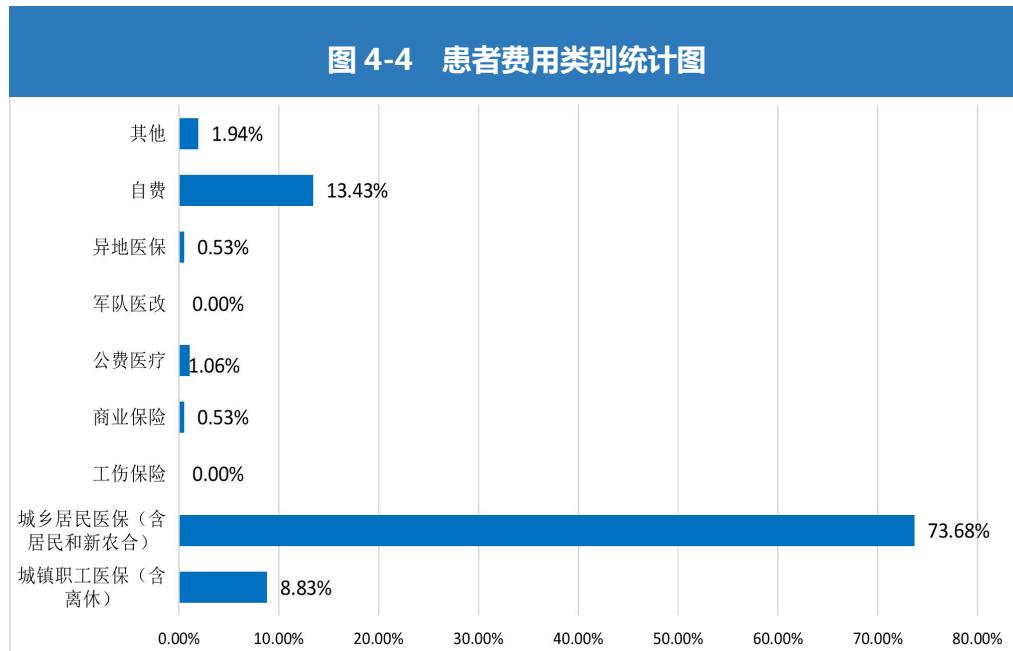
根据门诊患者居住地的统计结果，阆中市的患者占比 **97.53%**，本省其他城市患者占比 1.94%，外省（市）患者占比 0.53%。





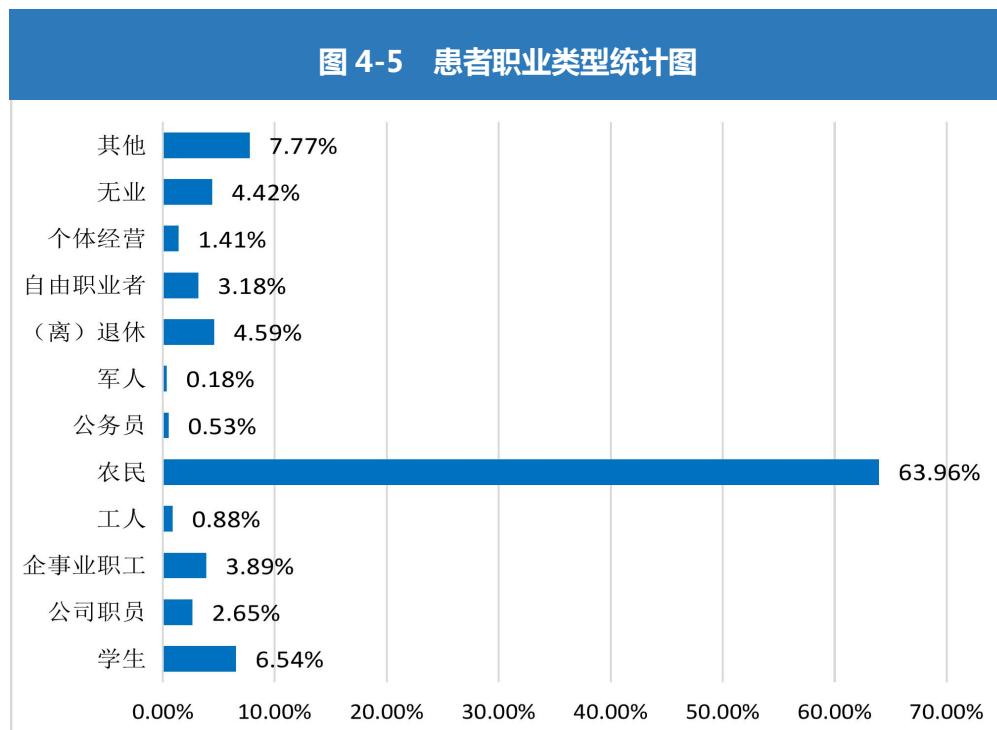
#### (四) 患者费用类别

根据统计结果，本次测评患者主要费用类别为城乡居民医保，占比 73.68%。



#### (五) 患者职业类型

统计结果显示，医院患者职业类型分布如下：

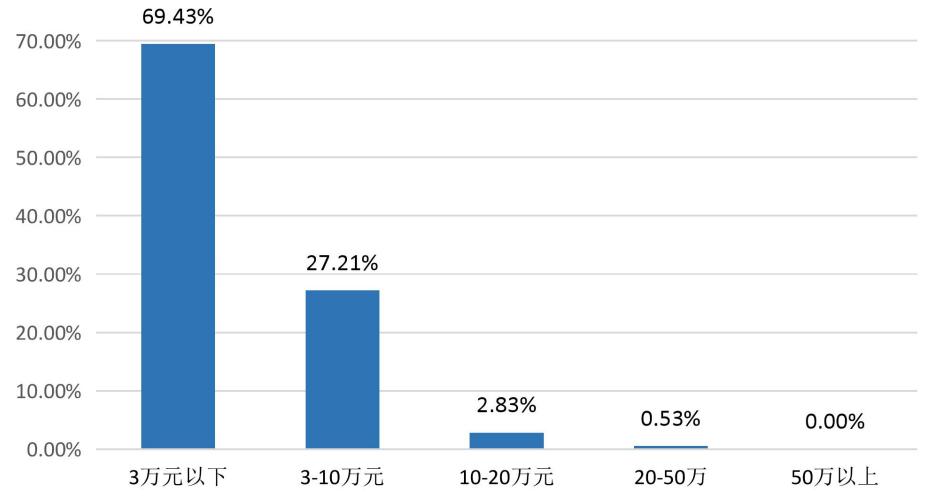




## (六) 家庭年收入分析

统计结果显示，本次测评患者家庭年收入 3 万元以下占比 69.43%，3-10 万元占比 27.21%，10-20 万元占比 2.83%，20-50 万元占比 0.53%，具体如下：

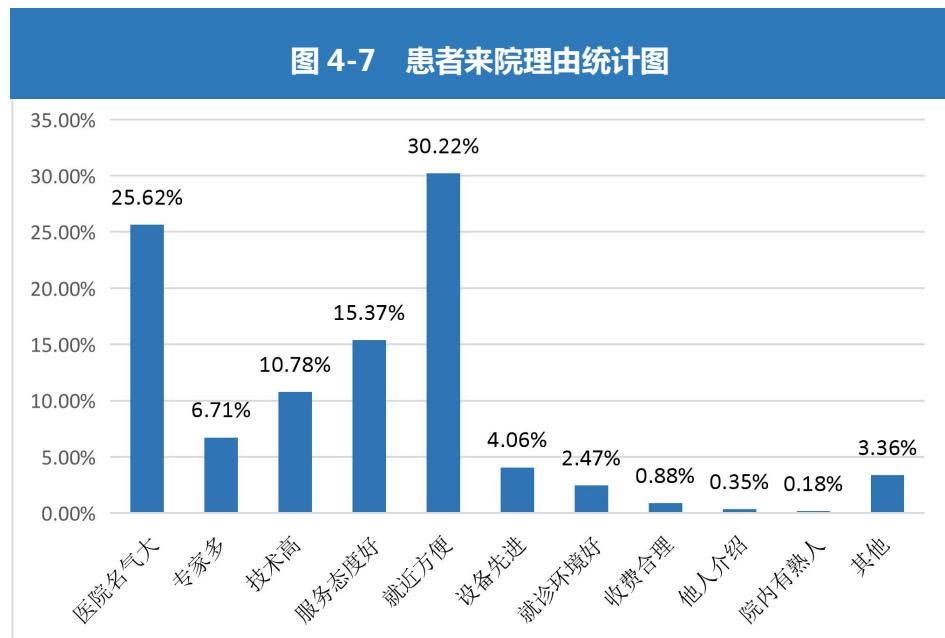
图 4-6 患者家庭年收入统计图



## (七) 患者来院理由分析

统计结果显示，医院对患者的吸引力和影响力如下：

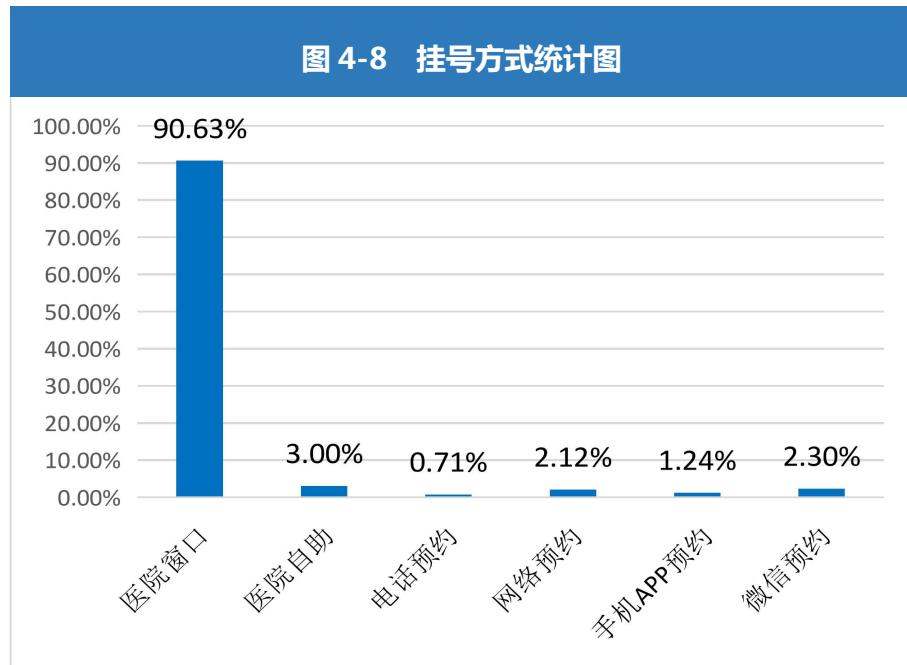
图 4-7 患者来院理由统计图





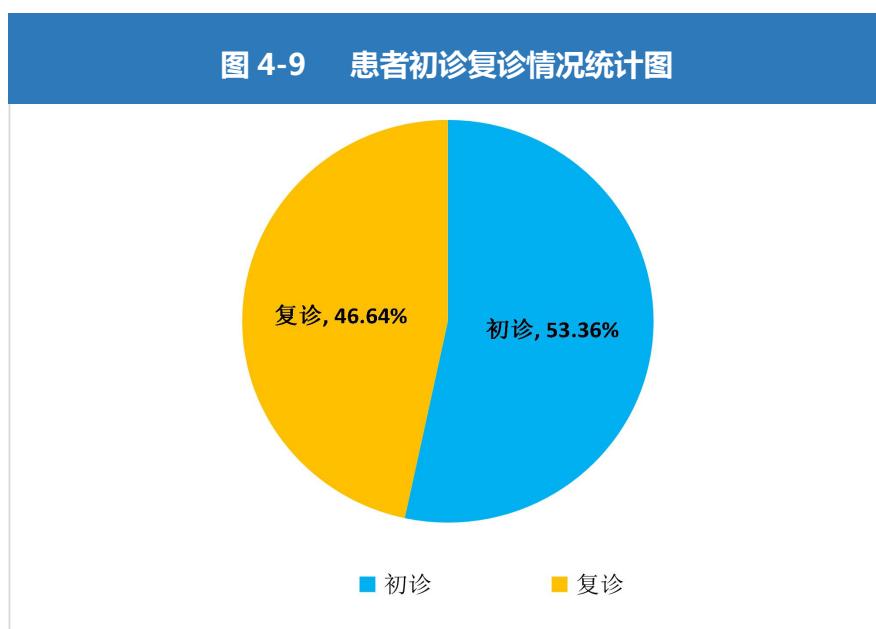
## (八) 挂号方式

统计结果显示，窗口挂号占比 **90.63%**，自助挂号占比 **3.00%**，电话预约占比 **0.71**，网络预约占比 **2.12%**，手机 APP 预约占比 **1.24%**，微信预约占比 **2.30%**。



## (九) 患者就诊类别

统计结果显示，患者就诊类别如下：





### 三、门（急）诊重点问题分析

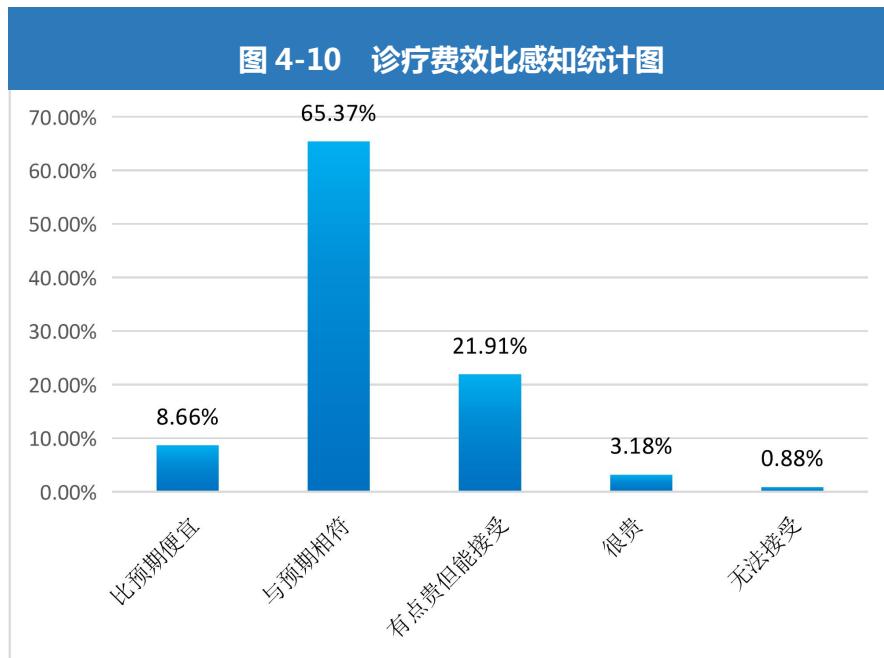
#### ➤ 本期改进环节

本次测评显示，【价格感知环节】满意率为 83.73%、【候诊环节】满意率为 82.68%，均低于 85.00%，为改进重点环节。

#### (一) 价格感知

表 4-1 重点影响问题及测评内容

测评内容	本期测评结果					满意率
	比预期要便宜	与预期相符	有点贵但能接受	很贵	无法接受	
20. 诊疗费效比感知	8.66%	65.37%	21.91%	3.18%	0.88%	74.03%
23. 诊疗服务价格公示情况	12.17%	81.28%	5.43%	0.37%	0.75%	93.45%



主要问题：诊疗性价比及价格公示

对接标准：《三级综合医院评审标准实施细则》

2.5.2.1 公开医疗价格收费标准和基本医疗保障支付项目。

6.10.1.3 向患者提供查询服务或提供费用清单。



**存在问题：**【价格感知环节】的综合满意率为 83.73%，其中患者对【诊疗性价比】的满意率较低为 74.03%，对【诊疗价格公示情况】的满意率为 93.45%。

满意率偏低的原因可能为医疗费用告知解释不够、费用预期管理有待加强、医保报销较少等。影响患者费用感知满意情况的主要因素有费用告知与选择、用药规范性、与患者的沟通解释、费用查询及费用公示情况等。

## (二) 候诊环节

表 4-2 测评内容及测评结果

测评内容	测评结果					满意率
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	
6. 候诊秩序	15. 90%	75. 27%	7. 42%	1. 06%	0. 35%	91. 17%
7. 候诊时间	10 分钟 以内	10 到 15 分钟	15 到 20 分钟	20 到 30 分钟	30 分钟 以上	74. 21%

**主要问题：**候诊秩序、候诊时长

**对接标准：**《三级综合医院评审标准实施细则》

2.2.1.1 优化门诊布局结构，完善门诊管理制度，落实便民措施，减少就医等待，改善患者就医体验，有急危重症患者优先处置的制度与程序。

2.2.3.1 根据门诊就诊患者流量调配医疗资源，做好门诊和辅助科室之间的协调。

**存在问题：**【候诊环节】的综合满意率为 82.68%，其中患者对【候诊秩序】的满意率为 91.17%，对【候诊时间】的满意率较低为 74.21%。

影响患者候诊满意情况的因素有候诊时间、候诊秩序、候诊环境、有无候诊提示信息及提示信息是否清楚准确等。



## 四、医院品质提升改进建议

### （一）加强医患沟通

医生向患者说明治疗方案时，应详细介绍治疗方案特点、用药情况、费用及有无其他可选方案，使患者对病情、治疗方案、费用预期有所了解。同时加强对患者费用类别及经济状况的评估，强化检查、治疗和用药必要性的告知，以便患者理解并认同，以提升诊疗性价比感知。

### （二）完善就医流程

建议加强对候诊区管理，可在候诊区域播放心理护理、健康教育、各种疾病饮食指导知识，为患者提供座椅、健康指导手册等报刊读物、饮用水、网络 WIFI 等，做好患者候诊时间管理。建立优先就诊管理规范，导医、安保人员应加强候诊秩序维持，并做好与患者的沟通解释工作。



## 五、门（急）诊患者基础指标满意度测评结果

### （一）基础题目满意度测评结果

本期 26 项基础指标测评结果显示，患者满意率较高的指标是【导引设施准确度】95.91%、【患者隐私保护】95.58%；患者满意率较低的指标是【候诊时间】74.21%、【诊疗费效比感知】74.03%、【诊疗服务时间】72.79%。

表 4-3 26 项基础指标患者满意度结果

题目	满意率	一般	不满意率
1、导医指引	94.77%	4.33%	0.90%
<b>2、导引设施准确度</b>	<b>95.91%</b>	<b>3.37%</b>	<b>0.72%</b>
3、门诊便民配套设施	93.11%	6.01%	0.88%
4、门诊环境卫生	94.52%	4.95%	0.53%
5、挂号缴费等候时间	89.58%	4.77%	5.65%
6、候诊秩序	91.17%	7.42%	1.41%
7、候诊时间	74.21%	6.54%	19.25%
<b>8、诊疗服务时间</b>	<b>72.79%</b>	<b>16.08%</b>	<b>11.13%</b>
9、检诊耐心程度及治疗方案告知	94.88%	4.59%	0.53%
10、患者隐私保护	95.58%	4.42%	0.00%
11、检验检查等候时间	90.94%	6.92%	2.14%
12、检验检查工作人员态度	92.56%	6.24%	1.20%
13、放射检查等候时间	89.48%	8.63%	1.89%
14、放射检查工作人员态度	91.87%	7.59%	0.54%
15、超声检查等候时间	86.79%	10.63%	2.58%
16、超声检查工作人员态度	90.52%	8.33%	1.15%
17、自助设备设施	93.73%	5.68%	0.59%
18、安保措施	94.35%	5.12%	0.53%
19、投诉信息公布	91.07%	6.29%	2.64%
20、诊疗费效比感知	74.03%	21.91%	4.06%
21、取药等候时间	90.20%	5.92%	3.88%
22、药物用法告知及药方人员态度	94.23%	4.12%	1.65%
23、诊疗服务价格公示情况	93.45%	5.43%	1.12%
24、医护人员尊重患者的态度	93.99%	5.30%	0.71%
25、宣教服务	94.53%	4.24%	1.23%
26、挂号、缴费工作人员服务态度	91.15%	6.73%	2.12%



## (二) 三级指标患者满意率排名前十位

根据测评的 26 个指标，按满意率（很满意+满意）较高的指标进行分析。

表 4-4 三级指标患者满意率前 10 位

序号	三级指标	满意率
1	2、导引设施准确度	95. 91%
2	10、患者隐私保护	95. 58%
3	9、检诊耐心程度及治疗方案告知	94. 88%
4	1、导医指引	94. 77%
5	25、宣教服务	94. 53%
6	4、门诊环境卫生	94. 52%
7	18、安保措施	94. 35%
8	22、药物用法告知及药方人员态度	94. 23%
9	24、医护人员尊重患者的态度	93. 99%
10	17、自助设备设施	93. 73%

## (三) 三级指标患者满意率排名后十位

根据测评的 26 个指标，按满意率（很满意+满意）较低的指标进行分析。

表 4-5 三级指标患者满意率排名后 10 位

序号	三级指标	满意率
1	19、投诉信息公布	91. 07%
2	11、检验检查等候时间	90. 94%
3	16、超声检查工作人员态度	90. 52%
4	21、取药等候时间	90. 20%
5	5、挂号缴费等候时间	89. 58%
6	13、放射检查等候时间	89. 48%
7	15、超声检查等候时间	86. 79%
8	7、候诊时间	74. 21%
9	20、诊疗费效比感知	74. 03%
10	8、诊疗服务时间	72. 79%



#### (四) 等候时长类题目统计结果

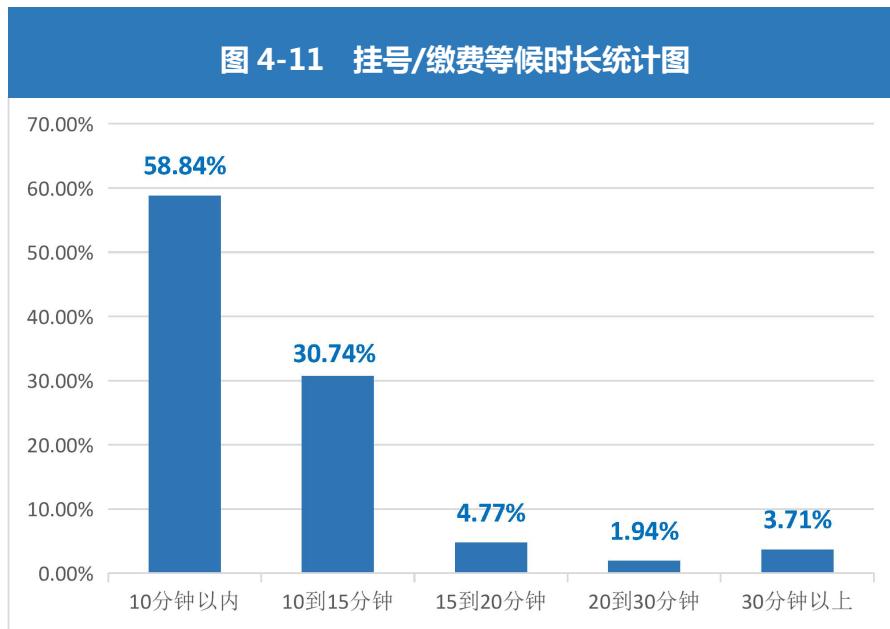
##### 1. 挂号/缴费等候时长

统计结果显示，挂号缴费等候时长在 10 分钟以内的患者占比 58.84%。

表 4-6 挂号/缴费患者满意率分析

测评内容	10 分钟 以内	10 到 15 分钟	15 到 20 分钟	20 到 30 分钟	30 分钟 以上
5. 挂号缴费等候时间	58.84%	30.74%	4.77%	1.94%	3.71%

图 4-11 挂号/缴费等候时长统计图



##### 2. 候诊/取药等待时长

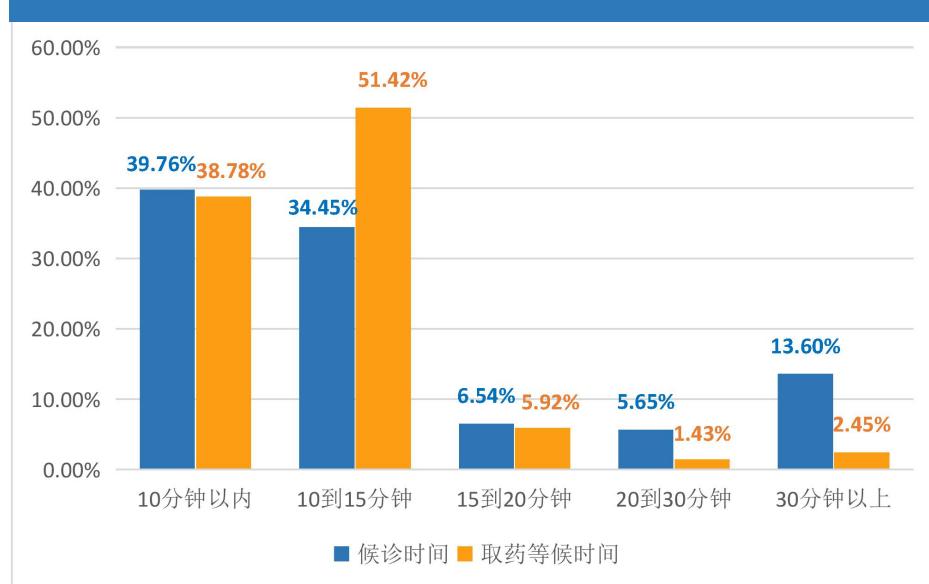
统计结果显示，候诊时长在 10 分钟以内的占比 39.76%，取药等候时间 10 分钟以内的占比 38.78%。

表 4-7 候诊/取药患者满意率分析

测评内容	10 分钟 以内	10 到 15 分钟	15 到 20 分钟	20 到 30 分钟	30 分钟 以上
7. 候诊时间	39.76%	34.45%	6.54%	5.65%	13.60%
21. 取药等候时间	38.78%	51.42%	5.92%	1.43%	2.45%



图 4-12 候诊/取药等待时长统计图



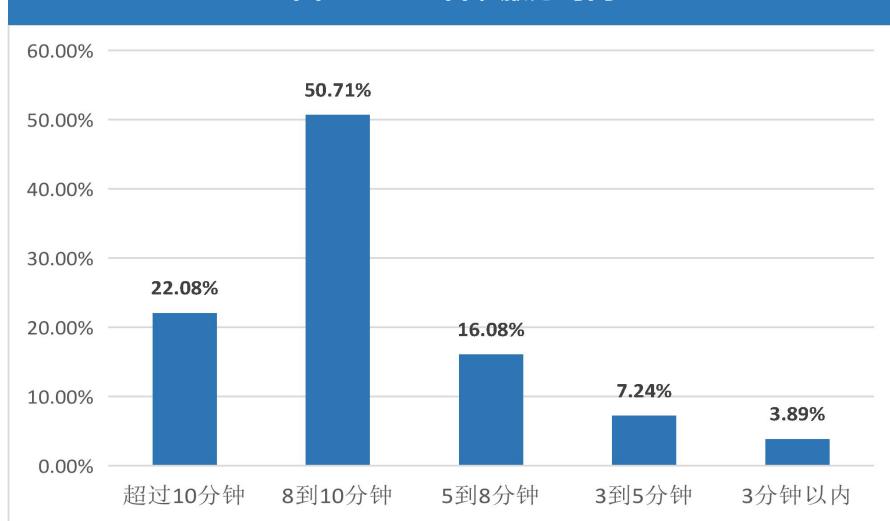
### 3. 看诊服务时长

统计结果显示，诊疗服务时间超过 10 分钟的患者占比 22.08%。

表 4-8 看诊服务满意率分析

测评内容	超过 10 分钟	8 到 10 分钟	5 到 8 分钟	3 到 5 分钟	3 分钟 以内
8. 诊疗服务时间	22.08%	50.71%	16.08%	7.24%	3.89%

图 4-13 看诊服务时间





## 六、门（急）诊患者医疗行为过程环节分析

通过对医疗行为过程环节的梳理和专家论证，将医疗行为过程归纳总结出 11 项环节，通过 26 项基础指标对医疗行为各环节进行全面测评分析。

### （一）医疗行为过程环节

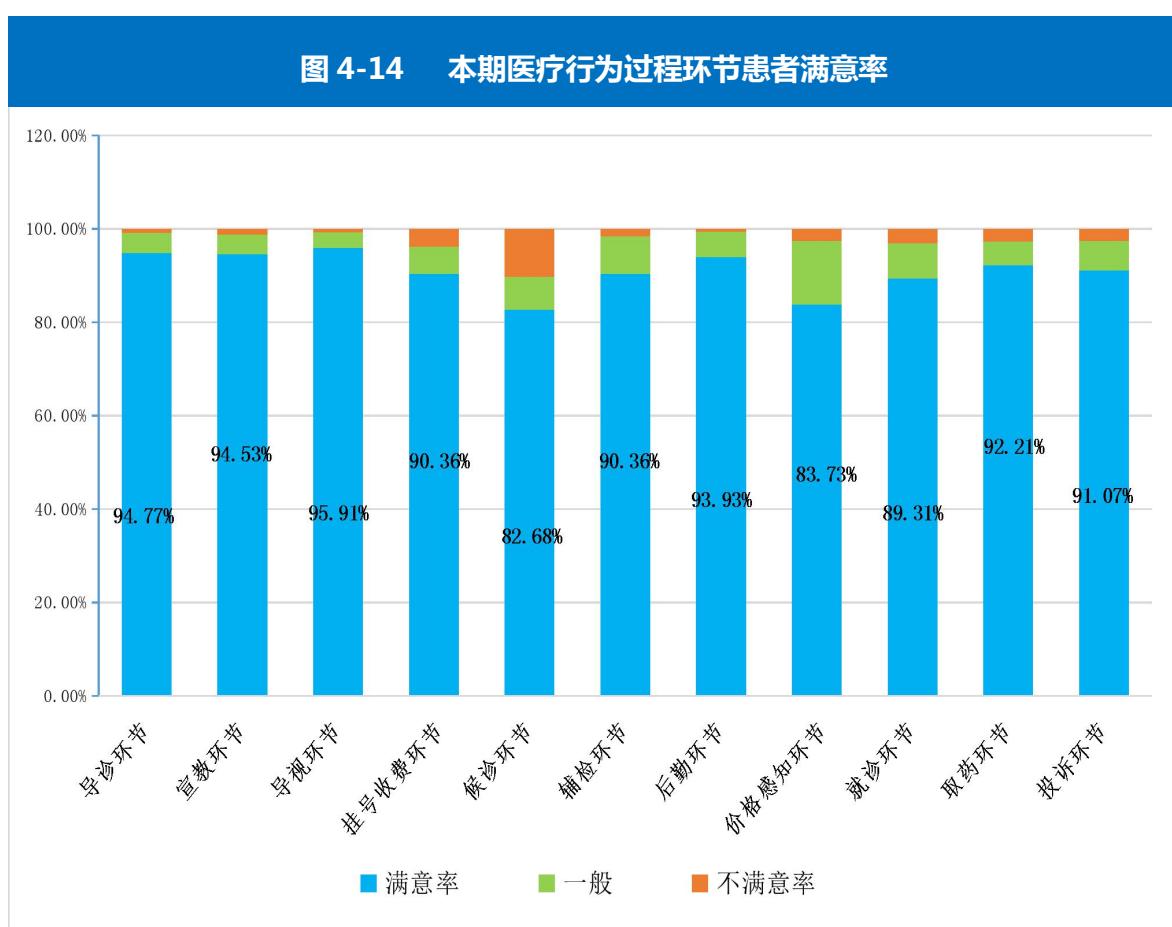
测评结果显示，在 11 项医疗行为过程中，患者满意率相对较高的是【导视环节】95.91%、【导诊环节】94.77%；患者满意率相对较低的是【价格感知环节】83.73%、【候诊环节】82.68%。

表 4-9 医疗行为过程环节患者满意率

序号	医疗环节	满意率	一般	不满意率
1	导诊环节	94.77%	4.33%	0.90%
2	宣教环节	94.53%	4.24%	1.23%
3	导视环节	95.91%	3.37%	0.72%
4	挂号收费环节	90.36%	5.75%	3.89%
5	候诊环节	82.68%	6.98%	10.34%
6	辅检环节	90.36%	8.06%	1.58%
7	后勤环节	93.93%	5.44%	0.63%
8	价格感知环节	83.73%	13.67%	2.60%
9	就诊环节	89.31%	7.60%	3.09%
10	取药环节	92.21%	5.02%	2.77%
11	投诉环节	91.07%	6.29%	2.64%



图 4-14 本期医疗行为过程环节患者满意率





## 七、门（急）诊流程环节各科室对比分析

门诊 11 个流程环节各科室满意度统计如下：

本次门诊患者满意率为 93.82%，绿色表示各个环节满意度最高的科室，红色表示各个环节满意度最低的科室。

表 4-10 医疗行为过程环节患者满意度

科室名	导诊 环节	宣教 环节	导视 环节	挂号收费 环节	候诊 环节	辅检 环节	后勤 环节	价格感知 环节	就诊 环节	取药 环节	投诉 环节
康复科	100.00%	100.00%	100.00%	96.87%	96.87%	98.81%	96.88%	96.87%	98.44%	100.00%	93.75%
感染科	100.00%	100.00%	100.00%	96.15%	88.46%	100.00%	100.00%	84.29%	98.08%	100.00%	92.31%
肝胆外科	100.00%	93.75%	100.00%	100.00%	96.87%	98.72%	100.00%	100.00%	96.87%	100.00%	100.00%
肾内科	100.00%	100.00%	100.00%	95.45%	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	95.46%	100.00%	100.00%
血液科	85.71%	100.00%	100.00%	92.85%	92.85%	100.00%	96.43%	78.57%	92.86%	100.00%	100.00%
肿瘤科	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.15%	96.30%	100.00%	84.61%	92.30%	100.00%	100.00%
风湿免疫科	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	95.83%	96.48%	97.92%	83.33%	87.50%	95.83%	81.82%
眼科	91.30%	100.00%	100.00%	100.00%	86.95%	100.00%	100.00%	97.82%	88.04%	95.24%	91.30%
耳鼻咽喉科	100.00%	100.00%	100.00%	95.64%	82.60%	93.54%	97.82%	86.85%	93.47%	95.00%	100.00%
麻醉科	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.66%	98.81%	100.00%	100.00%	98.33%	93.32%	100.00%
消化内科	95.83%	95.83%	100.00%	87.49%	79.16%	99.17%	96.88%	93.74%	93.74%	92.86%	91.30%
呼吸内科	100.00%	87.50%	100.00%	91.66%	83.32%	98.12%	100.00%	91.57%	88.54%	92.86%	95.24%
骨科	85.71%	100.00%	100.00%	90.48%	92.86%	78.37%	90.24%	83.21%	92.86%	92.10%	100.00%
皮肤科	100.00%	100.00%	100.00%	91.38%	82.75%	96.53%	96.27%	73.58%	87.06%	91.30%	95.65%

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



科室名	导诊 环节	宣教 环节	导视 环节	挂号收费 环节	候诊 环节	辅检 环节	后勤 环节	价格感知 环节	就诊 环节	取药 环节	投诉 环节
甲乳肛肠科	90. 91%	100. 00%	100. 00%	95. 45%	81. 81%	96. 67%	93. 18%	72. 73%	93. 18%	90. 90%	100. 00%
内分泌科	95. 83%	100. 00%	100. 00%	89. 57%	85. 40%	95. 95%	96. 87%	79. 16%	92. 71%	88. 62%	90. 90%
胸外科	83. 33%	100. 00%	100. 00%	83. 33%	58. 32%	89. 17%	91. 66%	75. 00%	79. 16%	87. 50%	80. 00%
口腔科	100. 00%	90. 48%	100. 00%	83. 33%	69. 05%	80. 83%	92. 58%	69. 94%	90. 48%	86. 66%	85. 72%
门诊内科	91. 67%	88. 89%	97. 22%	94. 44%	80. 55%	91. 44%	94. 96%	85. 72%	86. 80%	91. 38%	91. 18%
妇科	95. 24%	86. 36%	95. 24%	77. 26%	54. 55%	74. 53%	83. 33%	73. 66%	77. 27%	88. 19%	73. 33%
心内科	95. 00%	90. 00%	95. 00%	80. 00%	72. 50%	98. 89%	94. 86%	74. 60%	90. 00%	91. 66%	100. 00%
门诊外科	100. 00%	91. 43%	94. 29%	94. 28%	88. 56%	87. 58%	94. 88%	88. 09%	87. 85%	94. 23%	90. 00%
神经外科	100. 00%	71. 43%	92. 86%	89. 28%	74. 99%	94. 07%	92. 56%	74. 73%	80. 35%	92. 86%	69. 23%
泌尿外科	92. 31%	100. 00%	92. 31%	96. 15%	96. 15%	96. 30%	94. 23%	84. 61%	80. 77%	100. 00%	100. 00%
儿科	91. 89%	94. 74%	92. 11%	80. 26%	67. 10%	76. 77%	86. 18%	80. 26%	86. 18%	80. 88%	77. 42%
胃肠外科	88. 89%	88. 89%	88. 89%	94. 44%	83. 33%	78. 75%	88. 89%	88. 89%	86. 11%	94. 44%	88. 89%
产科	87. 50%	100. 00%	87. 50%	81. 24%	71. 87%	81. 53%	90. 62%	87. 50%	92. 18%	95. 83%	90. 00%
门诊中医科	92. 00%	80. 00%	84. 00%	75. 49%	86. 00%	69. 58%	86. 82%	66. 00%	81. 00%	73. 90%	77. 27%
神经内科	82. 76%	100. 00%	79. 31%	93. 10%	86. 20%	86. 02%	85. 90%	84. 36%	91. 37%	96. 42%	96. 55%
各环节整体满意率	94. 77%	94. 53%	95. 91%	90. 36%	82. 68%	90. 36%	93. 93%	83. 73%	89. 31%	92. 21%	91. 07%



## 八、门（急）诊医疗品质管理模块分析

### （一）满意度（品质指数）

通过对医疗品质管理模块的梳理和专家论证，将医疗管理分类模块归纳总结出三级指标体系，其中一级指标 5 项、二级指标 12 项、三级指标 26 项，本次测评结果如下：

表 4-11 满意度（品质指数）

满意度	一级指标	满意度 (品质指数)	二级指标	满意度（品质指数）
门诊患者 满意度 79.56	服务过程体会	81.65	服务流程	82.69
			服务效率	82.06
			服务态度	81.21
			宣教服务	80.63
	诊疗治疗感知	78.62	诊疗服务	76.46
			辅技支持	80.78
	环境设施	80.87	信息公示	79.90
			医院环境	81.59
			安保管理	81.12
	患者权益	81.62	患者隐私保护	82.51
			患者安全	80.73
	费用感知	75.06	价格感知	75.06



图 4-15 医疗品质满意度雷达图

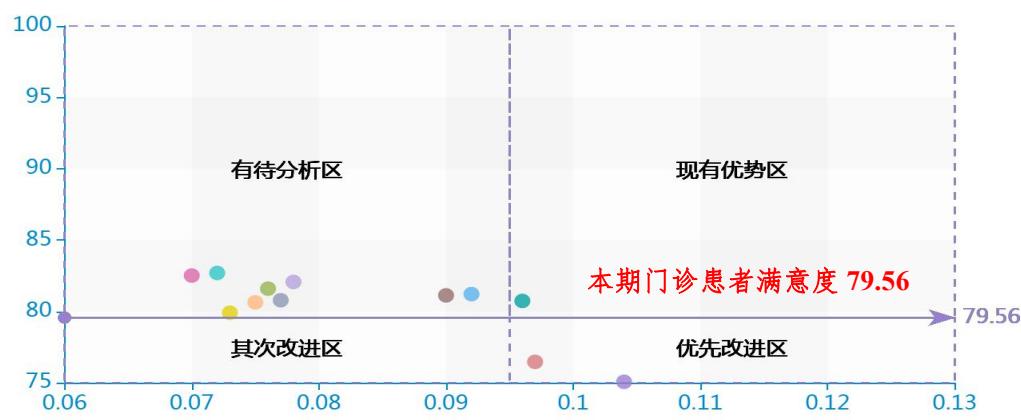


## (二) 优先改进选择

将 12 个品质版块的满意度进行重要性矩阵分析，得出医院品质提升优先改进选择如下：

图 4-16 优先改进选择重要性矩阵

● 服务流程 ● 服务效率 ● 服务态度 ● 宣教服务 ● 诊疗服务 ● 辅技支持 ● 信息公示  
● 医院环境 ● 安保管理 ● 患者隐私保护 ● 患者安全 ● 价格感知





**优先改进:** 诊疗服务、价格感知

**现有优势:** 患者安全

对优先改进和其次改进模块中的下级因素进行二次重要性矩形分析, 得到医院本周期持续改进要点

**表 4-12 本期建议持续改进要点**

序号	改进要点	本期满意度
1	15. 您对门诊超声科检查等候时间满意吗?	79. 44
2	19. 您认为医院公布的投诉部门、接待时间及联系电话等信息清晰程度满意吗?	79. 25
3	20. 结合病情和治疗效果, 您认为此次支付的医疗费用能接受吗?	75. 06
4	<b>8. 门诊医生为您看病大约用了多长时间?</b>	<b>74. 47</b>
5	<b>7. 您等候医生看病大约用了多长时间?</b>	<b>72. 93</b>

## 九、门（急）诊患者投诉信息公开情况相关测评结果

据本次测评的 566 份问卷统计显示, 在“您认为医院公布的投诉部门、接待时间及联系电话等信息清晰程度满意吗?”的测评结果中, 有 73 位患者选择的是“没注意”, 占比 12.90%。

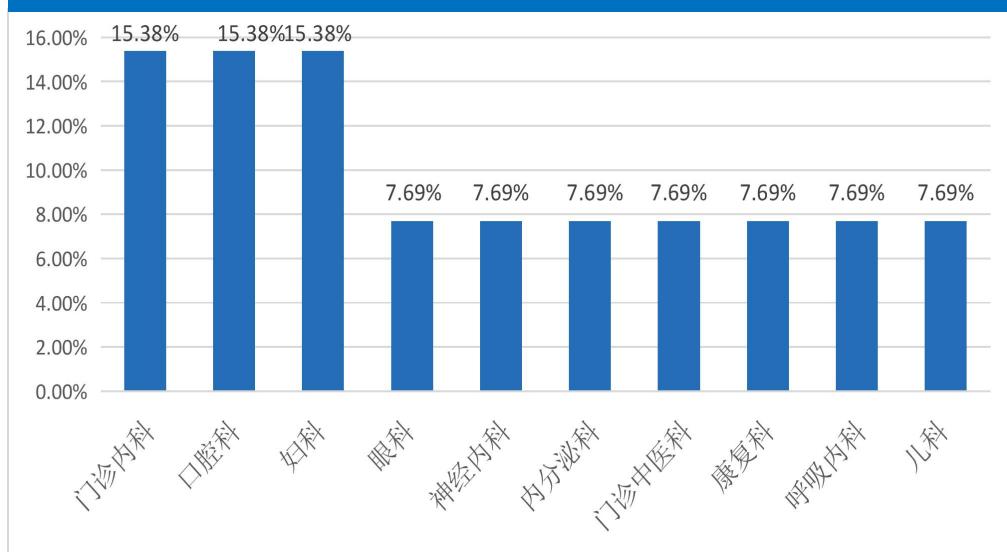
在对投诉反映做出评价的 493 名患者中, 有 449 名患者表示满意, 占比 91.08%; 有 31 名患者表示一般, 占比 6.29%, 有 13 名患者表示不满意(“不清晰”+“没找到”), 占比 2.64%。不满意的患者科室分布如下:



表 4-13 门诊投诉信息公布不满意测评内容

序号	类别	不满意人数	不满意总人数	占比
1	门诊内科	2	13	15.38%
2	口腔科	2	13	15.38%
3	妇科	2	13	15.38%
4	眼科	1	13	7.69%
5	神经内科	1	13	7.69%
6	内分泌科	1	13	7.69%
7	门诊中医科	1	13	7.69%
8	康复科	1	13	7.69%
9	呼吸内科	1	13	7.69%
10	儿科	1	13	7.69%

图 4-17 门诊投诉信息公布不满意率统计图





## 十、门诊医疗品质版块各科室对比分析

12 项医疗品质版块各科室满意度统计如下：

本次门诊患者满意度为 79.56，蓝色表示满意度前十位，红色表示低于门诊满意度（深红色表示满意度排名后十位）。

表 4-14 各科室医疗品质版块满意度统计

科室名	服务流程	服务效率	服务态度	宣教服务	诊疗服务	辅技支持	信息公示	医院环境	安保管理	患者隐私保护	患者安全	价格感知
神经内科	77.24	83.75	83.45	85.52	81.96	80.94	83.71	78.57	78.98	87.59	85.73	76.20
心内科	83.00	81.51	81.00	76.00	71.00	82.67	78.61	81.22	82.00	80.00	72.78	69.50
呼吸内科	85.83	82.51	80.42	76.67	75.70	82.17	79.45	81.65	82.50	84.17	80.95	78.75
内分泌科	86.66	79.64	81.46	81.67	78.75	82.17	79.24	84.87	80.83	85.00	79.54	72.51
消化内科	84.16	83.15	81.88	80.83	75.27	81.15	79.60	81.00	83.33	82.50	78.09	79.17
肾内科	87.27	83.86	83.64	83.64	81.51	81.67	82.82	82.98	80.00	81.82	85.45	80.00
血液科	78.57	85.28	82.86	82.86	80.48	83.56	84.86	82.95	82.86	82.86	86.67	77.15
风湿免疫科	85.00	85.13	85.84	86.67	78.89	88.59	80.99	83.45	86.67	85.00	88.33	78.33
骨科	80.00	79.72	79.29	80.95	79.53	78.38	81.68	81.31	80.00	81.91	81.11	72.39
泌尿外科	83.07	94.11	85.38	83.08	81.28	91.21	83.49	83.38	83.08	87.69	85.00	74.61
肝胆外科	81.25	84.07	80.63	80.00	84.58	80.96	80.63	82.75	80.00	82.50	81.25	81.25
胃肠外科	80.00	84.72	81.12	80.00	77.78	79.16	81.12	80.00	80.00	82.23	80.00	82.23
胸外科	83.33	80.63	83.34	86.67	70.56	83.89	82.01	88.93	80.01	80.01	85.00	70.00

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



科室名	服务流程	服务效率	服务态度	宣教服务	诊疗服务	辅技支持	信息公示	医院环境	安保管理	患者隐私保护	患者安全	价格感知
神经外科	86.15	88.25	85.72	73.57	74.05	86.46	83.07	85.90	84.28	88.57	87.14	72.15
甲乳肛肠科	80.91	79.85	83.64	81.82	74.85	77.33	80.00	80.00	78.18	81.82	80.00	63.63
眼科	81.74	87.60	85.01	84.35	74.49	85.36	80.95	84.24	83.48	81.74	82.87	81.74
耳鼻咽喉科	83.48	81.46	82.61	81.74	71.31	79.30	81.83	82.23	82.61	82.61	78.00	75.65
产科	83.75	81.84	81.88	86.25	77.71	83.36	85.00	82.38	85.00	86.25	86.67	77.50
妇科	84.77	73.62	76.60	77.73	70.31	78.56	73.82	80.50	77.73	80.90	77.51	66.36
麻醉科	80.00	82.65	77.33	80.00	84.00	80.00	80.00	80.27	80.00	80.00	80.00	80.00
感染科	84.62	84.11	79.23	80.00	76.15	80.00	79.17	81.23	81.54	80.00	80.00	73.08
儿科	81.61	77.87	78.16	81.06	72.90	75.89	76.82	79.53	80.00	80.01	79.41	75.52
康复科	81.25	85.19	81.88	82.50	85.42	81.42	80.00	80.91	81.25	82.50	82.67	83.75
肿瘤科	83.08	84.57	83.85	83.08	81.79	81.41	80.77	83.44	80.00	81.54	83.08	71.54
皮肤科	83.64	86.85	81.04	81.38	73.45	83.61	78.84	81.88	81.38	82.76	73.92	72.42
口腔科	85.27	79.58	81.67	81.90	71.91	78.89	77.41	82.15	82.86	82.86	73.32	70.96
门诊内科	78.89	82.17	80.00	77.22	72.78	79.01	77.78	79.27	79.46	80.01	82.31	75.00
门诊外科	84.57	81.95	82.57	79.42	77.53	79.62	80.00	81.98	80.57	81.14	81.54	77.14
门诊中医科	82.40	75.96	75.04	74.40	77.20	76.47	76.76	79.84	79.20	80.80	77.39	69.20
各品质版块整体满意度	82.69	82.06	81.21	80.63	76.46	80.78	79.9	81.59	81.12	82.51	80.73	75.06



## 十一、门（急）诊职能部门管理相关指标满意率结果

### （一）医务管理

本次测评中，医务管理患者满意率相对较高的指标是【患者隐私保护】；满意率相对较低的指标是【诊疗服务时间】。

**表 4-15 医务管理相关指标满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
10、患者隐私保护	95. 58%	4. 42%	0. 00%
9、检诊耐心程度及治疗方案告知	94. 88%	4. 59%	0. 53%
25、宣教服务	94. 53%	4. 24%	1. 23%
22、药物用法告知及药方人员态度	94. 23%	4. 12%	1. 65%
26、挂号、缴费工作人员服务态度	91. 15%	6. 73%	2. 12%
19、投诉信息公布	91. 07%	6. 29%	2. 64%
21、取药等候时间	90. 20%	5. 92%	3. 88%
5、挂号缴费等候时间	89. 58%	4. 77%	5. 65%
7、候诊时间	74. 21%	6. 54%	19. 25%
20、诊疗费效比感知	74. 03%	21. 91%	4. 06%
8、诊疗服务时间	72. 79%	16. 08%	11. 13%

### （二）后勤管理

本次测评中，后勤管理相关指标满意率较低的是【门诊便民配套设施】。

**表 4-16 后勤管理相关指标满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
4、门诊环境卫生	94. 52%	4. 95%	0. 53%
18、安保措施	94. 35%	5. 12%	0. 53%
3、门诊便民配套设施	93. 11%	6. 01%	0. 88%

### （三）辅技管理

本次测评中，辅技管理患者满意率较高的指标是【检验检查工作人员态度】，患者满意率较低的指标是【超声检查等候时间】。

**表 4-17 辅助管理相关指标满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
12、检验检查工作人员态度	92. 56%	6. 24%	1. 20%
14、放射检查工作人员态度	91. 87%	7. 59%	0. 54%
11、检验检查等候时间	90. 94%	6. 92%	2. 14%
16、超声检查工作人员态度	90. 52%	8. 33%	1. 15%
13、放射检查等候时间	89. 48%	8. 63%	1. 89%
15、超声检查等候时间	86. 79%	10. 63%	2. 58%

#### (四) 护理管理

本次测评中，护理管理患者满意率相对较低的指标是【候诊秩序】。

**表 4-18 护理管理相关指标满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
10、患者隐私保护	95. 58%	4. 42%	0. 00%
1、导医指引	94. 77%	4. 33%	0. 90%
6、候诊秩序	91. 17%	7. 42%	1. 41%

#### (五) 综合管理

本次测评中，综合管理满意率相对较低的是【诊疗服务价格公示情况】。

**表 4-19 综合管理相关指标满意率结果（满意率降序）**

题目	满意率	一般	不满意率
2、导引设施准确度	95. 91%	3. 37%	0. 72%
17、自助设备设施	93. 73%	5. 68%	0. 59%
23、诊疗服务价格公示情况	93. 45%	5. 43%	1. 12%

#### (六) 政工与行风

本次测评中，政工与行风患者满意率如下：

**表 4-20 政工与行风相关指标满意率结果**

题目	满意率	一般	不满意率
24、医护人员尊重患者的态度	93. 99%	5. 30%	0. 71%



## 第五部分 患者对医院的意见和建议

本次测评中，收集到患者开放性意见共 99 条，其中门诊意见 23 条，住院意见 47 条，窗口及辅技科室意见 12 条，其他综合意见 17 条。患者提及次数较多的是【服务态度】、【服务效率】、【环境卫生】、【便民设施】等方面问题，具体如下：

### 一、门诊患者意见或建议（23 条）

表 5-1 门诊患者意见或建议

科室	序号	门诊患者意见或建议	提及次数
儿科	1	家长反映：去年晚上十二点带孩子就诊，急诊科医生一会说是急性阑尾炎，一会又说是胃肠炎，并叫家长带到主院看诊，主院医生看了又说不是这病，家长又带着孩子返回老院来回折腾，让家长很不满意，感觉医生很不专业。	1
	2	家长希望儿科医生给孩子看诊时不要过于依赖仪器设备结果而忽略了临床经验，导致拖延了孩子病情的治疗。	1
耳鼻喉科	3	患者反映：张俊主任对病人特别好。	2
感染科	4	患者反映：门诊医生查房完才看诊，等待时间太长，建议多一个门诊医生。	1
康复科	5	患者梁万珍表扬康复科廖医生、李医生特别好，很负责。	1
口腔科	6	患者建议增加工作人员适当帮助一下单独就诊的老年患者，如搀扶、指导取报告操作等。	1
麻醉科	7	7月2日上午10点，三楼麻醉科医生不在，患者已经等了将近一个小时。	1
泌尿外科	8	患者反映：马护士服务特别好。	1
内科	9	患者表扬内科汪医生非常好。	1
皮肤科	10	患者希望医生提高临床技术，有些稍严重的病都只能去外面看（如：南充中心医院，川北医学院），希望以后不出市就能看好病。	1
神经内科	11	患者反映：部分药品价格太贵。	2
	12	患者反映：周末老院无神内科，希望能开设，平时上班，只能趁周末带家里老人来看诊却没开诊。	1
	13	患者反映：张衡医生对待患者很好，很耐心。	1

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



科室	序号	门诊患者意见或建议	提及次数
	14	患者建议中途尽量不要更换主治医生，因为后面医生不一定有之前医生从头到尾了解患者病情。	1
	15	患者反映：个别护士态度不太好，有时咨询问题爱答不理的。	2
胃肠外科	16	李主任、马医生、刘主任对患者特别细心特别好。	1
消化内科	17	消化科李医生特别负责任。	1
	18	患者对医院保安特别不满意，保安听到他有点乙肝直接远离他，不跟他说话。	1
	19	刘康服务态度不好，对患者处理问题非常不满意。	1
中医科	20	患者反映：去年在中医科就诊，医生马君义看诊时开处方叫患者去外面指定药房买药，说医院限定了量的，只能在那个药房买，而且去买药的患者很不少。	1
眼科	21	李兰医生服务特别好，对病人特别关心很负责。	1
	22	患者反映汪医生态度很好。	1
肿瘤科	23	刘医生对患者服务态度不好，患者非常生气。	1



## 二、住院患者意见或建议（47 条）

表 5-2 住院患者意见或建议

科室	序号	住院患者意见或建议	提及次数
儿科	1	家长反映：护士长态度不好，去年在这里住院去多问两句就很不耐烦。	1
妇科	2	患者反映：厕所卫生状况很不好，清洁工的态度也不好。	2
骨科	3	7月2日下午四点半，骨科18病房反映一个小手术已经四个多小时了，问的话也没有任何回复。	1
精神外科	4	患者30床反映：因气垫坏了家属要求更换，护士语气生硬说这个不是你想换就可以换的需要很多程序，让家属很不舒服。	1
精神外科	5	家属反映：患者当天一来，护工就拿来一个尿盆一包尿不湿也不问家属需不需要，也没跟家属说这些东西的价格，就直接找家属付钱，让家属感觉是强制消费。	1
康复科	6	患者反映：家属自己请了五个护工经过筛选挑选出满意的一个护工已做三个月，家属也很满意。但是康丽护工公司的人员来对家属说护工无证件可以换他们的人员，家属没同意，然后又叫护士长去给家属说辞掉之前的护工，这点不满意。	1
康复科	7	江燕医生、何佳丽护士、叶雷护士对病人都很关心很负责。	1
康复科	8	患者对张伟医生提出重点表扬。	1
泌尿外科	9	患者建议用不能报销的药品时，能够先与患者沟通。	1
泌尿外科	10	患者反映：每次扣钱不说，非要等着最后才一起算，都不清楚消费了多少钱，这个特别不满意。	1
内分泌科	11	患者建议对于请不起护理、行动又不便的患者，希望护士能帮忙打饭。	1
神内科	12	家属建议能有一些陪检服务，引进一些心理疏导服务。	1
	13	家属建议增加陪伴床设施，护理机构希望更专业些。	1
	14	患者对医生张凤娟很满意，为患者解释病情很耐心，查房询问患者病情仔细。	1
神外科	15	患者家属提出个别护士服务态度不好，脾气不好，呼叫到达不及时。	1
	16	患者家属建议病房能供应热水。	1
	17	护士蒲卓莉态度很好，对待患者很温柔。	1
	18	病人家属反映：医生看望病人的时间太少。	1
	19	病人家属反映：科室主任李响对病人很关心。	1
	20	家属反映：不清楚收费清单。	1
	21	患者建议：大病房清洁工拖地一天能多拖一次，一天能做一次消毒。	多人
	22	患者反映：床单换洗不够勤。	1

# 阆中市人民医院 2020 年 07 月患者体验测评报告



科室	序号	住院患者意见或建议	提及次数
肾内科	23	患者反映：病房有虫，清洁卫生不到位.	2
	24	患者反映：主治医生查房太少，有些病重也是一天查一次.	1
心内科	25	患者反映：徐亚琼医生特别负责特别细致.	1
血液科	26	患者反映：有时候更换液体不是特别及时.	1
眼科	27	<b>患者表扬护士医生态度都很好，护士说话轻言细语.</b>	<b>多人</b>
	28	患者反映：免费为白内障患者做手术，对此患者很感谢.	1
肿瘤科	29	患者反映：缴费时说好退现金给病人，最后没有退，也没有告知直接转到医保卡.	1
	30	患者反映：胡医生他特别有耐心，特别细心，对于患者以及家属都特别关心.	1
	31	患者对肿瘤科陈医生提出高度表扬.	1
	32	家属反映：护士杜碧玉，杨波对待患者非常好，患者晚上发烧时很积极的为患者拿药.	2
	33	杨波医生态度很好，医术也好，给患者讲解病情很耐心，随时安慰患者.	1
	34	家属反映：蔡医生特别细心，也有耐心，对患者无微不至的关怀.	1
	35	患者对肿瘤科全体人员都很满意，特别提到赵主任，董主任，任洪瑛，李青红，何君仪，赵倩，杜文颖，何利华.	1
	36	7月4日患者家属反映：晚上患者突然发烧到38.8，血压到180，当时情况很危险眼看着都不行了，家属在病房门口喊了一声，吴小娟听到后马上通知医生护士过来进行抢救，医生护士也很快就到位了，对此家属表示很感激.	1
	37	蔡医生、赵主任对病人很负责.	1
	38	患者对肿瘤科杨主任着重表扬.	1
	39	患者对马鹏医生很满意.	2
	40	患者反映：川北医院护理无费用，本院护理纸杯、纸巾都需要家里提供，对此很不满意.	1
重症医学科	41	患者反映：个别医护人员的服务态度有提高.	1
	42	患者反映胡茗人很好.	1
	43	希望医生与护士的意见一致.	1
	44	谈话室产生的垃圾能及时清理（烟头过多、废掉的纸袋也未及时清理）.	1
	45	谈话室座椅坏了时间较长无人管.	1
	46	希望谈话室能有饮水机.	1
	47	谈话室多加坐椅、空调不制冷很热、增加消毒液.	1



### 三、窗口及辅助科室意见或建议（12 条）

表 5-3 窗口及辅助科室意见或建议

科室	序号	患者意见或建议	提及次数
超声科	1	患者反映: 超声波等候时间太长, 等了 2 小时还没做到检查	3
放射科	2	患者反映: 核磁共振预约时间过了一个半小时还没做到检查, 对此患者很不满意, 希望预约时间精准点.	2
	3	CT 排队时间长, 医生上班的时间太晚, 而且中午没有值班医生.	1
	4	放射科部分检查工作人员态度不好.	1
检验科	5	患者反映: 6 月初在检验科抽血检查, 告知 7 天取报告, 结果来取报告时告知没有, 咨询工作人员, 工作人员不但不道歉, 还语气很凶的说我们怎么可能把你的血样弄丢, 最后患者又到七里再次进行抽血检查, 不负责任, 自己弄丢了还凶得很.	1
	6	家长反映: 检验科工作人员态度不太好, 凶.	1
挂号缴费	7	患者反映: 收费人员态度差, 问一个问题直接不理, 希望加强整顿.	多人
	8	一个老奶奶反映: 挂号服务人员对老人家不耐心.	1
	9	建议早上挂号缴费高峰期能安排人员引导, 部分人员使用自助机或者公众号挂号, 起到分流作用.	1
	10	患者反映: 排队挂号等候时间太长.	1
	11	重症监护室家属反映: 6 月 29 号挂急诊到收费处缴费, 很着急, 但工作人员拿着手机打电话起码 3 分钟不处理也不解释.	1
药房	12	多人反映: 窗口取药太慢了, 这么多患者只有一个窗口	多人



#### 四、其他综合问题意见或建议（17 条）

表 5-4 其他综合问题意见或建议

科室	序号	患者意见或建议	提及次数
设备设施	1	患者反映：自助机经常坏，希望能做好维护.	1
	2	患者建议增加自助设备.	1
	3	患者反映：住院部电梯太少，等待时间太长.	1
	4	患者反映：门诊大厅无楼层索引，让第一次就诊患者很困扰.	1
	5	患者家属提出：希望医院能够多提供一些生活便利服务，比如一些加热饮食的设施.	1
	6	家属反映：医院门口停车不能充电，照顾病人买东西很不方便.	1
	7	患者希望能开设手机缴费功能，这样更方便患者避免患者楼上楼下跑.	1
膳食服务	8	<b>患者反映：伙食差，分量不够，服务态度差.</b>	多人
	9	神外科住院家属建议：食堂能供应针对患者的一些流质食物，如蒸蛋，汤菜类.	1
	10	患者反映：食堂食物不是特别卫生.	1
其他	11	患者反映：医院收门槛费，就是住进来就要交多少钱，而且这个钱报销不了.	1
	12	患者说部分药品价格太贵.	2
	13	门诊卫生间蹲位太少.	1
	14	建议门诊消毒勤些，灭蚊，候诊区蚊子很多咬得人坐立不安.	1
	15	患者反映：看病环境太差，夏天热，冬天冷，建议能加以改善.	1
	16	古城患者反映：座椅戴座套很好，但希望能经常更换，清洗.	1
	17	患者建议医技检查单上能注明医技检查的具体楼层或者位置.	1

**★以上是本次患者满意度测评数据分析报告的全部内容。**

更多数据分析内容请登录网站：<https://lzsrmyy.xiaoweicp.com>