



# 圆中市人民医院(2023年4月) 患者体验综合分析报告

重庆尉菡科技有限公司  
二〇二三年四月



## 说 明

本报告是依据患者近期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、项目执行时间 .....	1
二、项目团队 .....	1
三、调查主要对象 .....	2
四、调查主要内容 .....	2
五、调查方法 .....	3
六、统计方法 .....	3
七、分析方法 .....	4
八、本次测评数据检验 .....	4
（一）信度检验 .....	4
（二）效度检验 .....	5
九、名词解释及计算方式方法 .....	6
第二部分 医院总体测评结果展示 .....	7
一、医院总体满意度测评结果 .....	7
二、患者忠诚度、推荐度测评结果 .....	8
三、科室满意度对比分析 .....	9
（一）住院各科室满意度对比分析 .....	9
（二）门诊各科室满意度对比分析 .....	10
四、窗口及辅助科室满意度对比分析 .....	12
五、患者满意的医护人员统计 .....	13
六、品质提升建议 .....	14
（一）严格落实医务人员查房制度 .....	14
（二）缩短患者辅检等候时间 .....	15
第三部分 住院患者满意度及品质分析报告 .....	16
一、住院患者测评结果 .....	16
二、住院患者测评基础信息分析 .....	16
（一）患者性别 .....	16
（二）患者年龄 .....	17



(三) 患者来源统计 .....	17
(四) 患者费用类别 .....	18
(五) 患者职业类型 .....	18
(六) 患者来院理由分析 .....	19
(七) 患者转诊情况 .....	19
(八) 诊疗性价比情况 .....	20
(九) 住院患者静脉穿刺情况 .....	20
(十) 患者希望改进要点 .....	20
三、住院患者基础指标满意度测评结果 .....	21
(一) 基础题目满意度测评结果 .....	21
(二) 等候时长类题目统计结果 .....	23
四、住院患者医疗行为过程环节分析 .....	24
五、住院医疗品质管理模块分析 .....	25
(一) 满意度 .....	25
(二) 优先改进选择 .....	26
(三) 对标分析 .....	27
六、住院各科室满意度及指标分析 .....	29
七、住院特殊科室满意度分析 .....	34
第四部分 门诊患者满意度及品质分析报告 .....	36
一、门诊患者测评结果 .....	36
二、门诊患者测评基础信息分析 .....	36
(一) 患者性别 .....	36
(二) 患者年龄 .....	37
(三) 患者来源统计 .....	37
(四) 患者费用类别 .....	38
(五) 患者职业类型 .....	38
(六) 患者来院理由分析 .....	39
(七) 挂号方式 .....	39
(八) 患者就诊类别 .....	40
(九) 诊疗性价比情况 .....	40
(十) 患者希望改进要点 .....	41



三、门诊患者基础指标满意度测评结果 .....	42
(一) 基础题目满意度测评结果 .....	42
(二) 等候时长类题目统计结果 .....	43
四、门诊患者医疗行为过程环节分析 .....	45
五、门诊医疗品质管理模块分析 .....	45
(一) 满意度 .....	45
(二) 优先改进选择 .....	47
(三) 对标分析 .....	47
六、门诊各科室满意度及指标分析 .....	49
第五部分 患者开放性意见 .....	52
一、患者表扬 (62 条) .....	52
二、住院患者意见 (31 条) .....	55
三、门诊患者意见 (4 条) .....	57
四、窗口及辅助科室意见 (15 条) .....	57
五、其他综合意见 (68 条) .....	58
六、现场素材重点筛选 .....	62



## 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。在《健康中国行动（2019-2030 年）》、《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020 年）》（国卫办医函〔2018〕894 号）、《国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作意见》（国办发〔2019〕4 号）、《关于加强二级公立医院绩效考核工作的通知》（国卫办医发〔2019〕23 号）等文件中都已明确提出将“满意度评价”作为公立医院的重要考核指标。

患者满意度作为衡量医院医疗服务水准的重要指标之一，更真实地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促进质量改善的重要路径，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 2023 年 4 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、项目执行时间

- ✓ 前期测评准备时间为 2023 年 4 月 9 日，共 1 天；
- ✓ 问卷采集及数据审核时间为 2023 年 4 月 10 日至 4 月 15 日，共 6 天；
- ✓ 数据校验及整理入库时间为 2023 年 4 月 16 日，共 1 天。

### 二、项目团队

项目团队由测评管理员、督导员、测评员、数据审核员和数据校验员、数据清洗员、数据分析员、报告编制员和审核员组成，本次项目团队共 20 人，本次



测评单日最高测评员人数为 10 人，贵院本次测评累计人力资源投入为 44 人·天。

各岗位人员及职责如表 1-1 所示：

表 1-1 各岗位人员及职责

人员岗位	职责	人数(人)
测评管理员	测评管理员负责测评团队的任务分配与管理，随时关注测评进展，视情况调整测评工作。每天汇报测评完成进度，随时与院方保持充分沟通。	1
督导员	督导员不定时进行巡视，记录测评情况，对于不合规的行为有权纠正，不合格的问卷有权做作废处理。	1
测评员	根据测评要求，采用相应的测评方式，与调查对象进行沟通收集相应的体验数据，同时保证数据的真实有效。	12
数据审核员和数据校验员	对数据管理后台每天对上传的实时数据的真实性、逻辑性、有效性进行审核，确认当日有效数据入库。	2
数据清洗员	发现并纠正数据文件中可识别的错误的最后一道程序，包括检查数据一致性，处理无效值和缺失值等。	1
数据分析员	利用专业的方法对数据进行统计、归纳、整理以及分析。	1
报告编制员和报告审核员	负责整个报告信息内容的规范、整合和编辑。	2
合计		20

### 三、调查主要对象

本次调查的主要对象为住院患者、门诊患者或家属，经审核删除无效及存疑数据量 28 例，**确认有效数据 1363 例**。具体如下：

- ✓ 住院患者：693 例（含纸质 22 例）
- ✓ 门诊患者：670 例
- ✓ 共 计：1363 例

### 四、调查主要内容

按照公立医院绩效考核指标要求，患者满意度应包括：挂号体验、医患沟通、医务人员回应、出入院手续、疼痛管理、环境与标识、饭菜质量、隐私保护等。



医院应当将患者满意度作为加强内部运行机制改革、促进自身健康发展的有效抓手，有针对性地改进服务，着力构建患者满意度调查长效工作机制，为患者提供人性化服务和人文关怀。

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、患者安全、医患沟通、服务流程、服务态度、隐私保护、疼痛管理、膳食服务、医德医风等。

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：**包括患者性别、患者年龄、患者来源、费用类别等。

**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、选择该院就医的理由。

**意见和建议：**包括对科室、医护人员、医院管理等提出的意见和建议。

## 五、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。

## 六、统计方法

采用“环节+品质”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度，全程无人工因素干扰，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 100 分、满意 80 分、一般 60 分、不满意 30 分、很不满意 0 分”5 个选择等级。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，对患者满意度进行系统分析。

## 七、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。

## 八、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。对本次抽样的 1363 份有效问卷进行数据检验，各类问卷样本量的分布如表 1-2 所示。

表 1-2 各类问卷样本量分布表

序号	问卷类别	门诊有效样本量（例）	住院有效样本量（例）
1	临床科室类问卷	570	671
2	特殊科室类问卷	—	22
3	辅检科室类问卷	100	—
	合计	670	693

### （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 A 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，则代表可信度越高。0.8 以上表示问卷设计良好。

由样本量分布表 1-2 可知，本次问卷的主体是临床科室（门诊 570/670，住院 671/693），特殊科室和辅检科室类问卷样本量较少，后续分析以临床科室类为主。为保证分析问卷的质量，现对临床类问卷进行信度检验，详见表 1-3：



表 1-3 可靠性检验

检验指标	住院	门诊
基于标准化项的 Cronbachs Alpha	0.945	0.923
项数	35	7

经分析验证，本次测评的住院问卷信度系数为 0.945，门诊问卷信度系数为 0.923，均高于标准 0.8，问卷结构与题项设计科学性强、合理性高。

## （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，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 值一般小于 0.05。同理，现对临床类问卷进行效度检验。详见表 1-4：

表 1-4 KMO 和 Bartlett 的检验

检验指标	住院	门诊
取样足够度的 KMO 度量	0.956	0.921
近似卡方	10301.640	2638.017
Bartlett 的球形度检验		
df	595	21
Sig.	0.000	0.000

经数据分析验证，本次住院测评数据的 KMO 值为 0.956，门诊测评数据的 KMO 值为 0.921，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。



## 九、名词解释及计算方式方法

关于本报告中“满意度”的相关说明及解释如下：

**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。

### ➤ 具体计算方法：

#### （一）测评指标计算方法

测评指标满意度（品质指数）=很满意率\*100+满意率\*80+一般满意率\*60+不满意率\*30+很不满意率\*0

#### （二）科室级数据计算方法

科室级满意度=对应科室相关测评指标的加权平均值

#### （三）医院总体满意度

医院总体满意度=门诊患者、住院患者等总体满意度的平均值

#### （四）各类患者总体满意度

门诊患者总体满意度=31 项测评指标满意度的加权平均值

住院患者总体满意度=36 项测评指标满意度的加权平均值



## 第二部分 医院总体测评结果展示

### 一、医院总体满意度测评结果

本次测评围绕住院患者、门诊患者两个模块进行测评统计，测评样本总量 1363 例，其中住院患者 693 例，门诊患者 670 例。

本期全院总体满意度为 86.39 分，其中住院患者满意度为 86.26 分，门诊患者满意度为 86.51 分。本期较 2022 年 5 月，医院总体满意度上升 4.80 分，其中住院患者满意度上升 1.37 分，门诊患者满意度上升 8.22 分。具体如表 2-1 所示：

表 2-1 总体满意度历史对比分析

类别	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
住院	82.79	86.82	84.89	86.26	↑ 1.37
门诊	79.56	81.74	78.29	86.51	↑ 8.22
总体满意度（分）	81.18	84.28	81.59	86.39	↑ 4.80

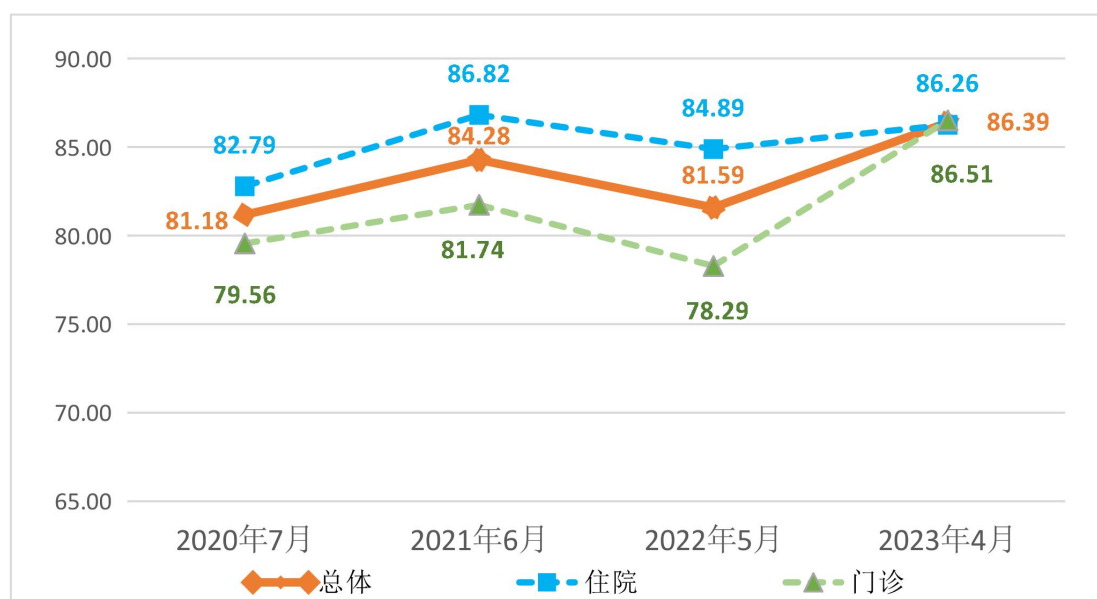


图 2-1 医院满意度变化趋势图



## 二、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：

本期患者忠诚度为 91.95%，其中住院患者忠诚度为 91.95%，门诊患者忠诚度为 91.94%。

较 2022 年 5 月，医院总体忠诚度下降 1.41%，其中住院患者忠诚度下降 4.66%，门诊患者忠诚度上升 0.48%。具体如表 2-2 所示：

表 2-2 患者忠诚度历史对比分析

类别	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
住院	97.06%	93.31%	96.61%	91.95%	↓ 4.66%
门诊	95.58%	93.40%	91.46%	91.94%	↑ 0.48%
总体	96.32%	93.36%	93.36%	91.95%	↓ 1.41%

本期患者推荐度为 77.85%，其中住院患者推荐度为 76.30%，门诊患者推荐度为 79.40%。

较 2022 年 5 月，医院总体推荐度下降 13.55%，其中住院患者推荐度下降 16.34%，门诊患者推荐度下降 5.07%。具体如表 2-3 所示：

表 2-3 患者推荐度历史对比分析

类别	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
住院	96.44%	91.28%	92.64%	76.30%	↓ 16.34%
门诊	93.82%	91.51%	84.47%	79.40%	↓ 5.07%
总体	95.13%	91.40%	91.40%	77.85%	↓ 13.55%

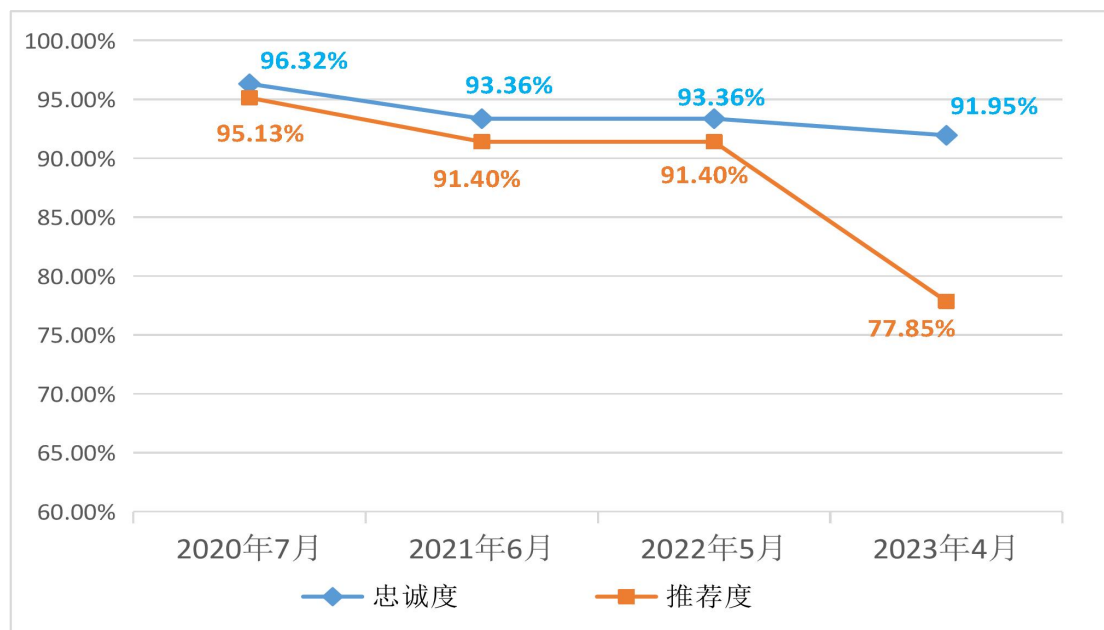


图 2-2 患者忠诚度和推荐度历史对比统计图

### 三、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 86.26 分，在测评的 25 个科室中（含 2 个特殊科室），满意度最高的是【产科】96.35 分，满意度最低的是【血液科】和【眼科】，满意度均为 83.66 分。

本期较 2022 年 5 月，在测评的 25 个住院科室中，满意度上升的科室有 14 个，其中上升最多的是【新生儿科（特殊科室）】，上升 9.00 分；满意度下降的科室有 11 个，其中下降最多的是【眼科】，下降 10.32 分。具体如表 2-4 所示：

表 2-4 住院各科室满意度对比分析（2023 年满意度降序）

序号	科室名称	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
1	产科	85.45	88.85	89.19	96.35	↑ 7.16
2	甲乳肛肠外科	84.98	95.52	88.02	94.94	↑ 6.92
3	新生儿科（特殊科室）	82.22	85.56	87.36	94.21	↑ 9.00
4	妇科	86.58	88.46	85.86	92.32	↑ 6.46
5	耳鼻喉科	85.17	89.00	87.67	89.37	↑ 1.70



序号	科室名称	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
6	皮肤科	85.85	85.65	89.58	88.44	↓ 1.14
7	重症医学科（特殊科室）	87.56	82.24	91.47	88.36	↓ 3.11
8	肝胆外科	89.91	93.36	87.08	87.75	↑ 0.67
9	神经外科	83.07	84.98	84.42	87.59	↑ 3.17
10	骨科	88.44	93.60	88.91	87.49	↓ 1.42
11	康复科	82.97	87.60	82.56	87.39	↑ 4.83
12	胃肠外科	89.85	86.83	86.00	87.36	↑ 1.36
13	呼吸与危重症医学科	91.52	90.89	86.36	87.11	↑ 0.75
14	泌尿外科	88.35	91.45	85.88	86.71	↑ 0.83
15	神经内科	76.55	89.24	87.12	86.58	↓ 0.54
16	消化内科	84.76	79.67	87.52	86.31	↓ 1.21
17	内分泌科	84.57	87.83	87.11	86.20	↓ 0.91
18	心内科	86.92	81.27	86.13	85.56	↓ 0.57
19	肾内科	83.88	91.95	90.66	85.53	↓ 5.13
20	胸外科	90.87	83.15	89.62	85.42	↓ 4.20
21	儿科	77.63	79.55	84.38	85.30	↑ 0.92
22	肿瘤科	85.56	93.09	83.87	84.63	↑ 0.76
23	风湿免疫科	75.93	89.44	83.68	83.80	↑ 0.12
24	眼科	86.44	91.26	93.98	83.66	↓ 10.32
25	血液科	76.28	92.15	87.70	83.66	↓ 4.04

\*注：科室满意度仅统计与科室相关的测评指标，科室满意度评价指标详见 P29-35。

## （二）门诊各科室满意度对比分析

本次测评结果显示，门诊患者总体满意度为 86.51 分，在测评的 31 个科室中，满意度最高的是【伤口造口专科】96.00 分，满意度最低的是【风湿免疫科】81.43 分。

本期较 2022 年 5 月，在测评的 31 个门诊科室中，满意度上升的科室有 27 个，其中上升最多的是【门诊外科】，上升 14.39 分；满意度下降的科室有 3



个，其中下降最多的是【胸外科】，下降 5.07 分。具体如表 2-5 所示：

表 2-5 门诊各科室满意度对比分析（2023 年满意度降序）

序号	科室名称	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
1	伤口造口专科	—	75.00	83.58	96.00	↑ 12.42
2	儿童保健科	—	—	—	91.81	新增
3	口腔科	76.40	81.67	86.60	91.21	↑ 4.61
4	神经外科	78.78	68.81	83.70	90.91	↑ 7.21
5	血液科	81.43	85.17	79.48	90.29	↑ 10.81
6	感染科	77.36	71.36	90.57	89.65	↓ 0.92
7	甲乳肛肠科	76.49	80.60	88.46	89.53	↑ 1.07
8	门诊外科	79.10	74.44	74.47	88.86	↑ 14.39
9	耳鼻喉科	76.34	74.93	74.76	88.10	↑ 13.34
10	儿科	75.94	70.11	82.30	87.91	↑ 5.61
11	肿瘤科	80.66	83.19	79.71	87.69	↑ 7.98
12	皮肤科（医学美容科、烧伤整形科）	76.90	76.72	83.57	86.94	↑ 3.37
13	肾内科	81.69	74.10	77.00	86.70	↑ 9.70
14	心内科	74.93	78.05	78.79	86.13	↑ 7.34
15	麻醉科（疼痛科）	81.14	69.83	80.00	85.71	↑ 5.71
16	骨科	79.25	79.93	79.58	85.67	↑ 6.09
17	呼吸与危重症医学科（PCCM）	78.51	80.36	80.51	85.49	↑ 4.98
18	门诊内科	76.35	76.93	80.76	85.29	↑ 4.53
19	肝胆外科	82.86	77.17	82.98	85.03	↑ 2.05
20	内分泌科	79.59	74.20	79.99	84.74	↑ 4.75
21	妇科	72.60	75.49	79.57	84.62	↑ 5.05
22	胃肠外科	79.37	74.84	73.56	84.62	↑ 11.06
23	神经内科	81.77	74.75	74.06	84.46	↑ 10.40
24	产科	80.18	77.23	83.40	84.45	↑ 1.05
25	中医科	77.09	83.80	81.29	83.98	↑ 2.69





序号	科室名称	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
26	消化内科	78.03	73.02	74.71	83.87	↑ 9.16
27	眼科	79.20	75.00	76.96	83.72	↑ 6.76
28	胸外科	75.48	72.50	87.95	82.88	↓ 5.07
29	泌尿外科	82.19	80.98	76.95	82.38	↑ 5.43
30	康复科	83.75	75.11	83.32	82.28	↓ 1.04
31	风湿免疫科	81.43	79.70	81.20	81.43	↑ 0.23

\*注：科室满意度仅统计与科室相关的测评指标，科室满意度评价指标详见 P49-51。

#### 四、窗口及辅助科室满意度对比分析

本次测评结果显示，窗口及辅助科室的总体满意度为 88.32 分，其中满意度最高的是【挂号收费室】91.22 分，满意度最低的是【超声科】81.15 分。

本期较 2022 年 5 月，在测评的 7 个科室中，满意度上升的有 6 个，其中上升最多的是【药房】，上升 16.06 分。具体如表 2-6 所示：

表 2-6 窗口及辅助科室满意度历史对比分析（2023 年满意度降序）

序号	科室名称	2020 年 7 月	2021 年 6 月	2022 年 5 月	2023 年 4 月	较上期增量
1	挂号收费室	84.08	86.72	82.72	91.22	↑ 8.50
2	手术麻醉科	—	—	—	90.84	新增
3	药房	82.32	83.58	74.29	90.35	↑ 16.06
4	放射科	81.56	85.19	81.22	89.20	↑ 7.98
5	检验科	80.52	82.96	80.49	88.67	↑ 8.18
6	心电图室	83.05	90.89	86.16	86.80	↑ 0.64
7	超声科	81.59	85.47	79.40	81.15	↑ 1.75



## 五、患者满意的医护人员统计

本次测评统计中，患者对 **63 名** 医护人员提出了表扬，认为他们认真负责，服务态度好。具体分布如表 2-7 所示：

表 2-7 患者满意的医护人员统计表

科室	序号	姓名	提及次数	科室	序号	姓名	提及次数
住院-重症医学科	1	刘 静	1	住院-消化内科	25	杨正英	1
住院-重症医学科	2	马 鹏	1	住院-消化内科	26	何雨璇	2
住院-重症医学科	3	杨 雄	1	住院-消化内科	27	刘 兵	1
住院-肿瘤科	4	赵主任	1	住院-消化内科	28	梁红梅	1
住院-肿瘤科	5	胡海霞	1	住院-消化内科	29	苏 翠	1
住院-肿瘤科	6	杨 波	1	住院-胃肠外科	30	廖 磊	1
住院-肿瘤科	7	董主任	1	住院-胃肠外科	31	刘 鹏	1
住院-肿瘤科	8	王春蓉	1	住院-神经内科	32	刘明明	1
住院-肿瘤科	9	王欢欢	1	住院-神经内科	33	唐 川	1
住院-肿瘤科	10	李 俊	1	住院-内分泌科	34	杨 倩	1
住院-肿瘤科	11	蔡 祥	1	住院-内分泌科	35	张艳红	1
住院-肿瘤科	12	李长春	1	住院-泌尿外科	36	陈先平	1
住院-肿瘤科	13	郑入月	1	住院-康复科	37	姚医生	1
住院-胸外科	14	张 燕	1	住院-康复科	38	张 伟	1
住院-胸外科	15	王成斌	1	住院-康复科	39	牟医生	1
住院-胸外科	16	何朝坤	1	住院-甲乳肛肠科	40	王向明	1
住院-新生儿科	17	刘香君	1	住院-甲乳肛肠科	41	张作文	1
住院-心内科	18	陈 爽	1	住院-甲乳肛肠科	42	屈主任	1
住院-心内科	19	杨护士	1	住院-呼吸与危重症医学科	43	陈林霞	1
住院-心内科	20	王雪汶	1	住院-呼吸与危重症医学科	44	舒颢辉	1
住院-心内科	21	徐亚琼	2	住院-呼吸与危重症医学科	45	赵祖海	1
住院-消化内科	22	杨医生	1	住院-呼吸与危重症医学科	46	张 婷	1
住院-消化内科	23	刘 康	1				
住院-消化内科	24	白医生	1				



科室	序号	姓名	提及次数	科室	序号	姓名	提及次数
住院-骨科	47	龙俊任	1	门诊-血液科	56	廖春叔	1
住院-骨科	48	安医生	1	门诊-心内科	57	杜 莉	1
住院-风湿免疫科	49	李超君	1	门诊-心内科	58	汪 明	1
住院-儿科	50	杜 佳	1	门诊-消化内科	59	江医生	1
住院-儿科	51	梁玲琳	1	门诊-皮肤科（医学美容科、烧伤整形科）	60	阳医生	1
住院-儿科	52	张丽萍	1				
门诊-中医科	53	李晓棠	2	门诊-内科	61	薛医生	1
门诊-中医科	54	马医生	1	门诊-骨科	62	白主任	1
门诊-眼科	55	高 畅	1	门诊-产科	63	马医生	1

## 六、品质提升建议

### 根据本次测评统计结果及患者意见分析得出：

患者对阆中市人民医院的整体评价较好，从某种程度上也反映出阆中市人民医院在当地得到了本地居民的高度认可，且在当地具有较大影响力。

综合本次测评结果和患者开放性意见，医院的**优势**主要表现在：患者对医务人员的【手术知情同意】、【应急处置到位及时性】、【放射科检查出具报告时间】和【超声科检查出具报告时间】等方面评价较高。但在测评中也发现了一些还有待提升和改进的不足之处，主要表现在：【住院（管床）医生查房频次】和【超声科检查等候时间】等方面，医院在这些方面还有很大的上升空间。改进建议如下：

### （一）严格落实医务人员查房制度

建议加强住院医师查房制度的落实，并保证查房质量。实行《三级医师查房制度》，明确各级医师查房次数、查房行为规范，尊重患者、注意仪表、保护隐私、加强沟通、规范流程，明确患者在诊疗过程中不同阶段的责任主体。医生查房时应重视与患者沟通，了解患者的恢复情况、帮助患者缓解心理压力，除疾病



治疗方案外，还应关注患者心理、经费及社会支持等方面需求。如查房时患者未在病房的应抽时间再行查看，或提前告知患者每天的查房时间段，让患者等候。

## **(二) 缩短患者辅检等候时间**

建议通过信息化手段缩短患者检查等候时间，提高预约检查时间准确性。通过微信实时推送告知患者的大致检查时间、等候顺序、检查地点或诊室、检查前的准备事项等。另一方面，制定标准化预约流程，加强导诊台分诊和分时段预约管理，尽量避免门诊患者、住院患者、急诊患者扎堆。将空腹检查于腹部诊室分流，产检患者设置专门产筛预约单等方式来缩短等候时间。减少患者焦虑，加强医患沟通。

**★ 更多详细测评结果详见第三部分至第五部分报告分析。**



## 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 693 例，根据统计，测评结果如下：

- ✓ 住院患者**满意度**为 86.26 分；
- ✓ 住院患者**忠诚度**为 91.95%；
- ✓ 住院患者**推荐度**为 76.30%。

### 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 50.22%，女性占比 49.78%。

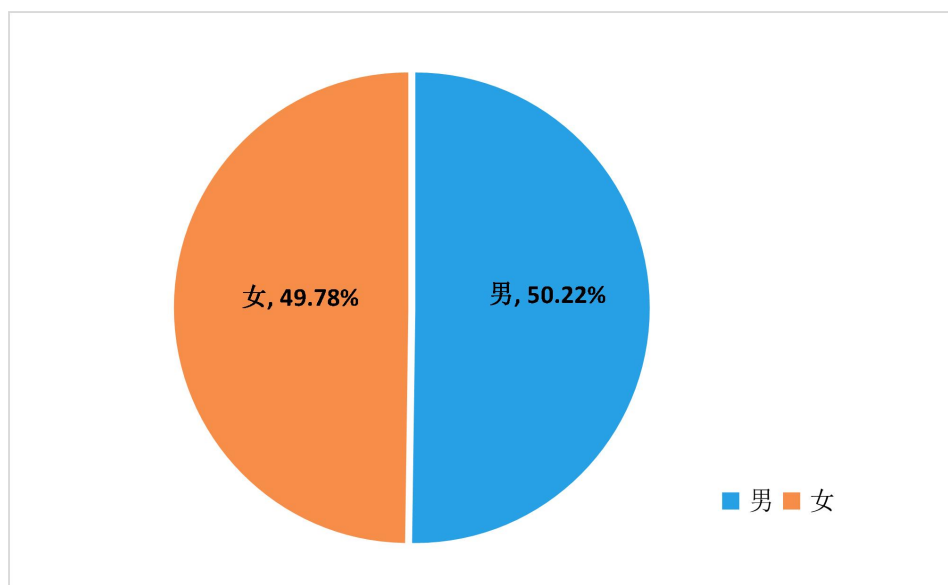


图 3-1 测评患者性别分布图



## (二) 患者年龄

本次测评患者中，18 岁及以下占比 7.30%，18-39 岁占比 7.00%，40-59 岁占比 24.74%，60-79 岁占比 46.80%，80 岁及以上占比 14.16%。

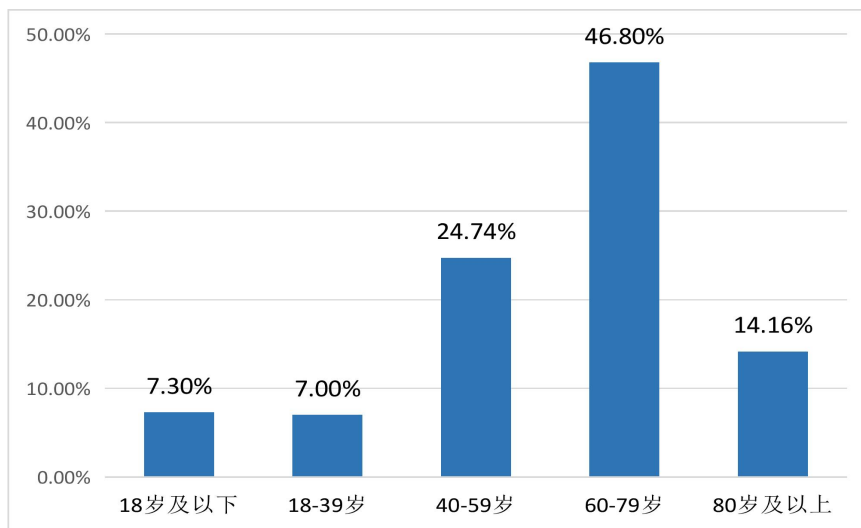


图 3-2 测评患者年龄分布图

## (三) 患者来源统计

根据住院患者居住地的统计结果，阆中市（含区县）的患者占比 95.83%，本省其他城市的患者占比 3.28%，外省（市）的患者占比 0.89%。

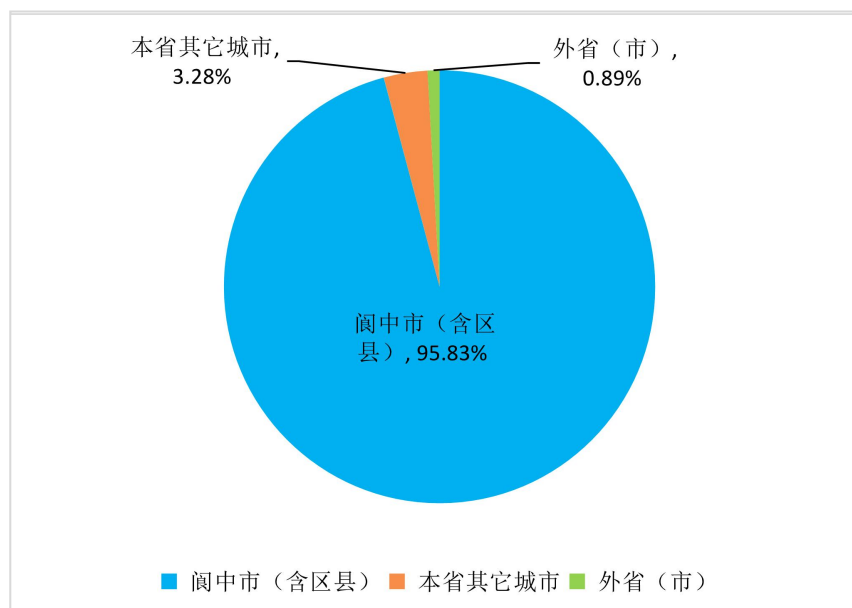


图 3-3 患者来源分布图



#### (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（含居民和新农合），占比 66.01%。

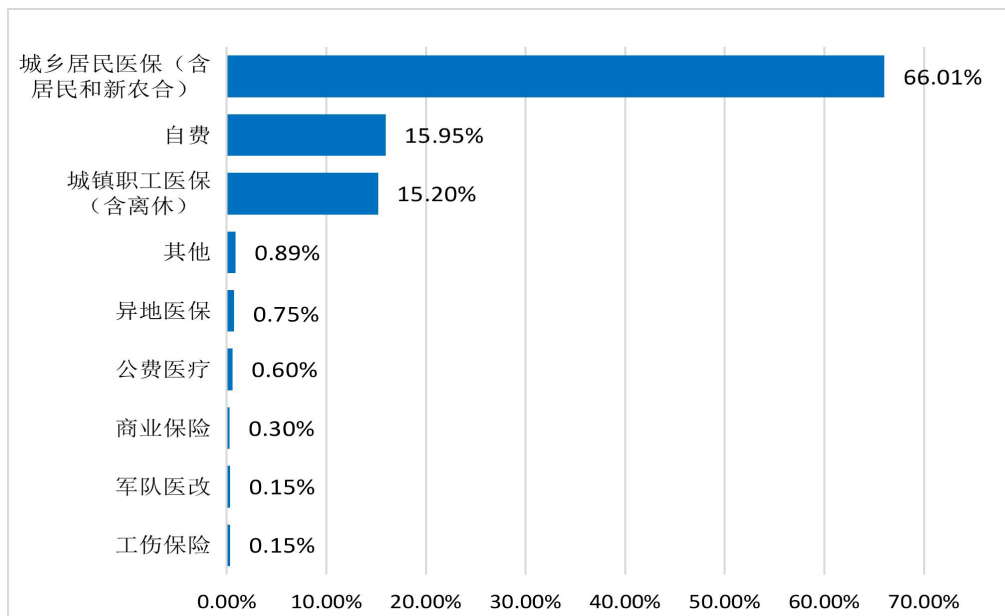


图 3-4 患者费用类别统计图

#### (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：

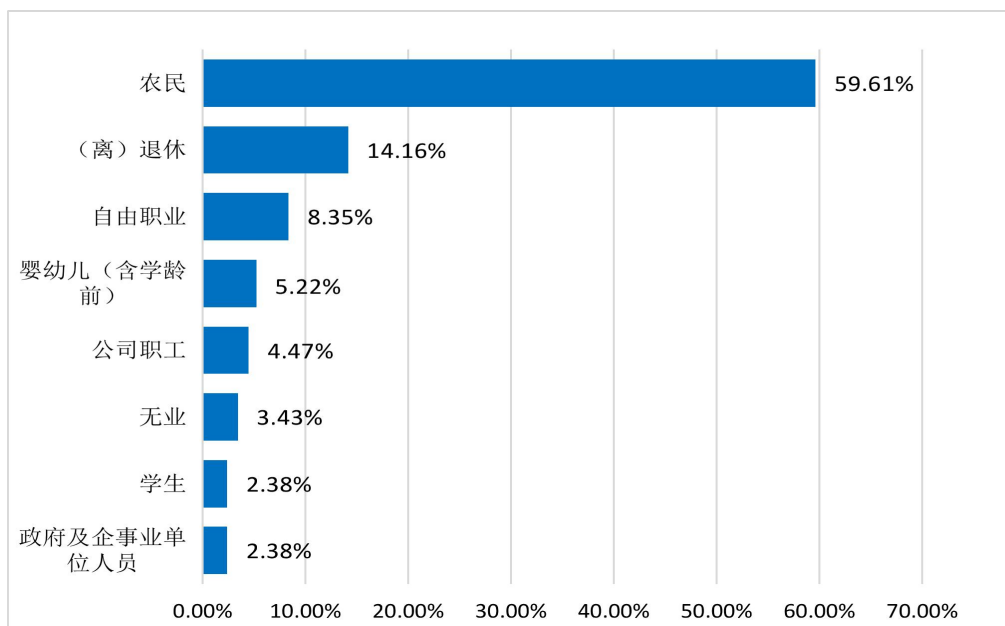


图 3-5 患者职业类型统计图



## （六）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：

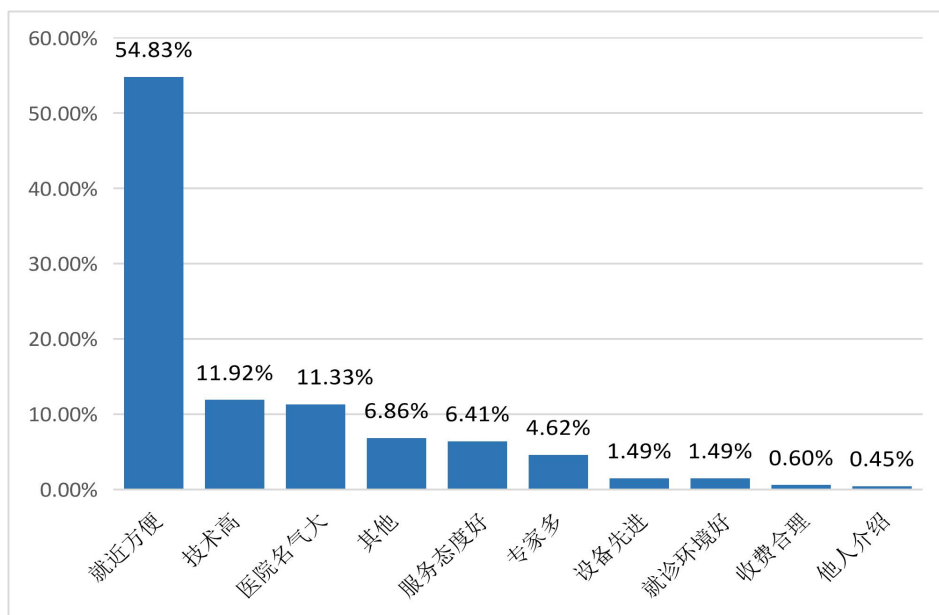


图 3-6 患者来院理由统计图

## （七）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 93.00%。

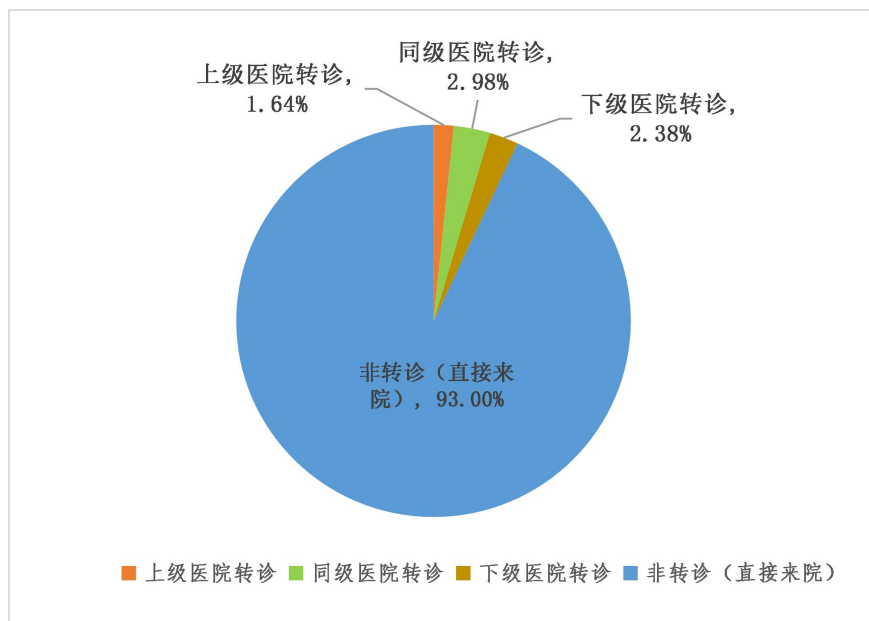


图 3-7 患者转诊情况统计图





### （八）诊疗性价比情况

统计结果显示，本次测评患者认为费用比预期要便宜的占比 10.73%，与预期相符的占比 42.48%，有点贵但能接受的占比 13.26%，很贵的占比 2.98%，无法接受的占比 1.04%。具体如下：

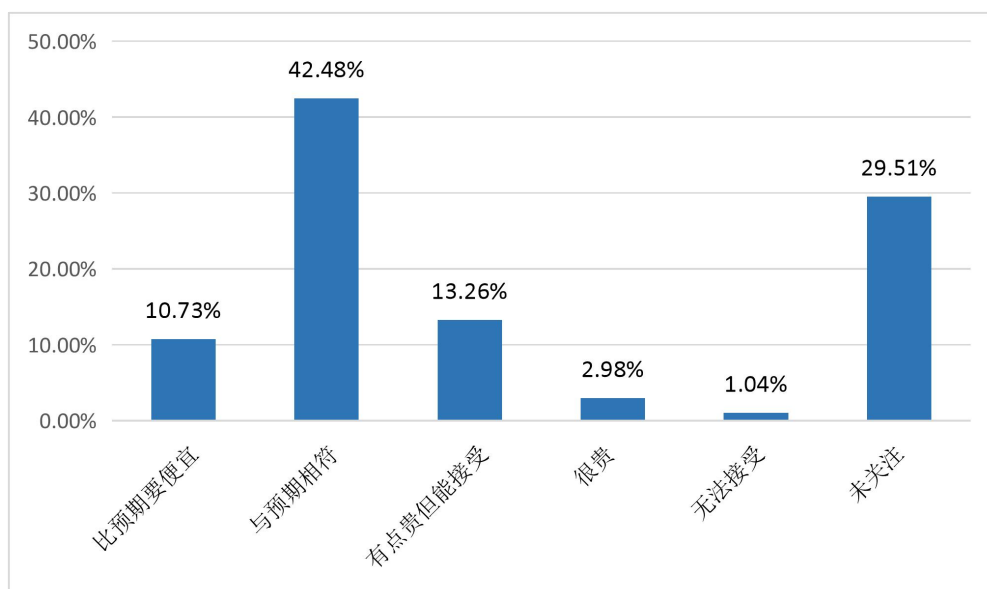


图 3-8 诊疗性价比统计图

### （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 93.74%。

### （十）患者希望改进要点

本次统计结果显示，57.99%的住院患者认为医院无需改进，住院患者认为医院需要改进的地方主要是提高技术水平、缩短等候时间和改善后勤清洁等。具体如下：

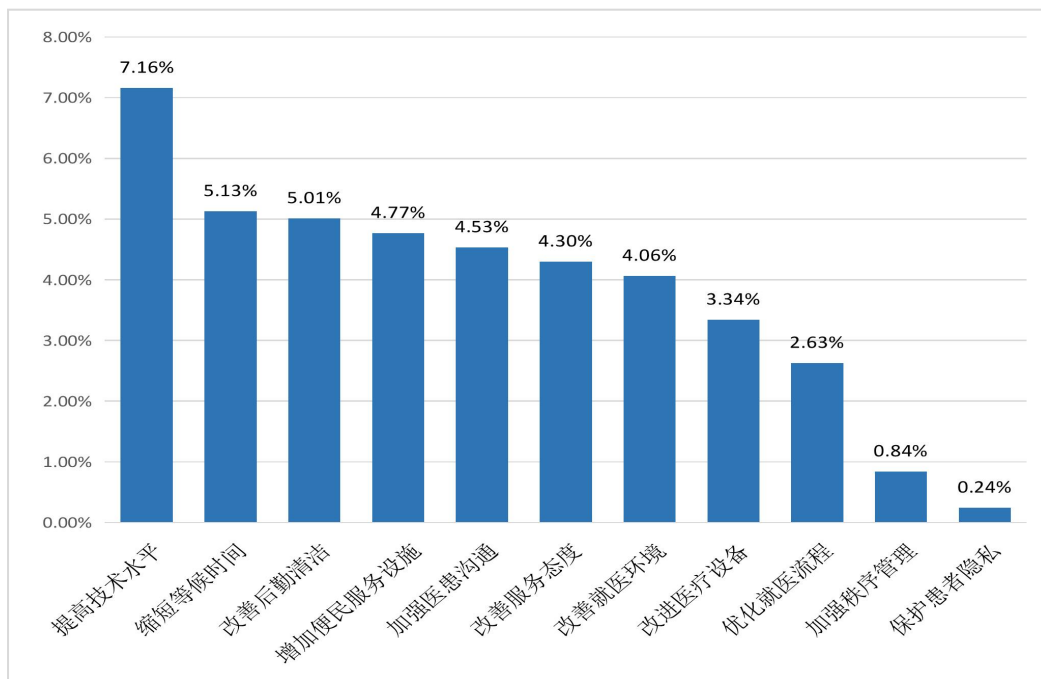


图 3-9 住院患者希望改进要点统计图

### 三、住院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 36 项基础指标测评结果显示，患者满意度最高的指标是【手术知情同意】96.40 分；患者满意度最低的指标是【住院（管床）医生查房频次】72.94 分。

表 3-1 36 项基础指标患者满意度结果（满意度降序）

序号	题目	满意度（分）
1	手术知情同意	96.40
2	应急处置到位及时性	95.26
3	首诊及时性	95.13
4	手术部位标识	93.74
5	手术麻醉效果	92.64
6	麻醉知情同意	91.06
7	治疗用药知识告知	90.38
8	手术麻醉环节	88.81



序号	题目	满意度（分）
9	手术排期及时性	88.16
10	患者隐私保护	87.47
11	医德医风	87.28
12	手术高值耗材的使用和告知	87.25
13	患者信息核对情况	87.23
14	用药异常观察	87.21
15	医生服务态度	87.12
16	医生首诊细致程度	86.94
17	院内导视系统	86.92
18	护士服务态度	86.77
19	主治医生查房频次	86.68
20	护士技术水平	86.61
21	医生查房细致程度	86.49
22	护士巡视、沟通情况和帮助解决问题	86.44
23	人文关怀	86.12
24	病情及治疗方案告知	85.97
25	入院顺畅程度	85.65
26	整体服务流程	85.65
27	医生技术水平	85.57
28	健康教育指导	85.28
29	费用清单明晰程度/查询方式	84.76
30	疾病症状改善效果	84.70
31	入院宣教	84.64
32	医院安保措施	83.91
33	院内投诉管理	83.08
34	病房卫生状况及床铺被褥清洁	83.06
35	膳食服务	77.60
36	住院（管床）医生查房频次	72.94



## (二) 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（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 80.92%。

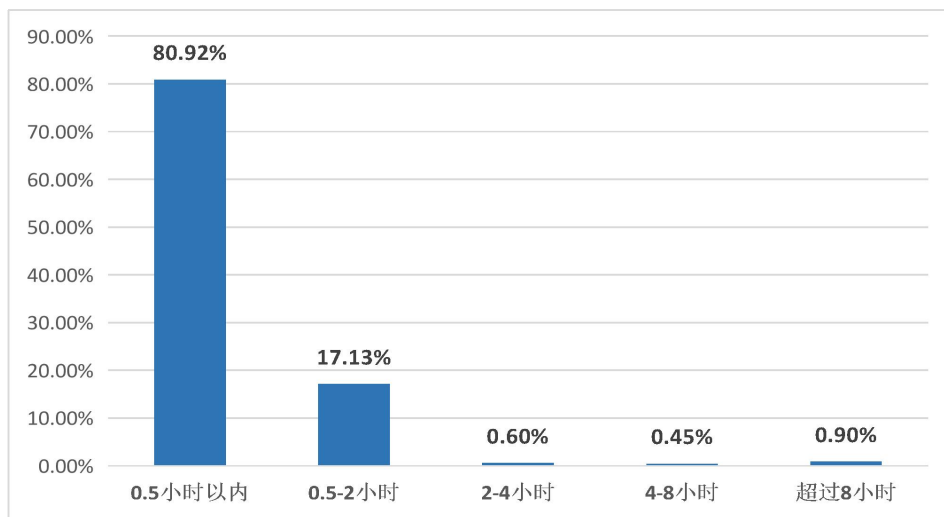


图 3-10 首诊等候时长统计图

### 2. 应急处置等候时长

统计结果显示，应急处置等候时长（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 80.32%。

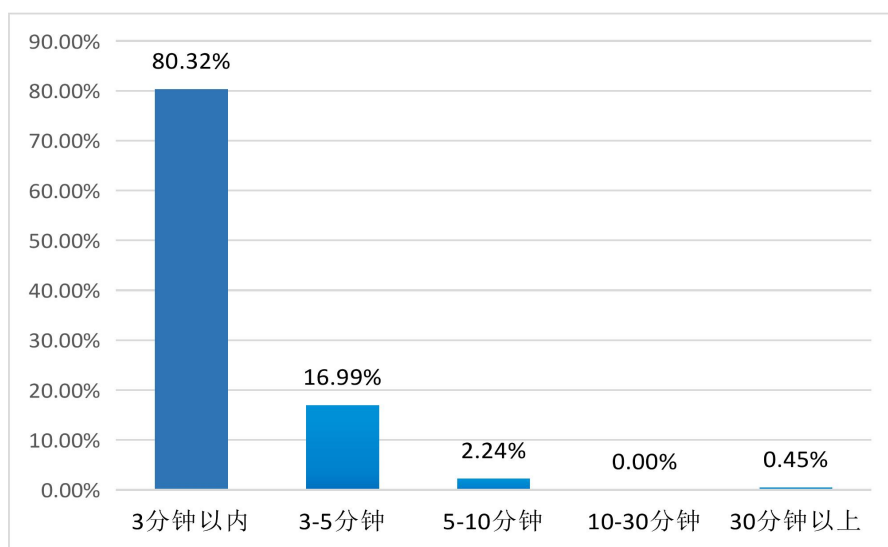


图 3-11 应急处置等候时长统计图



#### 四、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，将医疗行为过程归纳总结出 13 项环节，通过 36 项基础指标对医疗行为各环节进行全面测评分析。

测评结果显示，在 13 项医疗行为过程环节中，患者满意度最高的是【手术麻醉环节】91.15 分，患者满意度最低的是【后勤环节】81.52 分。

表 3-2 医疗行为过程环节患者满意度（满意度降序）

序号	医疗环节	满意度（分）
1	手术麻醉环节	91.15
2	接诊环节	91.03
3	服务感知环节	88.03
4	身份核查环节	87.24
5	护理环节	87.20
6	导视环节	86.92
7	宣教环节	86.77
8	诊疗环节	86.06
9	入院环节	85.65
10	价格感知环节	84.75
11	查房环节	83.13
12	投诉环节	83.07
13	后勤环节	81.52



## 五、住院医疗品质管理模块分析

### （一）满意度

通过对医疗品质管理模块的梳理，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 3 项，二级指标 18 项、三级指标 36 项。

本次测评结果显示：医院住院患者总体满意度为 86.26 分，在 18 项二级指标中，满意度最高的是【服务效率】92.85 分，满意度最低的是【膳食服务】77.60 分，具体如表 3-3 所示：

表 3-3 满意度对比分析

总体满意度	一级指标	满意度（分）	二级指标	满意度（分）
住院患者总体满意度 86.26 分	诊疗服务感知	86.94	药物沟通	90.38
			人文关怀	86.12
			技术水平	87.67
			服务流程	84.79
			服务效率	92.85
			服务态度	86.95
			查房巡视	82.02
			医生沟通	86.72
			护士沟通	84.96
	患者权益保障	88.58	知情同意	90.17
			隐私保护	87.47
			患者安全	89.39
			医德医风	87.28
	后勤综合	83.25	导视管理	86.92
			安保管理	83.91
			费用管理	84.76
			膳食服务	77.60
			环境卫生	83.06

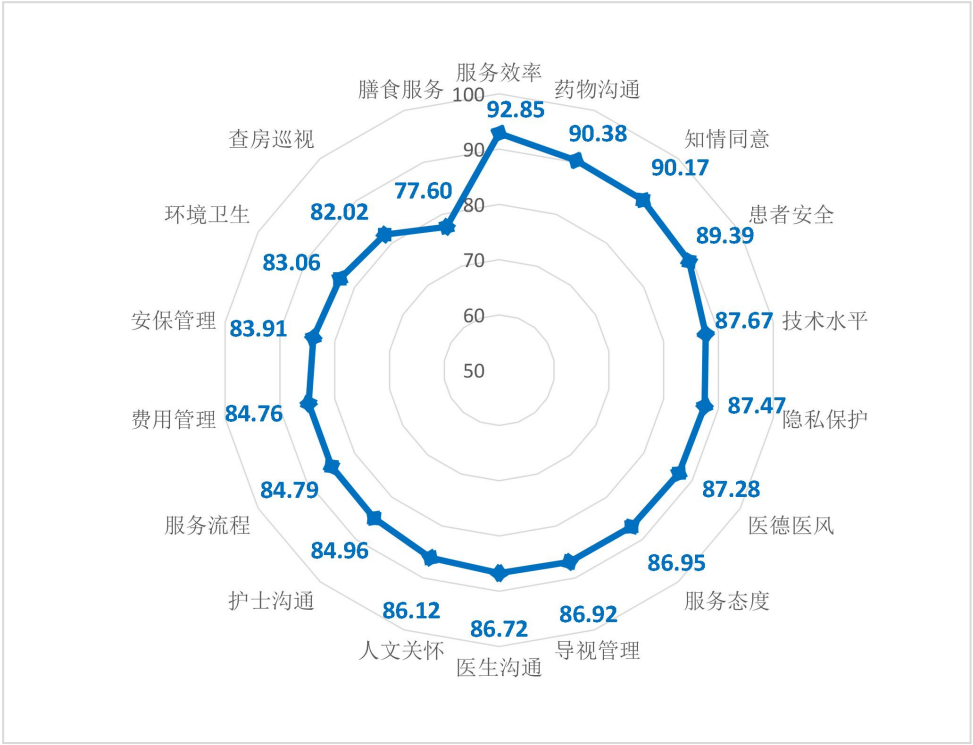


图 3-12 住院二级指标满意度雷达图

(二) 优先改进选择

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阵分析,得到医院本周期持续改进要点:

表 3-4 本期建议持续改进要点 (满意度降序)

序号	改进要点	满意度 (分)
1	当您反映意见或投诉时, 您对医院的接待和处理满意吗?	83.08
2	您对病房卫生间清洁程度, 床铺与被褥清洁程度满意吗?	83.06
3	您对医院的膳食服务满意吗?	77.60
4	您的住院 (管床) 医生查房频次是:	72.94



### (三) 对标分析

本次测评指标中满意度较低的是【住院（管床）医生查房频次】，为本期重点改进问题。

表 3-5 住院（管床）医生查房频次

测评指标	每天多次	每天两次	每天一次	隔天一次	很少查房	满意度 (分)
您的住院（管床） 医生查房频次是：	27.72%	23.55%	43.81%	0.30%	4.62%	72.94

#### 对接标准：《三级医院评审标准(2022 年版)实施细则》

(二十七) 建立三级查房制度。实行科主任领导下的三个不同级别的医师查房制度，严格明确查房周期。明确各级医师的医疗决策和实施权限。

##### 【概述】

三级查房制度是指医院实施科主任领导下的三个不同级别的医师开展查房的制度。科主任可以根据科室/病区床位、工作量、医师的专业资质和能力等要素组建若干个医疗团队（或称主诊医师制、医疗组长制、主任医师制等），指定医疗团队的负责人（含主诊医师、医疗组长和带组的主任医师等），中间级别和最低级别的医师可参照职称、个人技术能力等因素选拔和认定，报医疗管理部门审核和相关委员会批准并定期调整。医院应当按照《医疗质量安全核心制度要点》要求明确各级医师的查房周期、医疗决策和实施权限。

##### 【细则】

2.2.27.1 实行科主任领导下的三个不同级别的医师查房制度。三个不同级别的医师包括但不限于主任医师或副主任医师-主治医师-住院医师。

2.2.27.2 严格明确查房周期。工作日每天至少查房 2 次，非工作日每天至少查房 1 次，三级医师中最高级别的医师每周至少查房 2 次，中间级别的医师每周至少查房 3 次。术者必须亲自在术前和术后 24 小时内查房。





2.2.27.3 明确各级医师的医疗决策和实施权限，有员工相关权限的授权目录，有落实、有定期调整。

**问题分析：**本次测评结果显示，患者对【住院（管床）医生查房频次】的满意度偏低，为 72.94 分，其中表示“每天一次”的患者占比 43.81%，表示“隔天一次”的患者占比 0.30%，表示“很少查房”的患者占比 4.62%。本期满意度偏低的可能原因是住院（管床）医生没有严格按照查房制度进行查房。



六、住院各科室满意度及指标分析

本次住院科室评价中【医生/护士服务】17 项指标满意度统计如下：（绿色表示满意度排名前五位，红色表示满意度排名后五位。）

表 3-6 住院各科室测评指标满意度统计

序号	科室名	医生服务（9 项）									护士服务（8 项）							
		首诊及 及时性	医生 首诊 细致 程度	医生 查房 细致 程度	主治 医生 查房 频次	管床 医生 查房 频次	病情 及治 疗方 案告 知	疾病 症状 改善 效果	医生 技术 水平	医生 服务 态度	入院 宣教	护士巡 视、沟 通情 况和 帮助 解决问 题	应急 处置 到位 及时 性	治疗 用药 知识 告知	用药 异常 观察	健康教 育指导	护士 技术 水平	护士 服务 态度
1	产科	98.67	94.67	96.00	92.00	86.66	97.33	96.00	92.66	96.00	94.67	97.33	97.33	98.67	96.00	94.67	96.00	96.00
2	甲乳肛肠外科	98.67	94.67	94.67	93.33	84.00	91.33	96.00	94.67	93.33	89.33	96.00	98.67	98.67	97.33	93.33	93.33	92.00
3	新生儿科	*特殊科室各项考核指标详见 P35																
4	妇科	100.00	93.33	94.29	83.81	77.15	92.38	91.43	91.43	91.43	91.43	92.39	95.24	95.24	94.00	91.43	92.62	91.43
5	耳鼻喉科	100.00	86.67	86.67	88.00	80.00	88.00	85.33	86.67	89.33	85.33	86.67	98.67	92.00	92.00	86.67	89.33	90.67
6	皮肤科	100.00	86.67	85.00	88.33	88.33	85.00	85.00	86.67	90.00	85.00	86.67	98.33	88.33	88.33	88.33	90.00	91.67
7	重症医学科	*特殊科室各项考核指标详见 P34																
8	肝胆外科	93.75	91.25	87.50	92.50	73.75	86.25	85.00	87.50	88.75	85.00	87.50	96.25	83.13	86.67	86.25	92.00	88.75
9	神经外科	94.66	86.67	86.67	92.00	78.66	86.67	86.67	86.67	86.67	86.67	88.00	98.67	85.33	85.33	86.67	88.00	86.67

阆中市人民医院 2023 年 4 月患者体验测评报告



序号	科室名	医生服务（9 项）									护士服务（8 项）							
		首诊及时 性	医生首 诊细致 程度	医生查 房细致 程度	主治医 生查房 频次	管床医 生查房 频次	病情及 治疗方 案告知	疾病症 状改善 效果	医生技 术水平	医生服 务态度	入院宣 教	护士巡 视、沟 通情况 和解决 问题	应急处 置到位 及时性	治疗用 药知识 告知	用药异 常观察	健康教 育指导	护士技 术水平	护士服 务态度
10	骨科	92.65	86.94	86.93	85.71	75.52	85.30	84.08	86.94	86.94	85.71	86.93	91.43	91.25	87.91	84.89	87.07	86.11
11	康复科	93.57	87.15	85.72	84.52	70.23	88.10	85.70	87.15	88.33	87.15	87.15	95.72	91.43	88.57	89.05	88.10	87.14
12	胃肠外科	94.78	87.83	88.70	86.09	63.47	87.83	81.74	85.22	88.70	84.35	85.22	96.53	93.91	88.70	86.09	86.09	88.70
13	呼吸与危重症 医学科	97.20	88.80	87.60	86.00	71.60	86.60	86.20	86.00	85.60	84.40	86.00	94.00	94.29	85.80	84.20	87.60	87.20
14	泌尿外科	95.71	85.72	87.86	87.86	70.00	85.71	85.00	85.35	87.14	83.57	87.86	94.28	87.50	87.50	85.70	85.71	88.57
15	神经内科	96.80	86.00	87.20	86.80	68.00	85.60	86.00	85.60	87.60	83.00	85.60	98.00	94.69	86.80	87.60	86.00	86.40
16	消化内科	93.50	86.00	85.50	86.50	64.00	84.00	86.50	83.50	89.50	84.50	83.50	94.50	93.50	88.00	88.50	85.00	88.00
17	内分泌科	93.91	86.96	85.22	81.74	70.43	86.09	84.35	86.09	86.96	85.22	87.83	92.17	93.91	86.96	86.09	87.83	86.09
18	心内科	95.00	86.50	86.50	83.25	63.00	87.50	84.00	82.25	87.50	84.50	88.50	95.50	90.26	89.50	80.75	85.25	84.50
19	肾内科	100.00	85.71	85.71	88.57	73.33	82.86	79.53	84.77	85.71	79.52	85.71	95.24	92.38	84.28	83.33	86.67	85.71
20	胸外科	87.32	86.16	86.15	85.77	72.31	84.61	82.30	88.46	86.92	82.30	83.83	93.85	88.46	85.61	79.62	85.60	86.92
21	儿科	91.63	87.44	86.05	86.05	73.96	84.42	82.09	82.80	86.97	83.49	85.59	94.88	84.29	84.53	80.47	86.44	85.58



序号	科室名	医生服务（9 项）									护士服务（8 项）							
		首诊及时 性	医生首 诊细致 程度	医生查 房细致 程度	主治医 生查房 频次	管床医 生查房 频次	病情及 治疗方 案告知	疾病症 状改善 效果	医生技 术水平	医生服 务态度	入院宣 教	护士巡 视、沟 通情况 和帮助 解决问 题	应急处 置到位 及时性	治疗用 药知识 告知	用药异 常观察	健康教 育指导	护士技 术水平	护士服 务态度
22	肿瘤科	92.68	84.28	83.21	85.36	72.86	84.64	81.79	83.57	86.07	81.97	85.01	93.22	85.46	85.93	83.93	86.07	85.00
23	风湿免疫科	98.46	83.08	83.08	90.77	82.31	81.54	82.31	82.31	81.54	83.08	83.08	96.92	83.08	82.31	80.77	82.31	80.77
24	血液科	99.33	82.99	81.00	88.99	79.34	82.34	79.99	82.01	82.67	84.67	82.01	98.00	86.21	83.33	82.67	80.01	82.67
25	眼科	92.00	85.33	82.66	85.33	79.34	82.67	84.00	84.01	75.99	82.66	82.66	94.67	90.67	79.99	83.99	77.34	84.00



本次住院科室评价中【其他】11 项指标满意度统计如下：（绿色表示满意度 100.00 分，红色表示满意度排名后五位。）

表 3-7 住院各科室测评指标满意度统计（科室满意度降序）

序号	科室名	手术知情同意	患者隐私保护	人文关怀	费用清单明晰程度/查询方式	病房卫生状况及床铺被褥清洁	患者信息核对情况	医德医风	手术排期及时性	手术高值耗材的使用和告知	手术部位标识	麻醉知情同意	科室满意度（分）
1	产科	100.00	100.00	96.00	94.27	92.00	98.67	98.67	100.00	100.00	97.50	100.00	96.35
2	甲乳肛肠外科	100.00	98.67	98.67	88.57	89.33	97.33	93.33	95.56	97.50	100.00	100.00	94.94
3	新生儿科	*特殊科室各项考核指标详见 P35											94.21
4	妇科	100.00	95.24	94.29	84.00	85.72	92.38	91.42	91.76	96.00	98.75	96.25	92.32
5	耳鼻喉科	96.36	88.00	89.33	86.00	88.00	93.33	88.00	90.91	91.42	87.99	90.91	89.37
6	皮肤科	—	85.00	86.67	87.50	83.33	88.33	91.67	—	—	—	—	88.44
7	重症医学科	*特殊科室各项考核指标详见 P34											88.36
8	肝胆外科	96.00	87.50	87.50	83.08	86.25	86.25	82.50	84.00	88.00	92.00	92.00	87.75
9	神经外科	91.11	88.00	88.00	83.34	85.33	86.67	86.67	88.89	87.50	87.50	88.89	87.59
10	骨科	95.38	85.70	84.90	84.57	86.52	88.57	88.16	88.09	88.01	95.21	92.31	87.49
11	康复科	—	88.58	88.10	87.27	84.51	86.67	90.00	—	—	—	—	87.39
12	胃肠外科	97.33	86.09	81.74	86.31	82.62	85.22	86.09	88.00	88.00	97.33	93.33	87.36
13	呼吸与危重症学科	—	87.60	88.00	84.44	86.00	88.80	89.60	—	—	—	—	87.11
14	泌尿外科	94.12	87.86	87.14	85.59	82.14	86.07	87.14	87.06	83.74	93.75	82.35	86.71

阆中市人民医院 2023 年 4 月患者体验测评报告



序号	科室名	手术知情同意	患者隐私保护	人文关怀	费用清单 明晰程度/ 查询方式	病房卫生 状况及床 铺被褥清洁	患者信息 核对情况	医德 医风	手术排期 及时性	手术高值 耗材的使用 和告知	手术部 位标识	麻醉知 情同意	科室 满意度 (分)
15	神经内科	—	87.60	85.60	85.79	80.60	88.40	85.60	—	—	—	—	86.58
16	消化内科	97.78	86.00	85.25	87.22	86.50	85.50	85.50	81.00	87.50	88.00	82.00	86.31
17	内分泌科	—	87.83	84.35	82.67	84.34	87.83	87.83	—	—	—	—	86.20
18	心内科	—	86.00	84.00	84.44	85.50	85.75	88.00	—	—	—	—	85.56
19	肾内科	—	81.44	84.76	85.72	85.71	83.81	86.67	—	—	—	—	85.53
20	胸外科	93.75	90.00	83.46	82.48	79.62	86.92	86.16	81.88	83.08	88.75	89.33	85.42
21	儿科	—	88.37	84.65	88.26	72.09	92.09	89.77	—	—	—	—	85.30
22	肿瘤科	—	86.43	85.00	82.82	82.68	82.86	85.72	—	—	—	—	84.63
23	风湿免疫科	—	83.08	82.31	82.85	78.47	81.54	81.54	—	—	—	—	83.80
24	血液科	—	85.33	83.34	78.58	76.67	82.67	79.33	—	—	—	—	83.66
25	眼科	97.78	81.33	81.34	78.66	77.33	81.33	84.01	83.32	67.77	93.33	88.89	83.66



## 七、住院特殊科室满意度分析

因【重症医学科】和【新生儿科】的测评题目及分类指标与其他科室不统一，故将其测评数据列入单独模块分析，以下是对本次测评数据的详细分析。

### \*重症医学科

本次【重症医学科】测评样本总量 11 人，根据【重症医学科】的 15 项核心指标测评结果显示，科室综合满意度为 88.36 分。具体如表 3-8 所示：

表 3-8 重症医学科 15 项核心指标测评结果（满意度降序）

序号	测评题目	满意度(分)
1	您对医生的接待及服务态度感到	92.73
2	您对医生接诊时的处理、反应速度感到	92.73
3	您对主管医生是否主动告知检查结果并解释	90.91
4	您对医生向您进行自我介绍感到	90.91
5	您对医生与您就患者情况的沟通感到	89.09
6	您对护士解答您提出的问题感到	89.09
7	您对收费室工作人员的服务态度	89.09
8	您对收费室工作人员与您的沟通及操作（收费速度、准确性）	89.09
9	您对护士接诊时的处理、反应速度感到	87.27
10	您对住院区域的整体清洁卫生感到	87.27
11	您对护士的接待及服务态度感到	87.27
12	您对病区的休养环境（整洁、安静）感到	85.45
13	您对护士向您进行自我介绍感到	85.45
14	您对患者的卫生处置感到	85.45
15	您对住院区域整体清洁卫生感到	83.64



## \*新生儿科

本次【新生儿科】测评样本总量 11 人，根据【新生儿科】的 11 项核心指标测评结果显示，科室综合满意度为 94.21 分。具体如表 3-9 所示：

表 3-9 新生儿科 11 项核心指标测评结果（满意度降序）

序号	测评题目	满意度(分)
1	您对医生主动告知病情、治疗方案及医疗风险等满意吗？	96.36
2	您对医生的服务态度（尊重患者、仔细倾听、疑问解答等）满意吗？	96.36
3	您对办理入院手续的顺畅度满意吗？	96.36
4	当需要帮助时，您对医务人员设法帮助解决问题满意吗？	96.36
5	您对护理人员的服务态度（主动热情、尊重、关心宝宝、文明服务）满意吗？	96.36
6	在宝宝做特殊检查前，您对医生注意事项的讲解满意吗？	94.55
7	您对医护人员接诊时的处理、反应速度满意吗？	92.73
8	您对医院的医疗技术水平及操作满意吗？	92.73
9	通过治疗，您对疾病症状的改善效果满意吗？	92.73
10	入院时，您对主管医生签字内容讲解及沟通是否清楚？	90.91
11	您对医生在使用费用较高的自费药物前，征得您的同意和沟通过程满意吗？	90.91





## 第四部分 门诊患者满意度及品质分析报告

### 一、门诊患者测评结果

本次测评门诊患者 670 例，根据统计，测评结果如下：

- ✓ 门诊患者满意度为 86.51 分；
- ✓ 门诊患者忠诚度为 91.94%；
- ✓ 门诊患者推荐度为 79.40%。

### 二、门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 42.69%，女性占比 57.31%

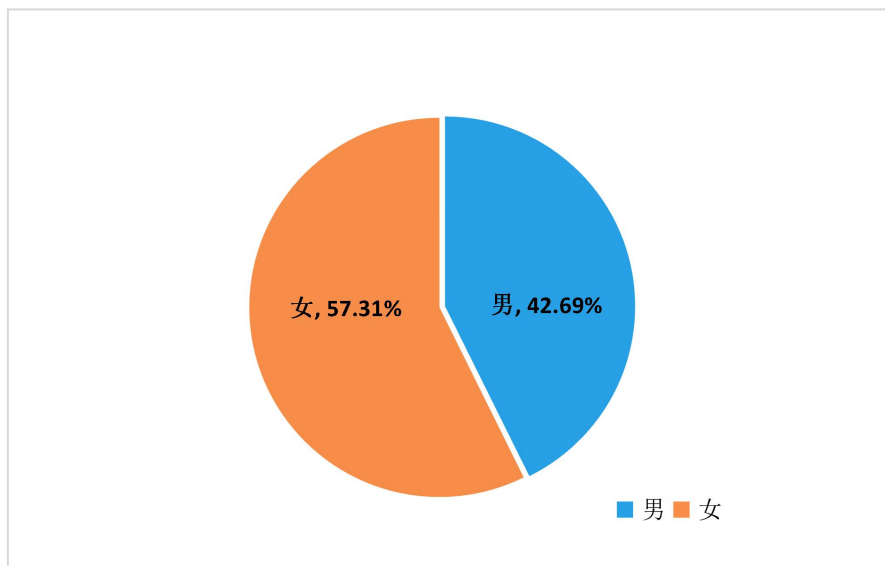


图 4-1 测评患者性别分布图



## (二) 患者年龄

本次测评患者中，18 岁及以下占比 17.01%，18-39 岁占比 22.84%，40-59 岁占比 28.51%，60-79 岁占比 27.01%，80 岁及以上占比 4.63%。

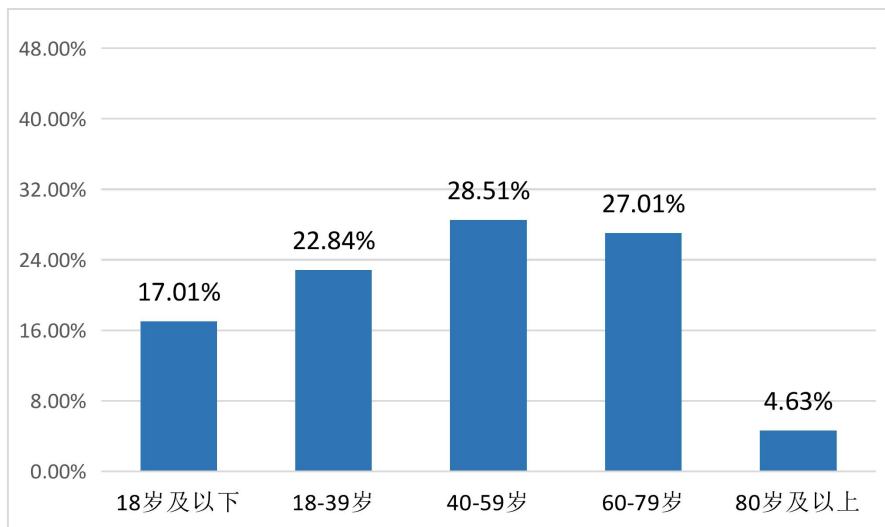


图 4-2 患者年龄分布图

## (三) 患者来源统计

根据门诊患者居住地的统计结果，阆中市（含区县）的患者占比 93.44%，本省其城市患者占比 5.07%，外省（市）患者占比 1.49%。

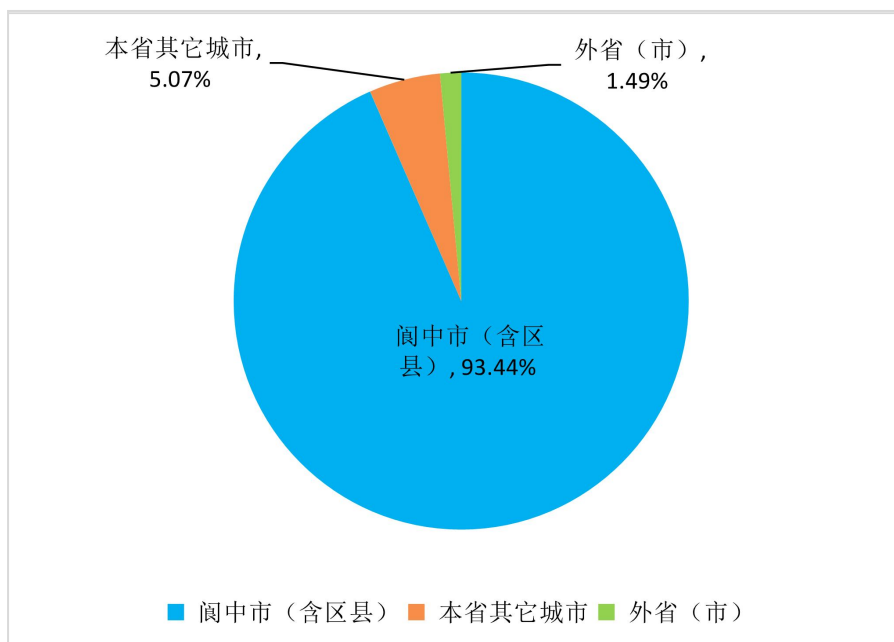


图 4-3 患者来源分布图



#### (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自费，占比 54.47%。

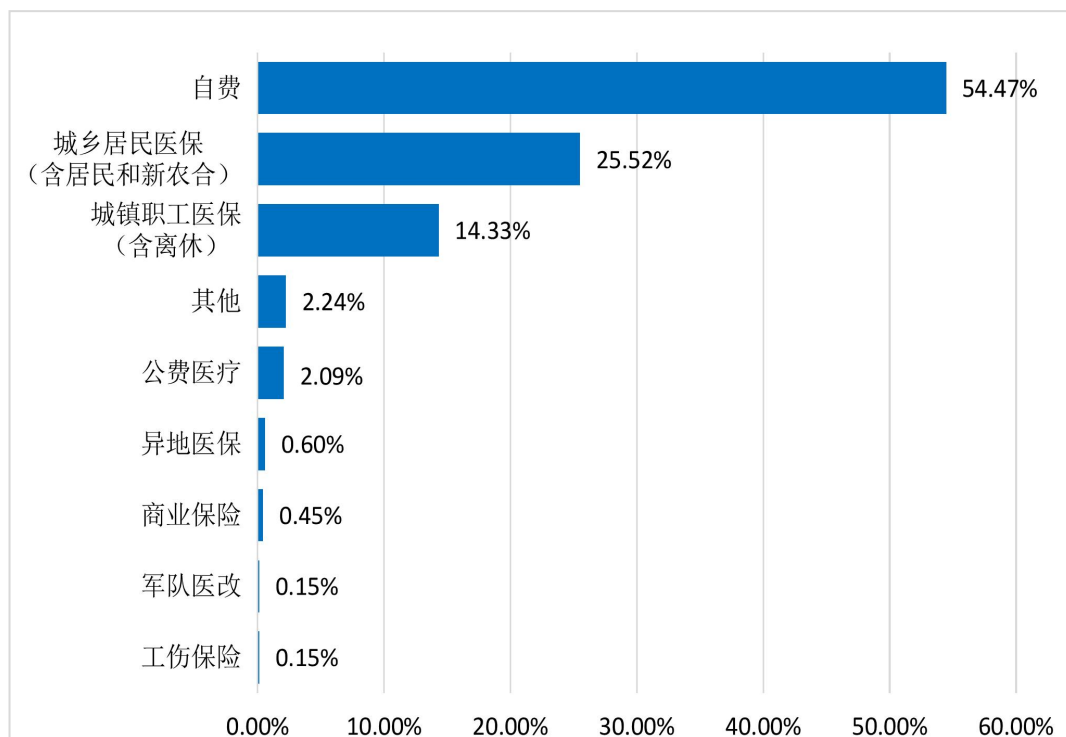


图 4-4 患者费用类别统计图

#### (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：

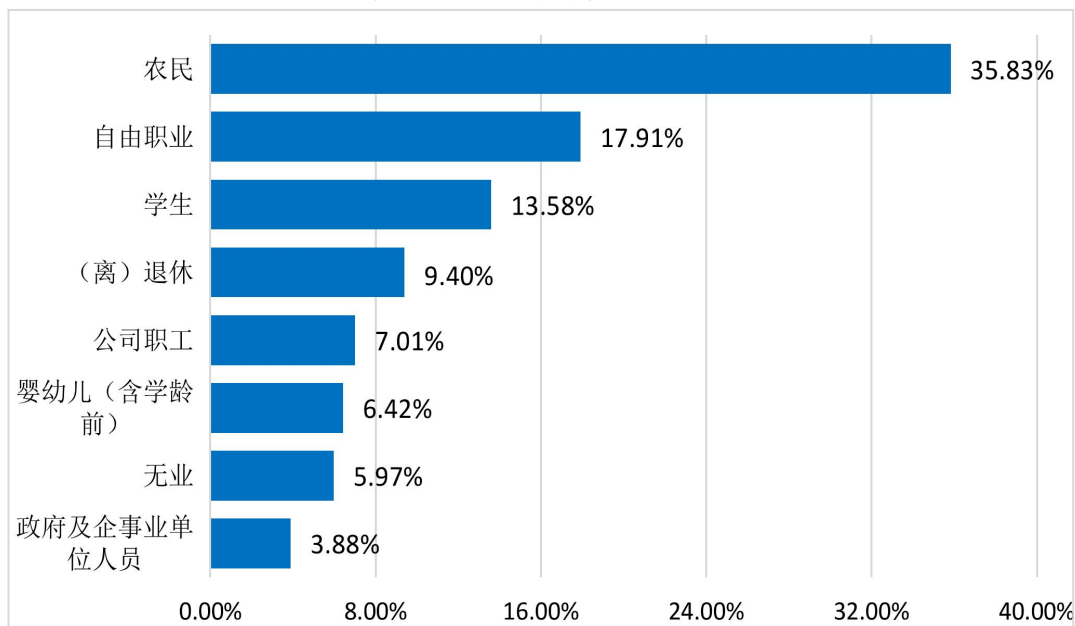


图 4-5 患者职业类型统计图



## (六) 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：

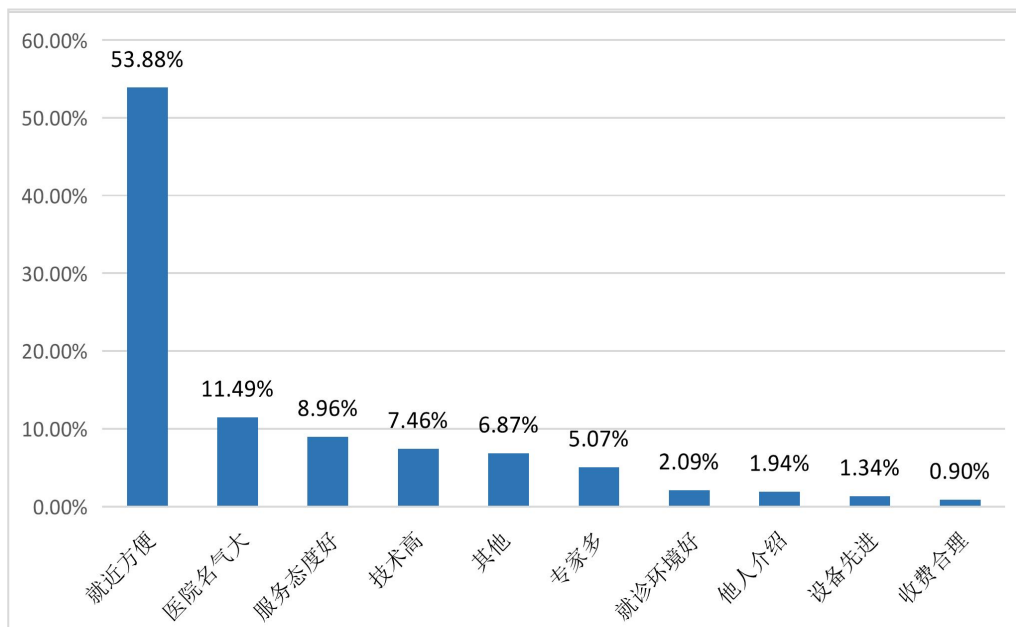


图 4-6 患者来院理由统计图

## (七) 挂号方式

统计结果显示，医院窗口挂号占比 55.82%，微信预约 35.37%，网络预约 5.67%，医院自助占比 2.39%，电话预约 0.75%。

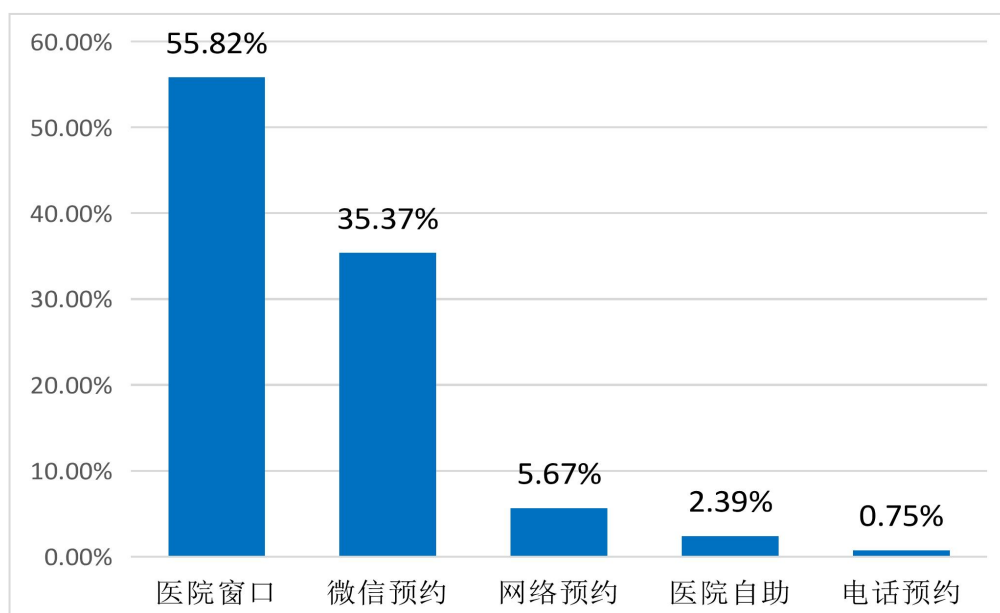


图 4-7 挂号方式统计图



## (八) 患者就诊类别

统计结果显示，患者就诊类别如下：

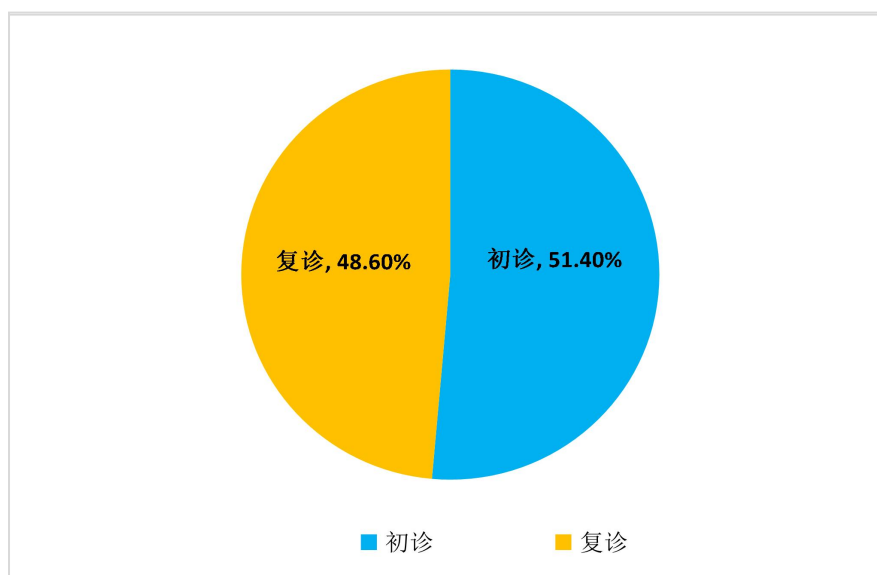


图 4-8 患者初诊复诊情况统计图

## (九) 诊疗性价比情况

统计结果显示，本次测评患者认为费用比预期要便宜的占比 7.89%，与预期相符的占比 53.68%，有点贵但能接受的占比 25.79%，很贵的占比 2.81%，无法接受的占比 0.18%。具体如下：

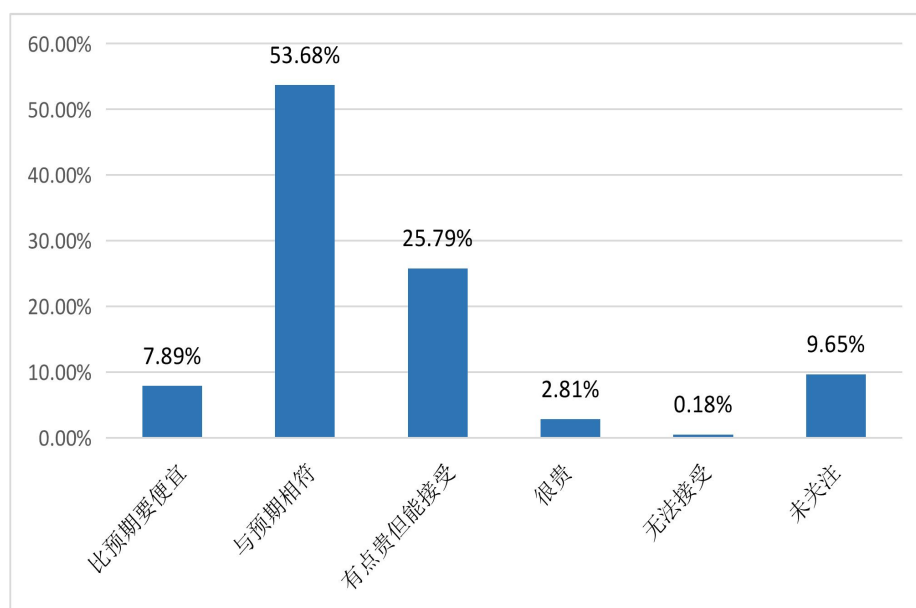


图 4-9 诊疗性价比统计图



## (十) 患者希望改进要点

本次统计结果显示，43.45%的门诊患者认为医院无需改进，门诊患者认为医院需要改进的地方主要是缩短等候时间、提高技术水平和加强医患沟通等。具体如下：

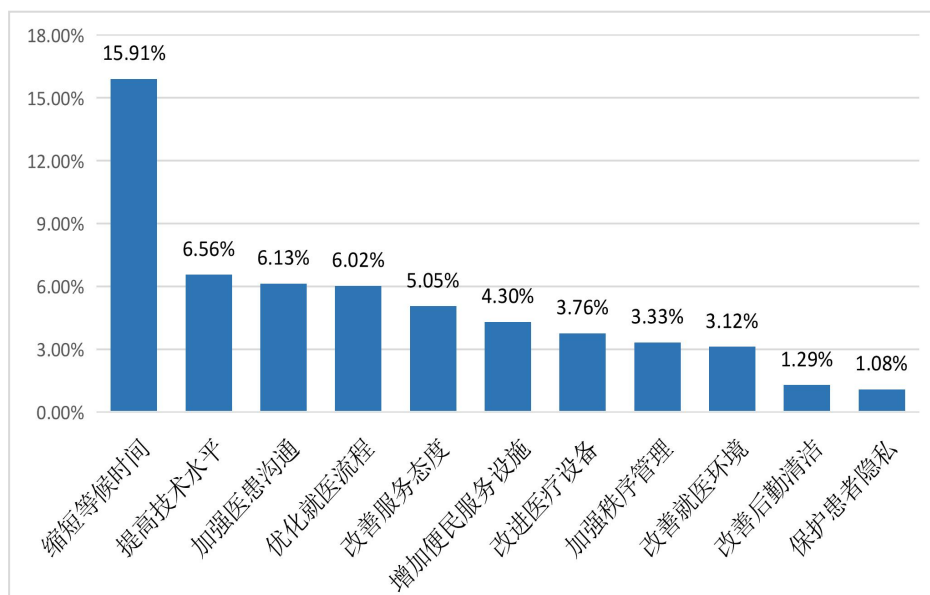


图 4-10 门诊患者希望改进要点统计图



### 三、门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 31 项基础指标测评结果显示，患者满意度最高的指标是【放射科检查出具报告时间】100.00 分；患者满意度最低的指标是【超声科检查等候时间】62.00 分。

表 4-1 31 项基础指标患者满意度结果（满意度降序）

序号	题目	满意度（分）
1	放射科检查出具报告时间	100.00
2	超声科检查出具报告时间	98.26
3	检验科检查出具报告时间	94.80
4	挂号缴费等候时间	93.50
5	取药等候时间	91.73
6	药物用法告知及药方人员态度	88.97
7	挂号、缴费工作人员服务态度	88.94
8	心电图检查工作人员态度	88.80
9	分诊护士服务态度	88.07
10	医生看诊沟通情况	87.07
11	导医指引	86.95
12	患者隐私保护	86.87
13	导引设施准确度	86.70
14	门诊便民配套设施	86.60
15	自助设备设施	86.52
16	医生检查结果及治疗方案告知	86.46
17	门诊环境卫生	86.00
18	医护人员尊重患者的态度	85.94
19	安保措施	85.88
20	候诊秩序	85.65
21	检验科检查工作人员态度	85.60
22	检验科检查等候时间	85.60



序号	题目	满意度（分）
23	候诊时间	85.17
24	诊疗服务价格公示情况	85.12
25	宣教服务	84.84
26	放射科检查等候时间	84.80
27	心电图检查预约等候时间	84.80
28	投诉信息公布	83.54
29	超声科检查工作人员态度	83.20
30	放射科检查工作人员态度	82.80
31	<b>超声科检查等候时间</b>	<b>62.00</b>

## （二）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 84.00%。

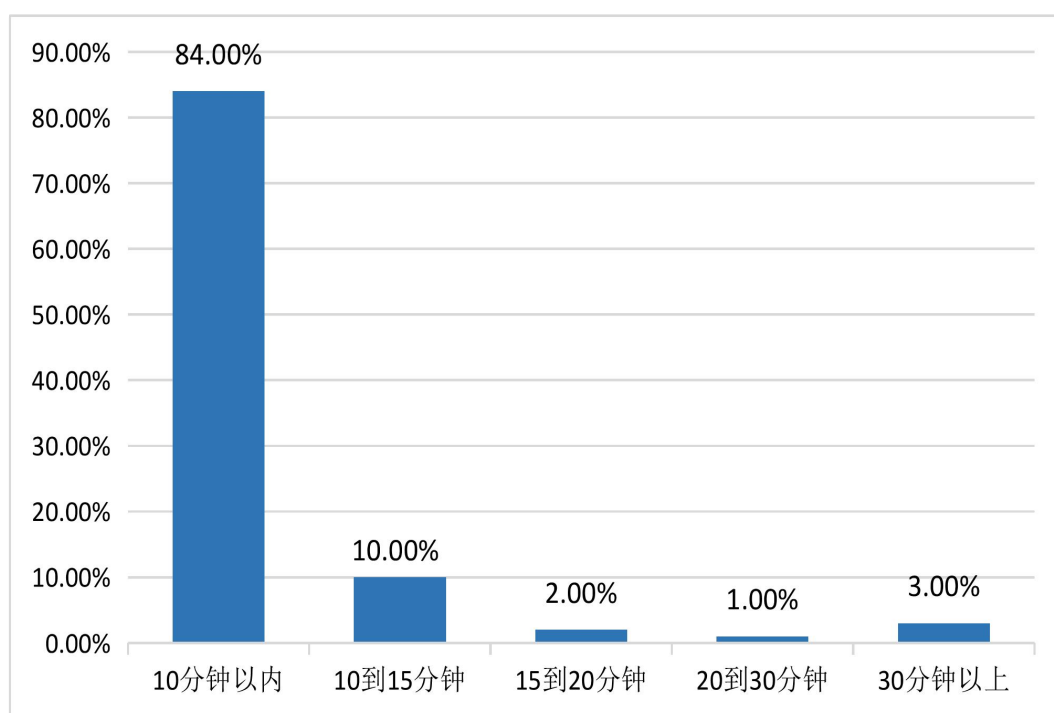


图 4-11 挂号/缴费等候时长统计图





## 2. 候诊时长

统计结果显示，候诊时间在 10 分钟以内的患者占比 42.99%。

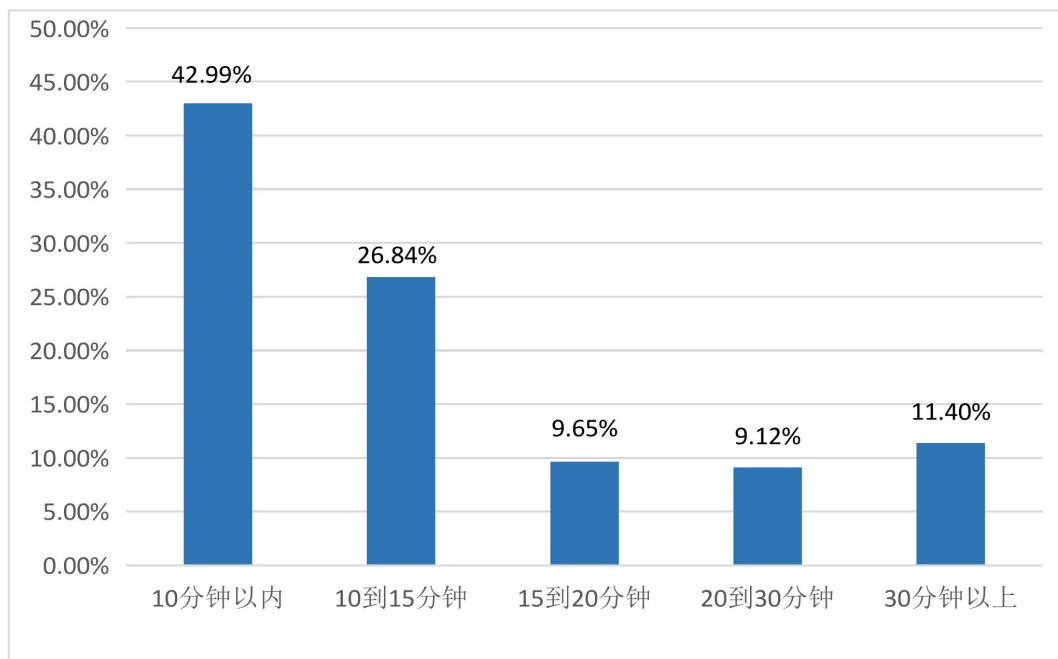


图 4-12 候诊时长统计图

## 3. 取药等待时长

统计结果显示，取药等候时间在 10 分钟以内的患者占比 65.51%。

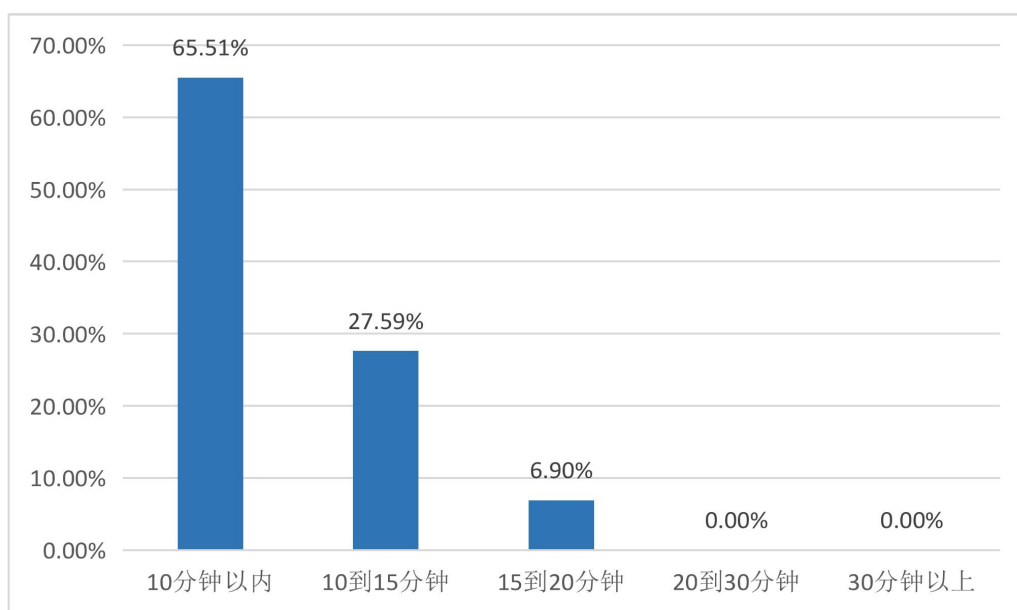


图 4-13 取药等待时长统计图



## 四、门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，将医疗行为过程归纳总结出 11 项环节，通过 31 项基础指标对医疗行为各环节进行全面测评分析。

测评结果显示，在 11 项医疗行为过程中，患者满意度最高的是【挂号收费环节】91.22 分；患者满意度最低的是【投诉环节】83.55 分。

表 4-2 医疗行为过程环节患者满意度（满意度降序）

序号	医疗环节	满意度（分）
1	挂号收费环节	91.22
2	取药环节	90.34
3	导诊环节	87.50
4	导视环节	86.70
5	就诊环节	86.59
6	辅检环节	86.43
7	后勤环节	86.25
8	候诊环节	85.41
9	价格感知环节	85.12
10	宣教环节	84.84
11	投诉环节	83.55

## 五、门诊医疗品质管理模块分析

### （一）满意度

通过对医疗品质管理模块的梳理，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 3 项，二级指标 12 项、三级指标 31 项。

本次测评结果显示：医院门诊患者总体满意度为 86.51 分，在 12 项二级指标中，满意度最高的是【药物沟通】88.97 分，满意度最低的是【信息公示】84.33 分，具体如表 4-3 所示：



表 4-3 满意度对比分析

总体满意度	一级指标	满意度（分）	二级指标	满意度（分）
门诊患者满意度 86.51 分	诊疗服务感知	86.77	服务流程	85.65
			服务效率	88.07
			服务态度	86.29
			宣教服务	84.84
			诊疗服务	86.77
			药物沟通	88.97
	患者权益保障	86.87	隐私保护	86.87
	后勤综合	85.89	环境卫生	86.00
			导视管理	86.70
			设施设备	86.56
			信息公示	84.33
			安保管理	85.88

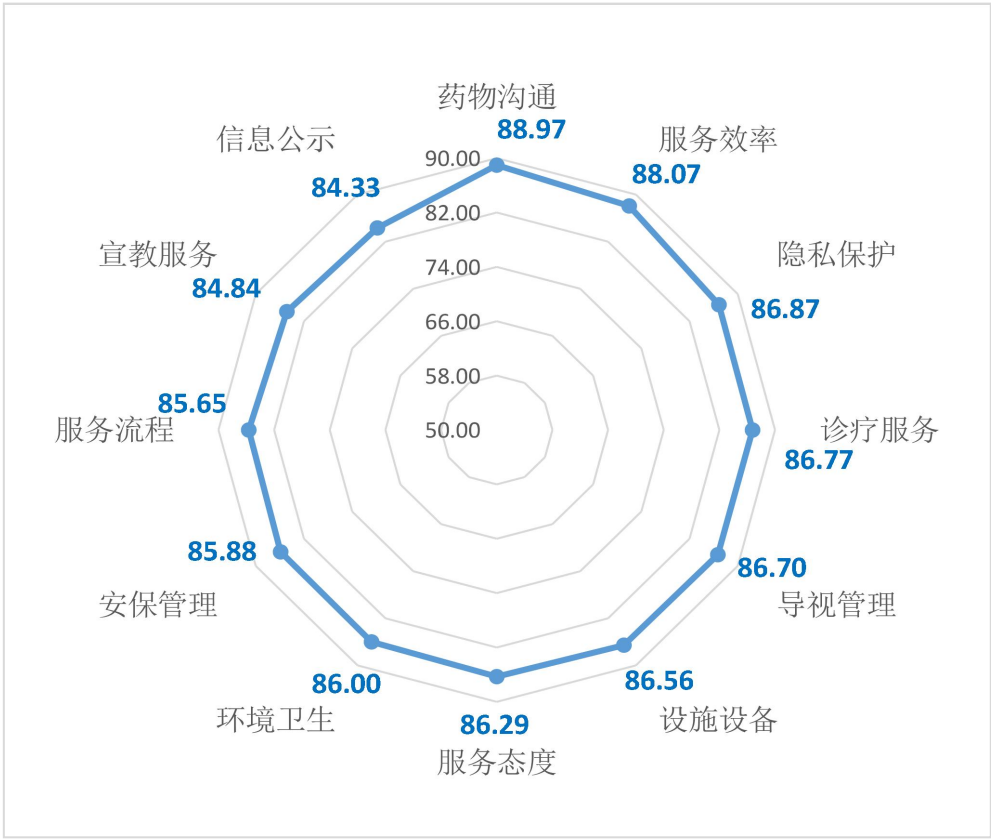


图 4-14 门诊二级指标满意度雷达图



## （二）优先改进选择

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阵分析，得到医院本周期持续改进要点：

表 4-4 本期建议持续改进要点（满意度降序）

序号	改进要点	满意度（分）
1	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？	83.54
2	您对超声科检查工作人员的服务态度满意吗？	83.20
3	您对放射（含 X 光、CT、MRI）工作人员的服务态度满意吗？	82.80
4	<b>您对门诊超声科检查等候时间满意吗？</b>	<b>62.00</b>

## （三）对标分析

本次测评满意度较低的指标是【超声科检查等候时间】，为本期重点改进问题。

表 4-5 超声科检查等候时间

测评指标	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意度（分）
您对门诊超声科检查等候时间满意吗？	16.00%	32.00%	28.00%	12.00%	12.00%	62.00

对接标准：《三级综合医院评审标准实施细则（2022 年版）》

（七十四）加强门、急诊专业人员和技术力量配备，根据门、急诊就诊患者流量和突发事件调配医疗资源，做好资源调配。对门、急诊医务人员开展技术和技能专业培训。

### 【概述】

足够的门、急诊专业人员是保证门、急诊医疗服务质量安全的基础，医院应当统筹调配资源，在保障门、急诊服务质量的基础上，提高资源利用效率。同时加强人员培训，提高门、急诊人员诊疗能力，特别是应对突发紧急情况的能力



**【细则】**

2.5.74.1 根据门、急诊就诊患者流量配备适宜数量的门、急诊专业人员和  
技术力量，满足门、急诊患者诊疗需求。

2.5.74.2 对门、急诊医务人员开展技术和技能专业培训。

2.5.74.3 有针对门、急诊就诊患者流量变化及突发事件的人员、设备等医  
疗资源的调配机制及应急预案。

2.5.74.4 定期分析门、急诊流量和突发事件情况，及时调整门、急诊医疗  
资源配备。

**问题分析：**本次测评结果显示，患者对**【超声科检查等候时间】**的满意度偏  
低，为 62.00 分，其中表示“一般”的占比 28.00%，表示“不满意”的患者占  
比 12.00%，表示“很不满意”的患者占比 12.00%。本期满意度偏低的可能原因  
有门诊的布局结构、技术人员的工作效率和资源配备；门诊和超声科之间的协调  
配合不充分。



## 六、门诊各科室满意度及指标分析

本次门诊科室评价的 7 项指标满意度统计如下：（绿色表示满意度排名前五位，红色表示满意度排名后四位。）

表 4-6 门诊各科室测评指标满意度统计（科室满意度降序）

序号	科室名	候诊秩序	医生看诊沟通情况	医生检查结果及治疗方案告知	患者隐私保护	医护人员尊重患者的态度	候诊时间	分诊护士服务态度	科室满意度（分）
1	伤口造口专科	98.00	98.00	96.00	96.00	96.00	94.00	94.00	96.00
2	儿童保健科	90.00	92.00	93.33	90.00	94.00	90.00	93.33	91.81
3	口腔科	91.11	94.07	91.11	88.15	90.37	91.84	91.84	91.21
4	神经外科	92.73	90.91	90.91	90.91	89.09	90.91	90.91	90.91
5	血液科	92.00	92.00	90.00	90.00	88.00	90.00	90.00	90.29
6	感染科	88.01	92.00	92.85	92.01	86.66	89.33	86.67	89.65
7	甲乳肛肠科	91.67	90.00	83.34	88.34	88.34	89.99	95.00	89.53
8	门诊外科	92.00	88.00	88.00	88.00	88.00	86.00	92.00	88.86
9	耳鼻喉科	85.49	88.39	89.65	90.32	89.04	85.49	88.34	88.10
10	儿科	85.76	88.84	87.68	88.84	89.23	85.00	90.00	87.91
11	肿瘤科	86.15	87.69	89.23	86.15	89.23	89.23	86.15	87.69
12	皮肤科（医学美容科、烧伤整形科）	85.25	87.36	86.48	88.42	85.52	85.25	90.28	86.94



序号	科室名	候诊 秩序	医生看诊 沟通情况	医生检查结果及 治疗方案告知	患者隐 私保护	医护人员尊重 患者的态度	候诊 时间	分诊护士 服务态度	科室 满意度（分）
13	肾内科	86.00	86.00	88.00	86.00	86.00	86.00	88.89	86.70
14	心内科	84.61	87.68	86.15	84.61	89.23	82.30	88.32	86.13
15	麻醉科(疼痛科)	82.00	86.00	86.00	86.00	86.00	86.00	88.00	85.71
16	骨科	86.67	86.67	85.94	86.67	84.45	84.07	85.21	85.67
17	呼吸与危重症医学科 (PCCM)	86.00	88.00	84.44	86.00	86.00	82.00	86.00	85.49
18	门诊内科	84.27	85.42	86.56	83.61	84.75	85.26	87.16	85.29
19	肝胆外科	83.00	84.00	82.22	82.00	84.00	88.00	92.00	85.03
20	内分泌科	86.15	83.07	85.00	86.15	81.54	84.62	86.66	84.74
21	胃肠外科	83.00	86.00	82.22	88.00	81.00	81.00	91.11	84.62
22	妇科	82.08	85.01	84.54	86.66	85.01	82.09	86.97	84.62
23	神经内科	86.09	82.61	85.46	85.22	84.36	81.73	85.72	84.46
24	产科	82.50	83.75	85.00	86.25	81.88	83.75	88.00	84.45
25	中医科	82.61	86.96	86.09	86.09	82.61	79.99	83.48	83.98
26	消化内科	85.45	79.99	75.45	89.09	83.64	85.45	88.00	83.87
27	眼科	80.83	84.17	85.22	84.17	82.51	84.17	84.99	83.72
28	胸外科	83.63	85.45	80.00	85.45	83.63	79.99	81.99	82.88



序号	科室名	候诊秩序	医生看诊沟通情况	医生检查结果及治疗方案告知	患者隐私保护	医护人员尊重患者的态度	候诊时间	分诊护士服务态度	科室满意度（分）
29	泌尿外科	80.00	86.00	80.00	84.00	80.00	80.00	86.67	82.38
30	康复科	82.67	82.67	81.33	81.33	81.33	81.33	85.33	82.28
31	风湿免疫科	82.00	82.00	80.00	82.00	80.00	82.00	82.00	81.43





## 第五部分 患者开放性意见

本次测评中，收集到患者开放性意见共 180 条，其中患者表扬 62 条，住院患者意见 31 条，门诊患者意见 4 条，窗口及辅助科室意见 15 条，其他综合意见 68 条。患者提及次数较多的是【服务态度】、【环境卫生】和【设施设备】等方面问题，具体如下：

### 一、患者表扬（62 条）

表 5-1 患者表扬

科室	序号	患者表扬	提及次数
住院-儿科	1	3 床患者家属表扬：杜佳医生态度非常好，有耐心。	1
住院-儿科	2	82 床患者家属表扬：梁玲琳医生态度非常好。	1
住院-儿科	3	7 床患者家属表扬：张丽萍医生态度非常好，有耐心，技术精湛。	1
住院-风湿免疫科	4	患者表扬：李超君护士负责，细心，解释周到。	1
住院-骨科	5	6 床患者表扬：该科室的医生、护士态度都很好。	1
住院-骨科	6	29 床患者表扬：对主治医生给予高度评价，非常满意。	1
住院-骨科	7	3 床患者表扬：龙俊任医生服务态度好，仔细耐心，技术好，语气温和，对患者病情很是关心，患者表示满意。	1
住院-骨科	8	34 床患者家属表扬：安医生服务态度好，仔细耐心，技术好。	1
住院-骨科	9	8 病房患者表扬：医生认真负责，伙食也还可以，比外面的便宜，各方面都比较方便。	1
住院-呼吸与危重症医学科	10	泌尿外科 31 床患者表扬：呼吸科陈林霞很负责，服务态度好，仔细耐心，患者表示很满意。	1
住院-呼吸与危重症医学科	11	患者表扬：舒颢辉医生态度非常好。	1
住院-呼吸与危重症医学科	12	5 床患者家属表扬：赵祖海医生服务态度好，仔细耐心，技术好，责任心强；张婷护士服务态度好，语气温和，责任心强，扎针技术好。	1
住院-甲乳肛肠科	13	患者表扬：王向明副主任医生态度很好，张作文医生、屈主任态度很好，都很有医德。	1
住院-康复科	14	3 床患者家属反映：该科室的医生护士态度非常好，有耐心。	1



科室	序号	患者表扬	提及次数
住院-康复科	15	患者表扬：做手术的姚医生态度好。	1
住院-康复科	16	27 床患者家属表扬：张伟医生态度特别好，有耐心，医术精湛。	1
住院-康复科	17	患者表扬：牟医生细心、负责、医术也好。	1
住院-泌尿外科	18	17 床患者表扬：主治医师陈先平很负责，服务态度好，仔细耐心，患者表示很满意。	1
住院-内分泌科	19	63 床患者家属表扬：杨倩护士态度非常好，工作认真负责。	1
住院-内分泌科	20	47 床患者表扬：主治医生张艳红态度非常好，也非常的负责。	1
住院-神经内科	21	60 床患者家属表扬：刘明明护士态度非常好，非常细心，是一个很好的护士。	1
住院-神经内科	22	患者表扬：唐川医生技术好，患者很是喜欢。	1
住院-胃肠外科	23	40 床患者表扬：廖磊医生服务态度好，仔细耐心，技术好，很有责任心。	1
住院-胃肠外科	24	42 床患者表扬：刘鹏医生服务态度好，仔细耐心，技术好，责任心强。	1
住院-消化内科	25	61 床患者表扬：杨医生、刘康医生、白医生服务态度好，责任心强，对患者病情很关心。	1
住院-消化内科	26	29 床患者家属表扬：杨正英医生服务态度好，仔细耐心，技术好，语气温和。	1
住院-消化内科	27	36 床患者表扬：何雨璇护士服务态度好，语气温和，对患者很关心，扎针技术好，随时都是微笑服务，不管问什么都耐心地讲解回答，患者表示满意。	1
住院-消化内科	28	患者表扬：刘兵医生服务态度好，仔细耐心，技术高。	1
住院-消化内科	29	28 床患者表扬：梁红梅医生服务态度好，仔细耐心，技术好，责任心强，随时有空都关心患者病情情况。	1
住院-消化内科	30	41 床患者表扬：何雨璇护士服务态度好，语气温和，很有耐心，责任心强，巡视病房发现患者指甲长了，还给患者修剪指甲，让患者很是感动。	1
住院-消化内科	31	16 床患者表扬：苏翠护士非常耐心和负责，服务非常好。	1
住院-心内科	32	患者表扬：陈爽护士、杨护士态度很好。	1
住院-心内科	33	2 病房患者家属表扬：王雪汶医生态度很好，很有耐心。	1
住院-心内科	34	患者表扬：徐亚琼医生态度很好，负责。	2
住院-新生儿科	35	患者家属表扬：刘香君护士态度特别好，有亲和力，尽职尽责。	1
住院-胸外科	36	23 床患者家属表扬：张燕、王成斌护士服务态度好，仔细耐心，语气温和，很关心患者。	1



科室	序号	患者表扬	提及次数
住院-胸外科	37	48 床患者表扬：何朝坤医生服务态度好，技术好，仔细耐心，责任心强，对患者病情恢复情况很关心，患者表示很满意。	1
住院-血液科	38	患者及患者家属表扬：医生护士态度都很好，做事小心负责。	1
住院-血液科	39	患者表扬：科室护士态度都挺好，负责。	1
住院-血液科	40	患者及患者家属表扬：医生护士态度都挺好，细心，周到。	1
住院-眼科	41	10 床患者及患者家属表扬：护士服务态度好，很细心，很满意护士的服务。	1
住院-肿瘤科	42	23 床患者反映：赵主任很有耐心，平易近人。	1
住院-肿瘤科	43	66 床患者表扬：胡海霞医生态度非常好，医术精湛。	1
住院-肿瘤科	44	69 床患者表扬：杨波医生、董主任服务态度好，技术好，责任心强，技术好，对患者很关心；王春蓉护士服务态度好，仔细耐心，语气温和，扎针技术好。	1
住院-肿瘤科	45	28 床患者表扬：王欢欢医生服务态度好，仔细耐心，技术好，很有责任心。	1
住院-肿瘤科	46	9 加 1 床患者表扬：李俊医生服务态度好，仔细耐心，技术好，责任心强，患者表示满意。	1
住院-肿瘤科	47	患者表扬：蔡祥和李长春医生他们都很尽职尽责，也很细心；郑入月护士很好很不错，对患者也很细心、态度也好。	1
住院-重症医学科	48	患者家属表扬：刘静护士服务态度好，语气温和，患者家属很担心患者病情，她都很关心患者家属，主动安抚家属，很暖心。	1
住院-重症医学科	49	患者家属表扬：马鹏医生服务态度好，仔细耐心，技术好。	1
住院-重症医学科	50	患者家属表扬：杨雄主任服务态度好，仔细耐心，技术好，把患者从生死边缘抢救回来了。患者家属表示非常满意。	1
门诊-产科	51	患者表扬：马医生亲和、讲得细致、负责。	1
门诊-骨科	52	患者表扬：白主任态度温和，技术好。	1
门诊-内科	53	患者表扬：薛医生服务态度好，很细心，问得仔细，很有耐心。	1
门诊-内科	54	患者表扬：医生服务态度都很好。	1
门诊-皮肤科 (医学美容科、 烧伤整形科)	55	患者表扬：阳医生负责用心，态度好。	1



科室	序号	患者表扬	提及次数
门诊-消化内科	56	患者表扬：江医生服务态度好，问的仔细。	1
门诊-心内科	57	患者表扬：杜莉医生服务态度好，仔细耐心。	1
门诊-心内科	58	患者表扬：汪明医生服务态度好，仔细耐心，技术好，责任心强。	1
门诊-血液科	59	患者表扬：廖春叔服务态度一直都很好，尽职尽责。	1
门诊-眼科	60	患者表扬：高畅医生服务态度好，仔细耐心，技术好。	1
门诊-中医科	61	患者表扬：李晓棠医生服务态度好，很不错。	2
门诊-中医科	62	患者表扬：马医生态度温和，耐心、细致、技术好。	1

## 二、住院患者意见（31 条）

表 5-2 住院患者意见或建议

科室	序号	患者意见或建议	提及次数
产科	1	患者反映：医生对产妇关心不够，态度稍微冷淡。	1
儿科	2	8 病房患者家属反映：七里老城医务人员态度都很差，不如私人诊所的，医务人员态度不好家属也不敢说，怕不仔细给孩子检查。	1
儿科	3	5 病房患者家属反映：带宝宝做检查，急诊、门诊、住院三方医生三个说法，之前宝宝查出来是甲流，后来另一个医生查出来又不是，宝宝一个咳嗽看了 5 天，还是主任医生来，才有好转的。	1
耳鼻喉科	4	11 病房患者反映：有的护士态度很不耐烦，不细心回答讲解问题。	1
骨科	5	29 床患者反映：该科室的护士态度有待改善，经常就是问个问题爱答不理的。	1
骨科	6	25 床患者家属反映：手术安排特别不及时，之前说好的手术时间总是一天推一天，而且也没有专门负责的主治医生，导致最后患者的身体越来越差。	1
呼吸与危重症医学科	7	32 床患者反映：护士态度非常差，经常和患者吵架，声音非常大。	1
呼吸与危重症医学科	8	55 床患者家属反映：个别护士态度有待改善，问个问题就很凶。	1
康复科	9	患者反映：医生态度差，对患者爱搭不理。	1
康复科	10	7 床患者反映：值班护士少，忙不过来，建议增加几名护士。	1
康复科	11	16 床患者反映：喊护士拔针喊了好几次都不来，等了十几分钟，针都漏了，几个护士都说很忙。	1



科室	序号	患者意见或建议	提及次数
内分泌科	12	8 病房、26 床患者反映：很冷，没有被子让护士拿却没有拿，问了护士说，没有被子要等会儿。	2
内分泌科	13	25 床患者反映：建议多安排一个值班护士，护士忙不过来，有需要时找不到人。	1
内分泌科	14	19 病房患者反映：环境差，被子没有换过，护士不负责。	1
内分泌科	15	10 加床患者家属反映：没有被子，心电图机器从手上滑落一直没有护士来查看。	1
神经外科	16	10 床患者家属反映：护士服务态度这方面有待提升，和成都形成鲜明的对比，咨询问题工作人员爱搭不理，只是把自己的事情做了，其他就不爱回答，建议改进，加强医患沟通及人文关怀。	1
神经外科	17	22 病房患者反映：护士态度不好。	1
神经外科	18	42 床患者家属反映：床单更换不及时，上午让护士换床单，到下午了都没有换。	1
消化内科	19	4 加床患者家属反映：有事情咨询，医生护士都不是很耐烦，语气生硬，给人感觉很不舒服，建议加强医患沟通和人文关怀。	1
消化内科	20	14 加床患者反映：手术安排不及时，等待时间太长。	1
消化内科	21	37、38 床患者反映：个别护士服务态度不是很好，按铃半天都不来，4 月 12 日下午 16 点 41 分按铃取针，等到 5 点 15 分才来取，催了一遍又一遍，结果患者抱怨几句，护士还说哪里有那么久，让患者感觉不是很舒服，建议加强医务人员及时回应性。	1
消化内科	22	46 床患者反映：医务人员回应及时性有待提升。	1
消化内科	23	47 床患者反映：4 月 9 日到达医院，交了 2000 元，第二天早上钱没有了，医生要求先打钱再开药，患者说我钱马上拿到，你先开药，医生非要等钱到了才开药，最后患者没有办法，只有等家人钱送来了再开药。	1
心内科	24	患者反映：让患者来回住院。住了半个月的院，病没治好，叫患者回家几天后，又让过来住院。	1
新生儿科	25	82 床患者家属反映：按铃后护士到的时间比较长，希望多安排点人手。	1
胸外科	26	56 床患者反映：个别护士服务态度不是很友好，说话语气生硬，性格不好，建议多向好的护士学习。	1
眼科	27	患者反映：主治医生不负责任，医生让动手术，手术之后没有得到相应的效果，在检查一通之后并没有告知眼睇坏掉，手术之后才告知。	1
肿瘤科	28	9 加 1 床患者反映：保洁人员态度不是很好，从 4 月 10 日住进来，给保洁说拿个垃圾桶，到今天 5 天了都没有拿来，问她就说让患者自己去找领导拿，说话语气很气人。	1



科室	序号	患者意见或建议	提及次数
肿瘤科	29	106 床患者反映：有一个护士态度非常不好，让来帮患者贴止痛贴不来，还说自己回家了，让患者自己贴，病人说自己不会贴。	1
肿瘤科	30	4 床患者家属反映：有的护士态度很好，有一个护士态度很差，前几天还跟她吵了一架。	1
肿瘤科	31	13 病房患者反映：主治医师查房只是早上走个流程，没有细心地问候。	1

### 三、门诊患者意见（4 条）

表 5-3 门诊患者意见或建议

科室	序号	患者意见或建议	提及次数
眼科	1	患者反映：医院检查不好，工作人员不认真负责，态度一般。	1
皮肤科（医学美容科、烧伤整形科）	2	患者反映：科室医生太少患者又多，等候医生看诊时间太长了。	1
呼吸与危重症医学科（PCCM）	3	患者反映：主治医师很急，病情还没怎么说就叫下一个人了，没有耐心。	1
儿童保健科	4	患者家属反映：具体检查事项医生应多和家属沟通和提醒。	1

### 四、窗口及辅助科室意见（15 条）

表 5-4 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：护士态度不好，有待提高，问个问题就很不耐烦，患者第一次来医院，体验感很差。	1
超声科	2	患者家属反映：希望提高效率，减少患者等待做检查的时间。	2
超声科	3	心内科患者反映：应该多设立两个彩超室，等候时间太长。	1
放射科	4	门诊内科患者反映：报告要等很久，医生这周只上 4 月 13 日上午的班，不知道拿了报告找谁看结果，患者只想看这个医生。	1
导诊台	5	门诊儿科患者家属反映：1 楼导诊台的护士服务态度不好，咨询问题很不耐烦，回答语气生硬。	1
心电图室	6	患者反映：工作人员态度不好。	1
心电图室	7	心内科 13 床患者家属反映：3 月 7 日下午 2 点 20 多去心电图室等做心电图，去早了点就在门口等着，2 点 30 分时有位工作人员来开门，患者和家属看到工作人员来了，就跟着进去，结果工作人员说：“我是迟到了吗？”语气怪怪的，让人不舒服。	1





科室	序号	患者意见或建议	提及次数
心电图室	8	骨科患者反映：心电图室的工作人员粗心大意，单子交到心电图室第二天去问，说找不到了，还态度不好，不是很满意。	1
心电图室	9	患者反映：等待做检查的时间长。	1
心电图室	10	患者反映：做心电图检查时，没有叫号。	1
心电图室	11	患者家属反映：在做心电图时没有保护患者的隐私，门帘没有拉上。	1
挂号缴费窗口	12	眼科患者家属反映：在缴费的时候，有插队的情况。	1
挂号缴费窗口	13	甲乳肛肠科患者家属反映：在缴费处的密码输入数字按键太小了，患者年纪大，根本看不清楚，输错了好几次，最后也没成功交费。	1
挂号缴费窗口	14	患者反映：门诊一楼挂号收费窗口有很多人排队，自助机没有好好运用起来。	1
检验科	15	心内科 15 床患者反映：4 月 10 日上午去检验科查尿液，问工作人员该把尿液放在哪里，这个工作人员怎么都不回答，让患者很不满意。建议医院加强工作人员服务意识，做到真正为人民服务。	1

## 五、其他综合意见（68 条）

表 5-5 其他综合意见或建议

科室	序号	综合意见或建议	提及次数
便民服务	1	门诊骨科患者反映：4 月 11 日上午 8 点多去看骨科，脚痛得厉害却连个坐的位置都没有，建议增加座椅。	1
便民服务	2	门诊心内科患者反映：门诊每天医生及专家出诊、停诊信息不明确，很多时候来都空跑一趟，建议在门诊一楼大厅滚动播放出来，方便患者就医。	1
便民服务	3	住院肾内科患者家属反映：希望医院提供微波炉，方便热饭。	1
便民服务	4	住院甲乳肛肠科患者反映：在医院内部停放电瓶车存在收费问题，白天一元晚上两元，住院停车还收费。	1
便民服务	5	住院眼科 22 床患者反映：入院后去住院部一楼拿药，跑了几趟，上下楼等电梯时间很长，老年人很不方便。	1
便民服务	6	神经内科患者反映：医院不好停车，需要先安置病患，再出去找停车位。	1
导视管理	7	患者反映：门诊楼层索引图位置太偏了，在电梯下面一个角落里，不方便患者看，还需要经常去问，建议重新布局，放醒目的地方。	1
导视管理	8	住院甲乳肛肠科 1 床患者家属反映：医院内指示标识不明确。	1
费用相关	9	患者反映：开的药单上只有药品的价格总和，没有每种药的明确标价。	1



科室	序号	综合意见或建议	提及次数
费用相关	10	住院儿科科 14 床患者家属反映：费用清单明细不清楚，需改进。	1
费用相关	11	住院甲乳肛肠科 1 床患者家属反映：每天的费用清单打印出来看不清楚，字太小和字迹不清晰。	1
费用相关	12	住院心内科患者反映：医疗保险钱交得多，报得少，药钱太贵。	1
费用相关	13	住院血液科患者反映：药价太贵。	1
费用相关	14	住院血液科患者家属反映：检查费用很多无法报销，太贵了。	1
费用相关	15	住院血液科患者家属反映：费用清单明细有时更新不及时，有些想查的明细查不到，就诊号不能绑定多个手机，需要改进。	1
费用相关	16	住院肿瘤科患者反映：靶向药价格有些贵，这个药医保只能报一半。	1
费用相关	17	住院肿瘤科 401 床患者家属反映：医院费用清单明细不清晰，只有一个很笼统的总金额，没有详细明细，没有其他医院细致，建议改进。	1
费用相关	18	住院肿瘤科患者反映：费用不是很明确，说穿刺一两千，最后花了九千多。	1
费用相关	19	住院肿瘤科 9 病房 32 床患者反映：建议公示药品价格明细。	1
服务流程	20	住院眼科 49 床患者反映：住院缴费流程太复杂，希望可以简化。	1
服务流程	21	住院妇科 35 床患者反映：就医的流程太复杂了，医院的指示也不太清楚，经常就是一找找半天，也很耽误时间。	1
服务态度	22	住院神经外科 61 床患者家属反映：食堂推饭上来卖的阿姨服务态度不好，语气生硬，患者家属去咨询饭菜怎么卖怎么打，咸菜要钱吗，结果卖饭的阿姨很凶地回答：“不要钱怎么可能，我在哪里捡来的呀？”说话让人很不舒服，建议改进。	1
服务态度	23	住院内分泌科 51 床患者反映：食堂的工作人员态度有待改善。	1
环境卫生	24	门诊消化内科患者反映：一楼卫生间清洁卫生有待提升。	1
环境卫生	25	门诊儿科患者家属反映：医院洗手间环境卫生很差，有待改进。	1
环境卫生	26	住院儿科 18 病房患者家属反映：病房的环境卫生很差，地上的纸巾成堆，没有人过来打扫。	1
环境卫生	27	住院儿科 16 病房患者家属反映：开水房的卫生很差，病房的床单被褥很脏，给小朋友睡很不放心。	1
环境卫生	28	住院风湿免疫科患者家属反映：住院近 20 天，阳台卫生都不见打扫，卫生需改善。	1
环境卫生	29	住院妇科患者反映：病房卫生太差。	1
环境卫生	30	住院呼吸与危重症医学科患者反映：厕所的异味非常大，管道气味很大，患者冬天住院冷得不行，有空调不开，让患者自己带被子。	1





科室	序号	综合意见或建议	提及次数
环境卫生	31	住院呼吸与危重症医学科 35 床患者反映：清洁卫生有待改善，经常好几天了都没人打扫。	1
环境卫生	32	住院呼吸与危重症医学科患者反映：病房的卫生条件太差，厕所很臭，阳台的灰很厚，不过说了马上就把问题处理了；卫生间应该放个小拖把，卫生间的清洁卫生应该加强。	1
环境卫生	33	住院康复科 7 床患者反映：厕所的清洁卫生有待提高，有异味。	1
环境卫生	34	住院康复科患者反映：病房卫生差，有蜘蛛网。	1
环境卫生	35	住院神经外科患者反映：厕所卫生很差。	1
环境卫生	36	住院神经外科 22 病房患者反映：卫生差，被子湿了没有换，希望改善一下。	1
环境卫生	37	住院消化内科患者反映：病房清洁卫生有待提升，卫生间有异味。	1
环境卫生	38	住院肿瘤科十三病房患者反映：清洁卫生需要改进，厕所的洗手台需要多次清洁，异味很大。	1
环境卫生	39	住院肿瘤科 4 床患者家属反映：卫生间的清洁不好。	1
膳食服务	40	住院心内科 15 床患者反映：食堂饭菜味道不好。	1
膳食服务	41	住院胃肠外科 44 床患者反映：食堂饭菜有待提升，饭太硬，辣椒多，建议改进。	1
膳食服务	42	住院泌尿外科 17 床患者反映：医院食堂早上剩的稀饭晚上又继续给患者吃，没有味道，希望改进。	1
膳食服务	43	住院心内科 15 床患者反映：食堂饭菜菜品单一。	1
设施设备	44	门诊内科患者反映：医院设备不齐全，要跑去另一个医院，相当不方便。	1
设施设备	45	门诊皮肤科患者反映：医疗设备和医疗物资都需要更新提升，太落后了。	1
设施设备	46	患者反映：门诊大楼的电梯是坏的，老年人腿脚不便只能走楼梯，很不方便。	1
设施设备	47	门诊儿科患者家属反映：设施设备要更新，没有做雾化的设备，还让患者到古城院区去。	1
设施设备	48	患者反映：门诊导医台的椅子很破。	1
设施设备	49	住院风湿免疫科患者家属反映：老人家腿脚不方便，建议增设方便老年人使用的公厕。	1
设施设备	50	住院胃肠外科患者家属反映：卫生间的门关不上，建议更换。	1
设施设备	51	住院胃肠外科 18 病房患者反映：门坏了没有及时修。	1
设施设备	52	住院消化内科 2 加床患者反映：病房没有电视，住院很无聊，建议增加。	1
设施设备	53	住院消化内科 10 床患者反映：病房卫生间的门关不了，一点安全感都没有，建议整改。	1



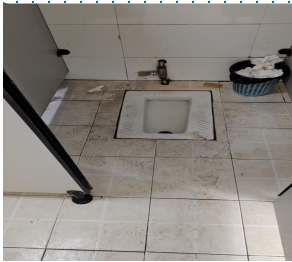
科室	序号	综合意见或建议	提及次数
设施设备	54	住院心内科患者反映：床单被褥很多都很老旧，建议尽快更新，住院体验感不好。	1
设施设备	55	住院住院心内科患者反映：开水房的排水系统很差。	1
设施设备	56	住院心内科患者反映：医院的电梯特别慢，有待改善；部分设施老化，应该更新；病房的消毒液都是摆设，一直没有更换。	1
设施设备	57	住院血液科患者家属反映：房间没有厕所相当不方便，应该每个病房设立卫生间，方便老人。	3
设施设备	58	住院神经内科患者反映：希望可以向川北医学院学习，每个床头设立一个小电视，上面会有患者每天的用药和药价公示，而且可以播放小电视、听歌，给患者营造一个温馨舒适的住院环境。	1
设施设备	59	检验科患者反映：座椅设置太少，建议多安装一些座椅。	1
其他	60	患者反映：每个科室的医生都应该多给患者沟通、交流，提前告知医疗政策优惠。	1
其他	61	心电图室患者反映：不住院的情况下，门诊看病拿药就报不了账。	1
其他	62	检验科患者反映：留置针质量太差，胶布总掉，需要改进。	1
其他	63	住院心内科 6 床患者反映：医院药房一次只能开一周的药的规定不合理，离得远或者有特殊情况的患者来一次医院很麻烦，希望一次能多开一些，避免频繁跑医院，交通成本高。	1
其他	64	住院儿科 5 病房患者家属反映：医生每天只是早上查房一次，下午也应该来检查一次，儿科不比其他科室，应该安排一些老资历的医生。	1
其他	65	住院血液科患者家属反映：陪护没有休息的地方，很不方便。	1
其他	66	住院血液科患者及家属反映：床位太少，睡过道风太大，吹得头疼，建议多提供床位。	1
其他	67	住院肿瘤科 65 床患者家属反映：和护士说不用雾化瓶，但费用清单还是加上了。	1
其他	68	住院肿瘤科 9 病房 32 床患者反映：建议雾化瓶用完及时清洗。	1



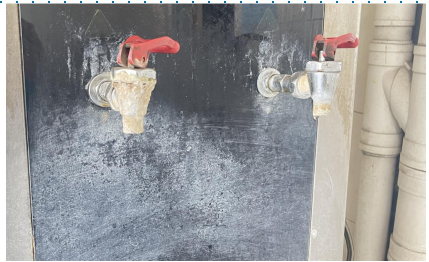
## 六、现场素材重点筛选

### 素材收集-有待改进\*

门诊一楼卫生间很脏



10 楼住院儿科开水房和床单被褥不够干净



消化内科 10 床所在病房卫生间的门、肠胃外科 18 病房卫生间门关不上



楼层索引放置的位置太偏





**★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://lzsrmmy.xiaoweicp.com>。

**★本次报告负责团队：**

数据清洗：陈仲莲

数据审核：严 薇

数据校验：杨雅莉

报告编制：张玲艳

报告审核：包文欣

如有疑问，请拨打服务电话（工作日）：023-62325449。