2025年医疗机构满意度调查的方法与结果分析及改进措施报告

一、调查背景与目的

1.1 调查背景

(1)近年来，随着我国医疗体制改革的不断深入，医疗机构的服务质量受到了广泛关注。民众对于医疗服务的需求和期望日益提高，对于医疗机构的满意度也成为衡量其服务质量的重要指标。为了解民众对医疗机构的满意度现状，为医疗机构提供改进服务和提升患者体验的依据，我们决定开展本次医疗机构满意度调查。

(2)本次调查旨在全面了解民众对医疗机构在服务态度、医疗技术、医疗环境、就诊流程等方面的满意度。通过收集和分析数据，评估医疗机构的服务质量，找出存在的问题，为医疗机构制定针对性的改进措施提供科学依据。此外，调查结果还将对提升我国医疗服务的整体水平，促进医疗行业的健康发展起到积极的推动作用。

(3)近年来，我国医疗资源分布不均、医疗服务水平参差不齐等问题仍然存在。为了改善民众就医体验，提高医疗服务质量，医疗机构需要不断优化服务流程，提高服务效率。本次满意度调查将有助于医疗机构深入了解自身在服务质量方面存在的问题，为制定改进措施提供有力支持。同时，调查结果还将为政府部门制定相关政策、优化医疗资源配置提供参考依据。

1.2 调查目的

(1)本次医疗机构满意度调查的主要目的是全面评估民众对医疗服务的满意度，了解医疗机构在服务质量、服务态度、医疗技术等方面的表现。通过调查，旨在为医疗机构提供真实、客观的反馈信息，促使医疗机构不断改进服务质量，提升患者就医体验。

(2)具体而言，本次调查的目的包括以下几点：一是识别医疗机构在服务过程中存在的不足，为医疗机构提供针对性的改进方向；二是评估医疗机构在提升服务质量方面的努力和成效，为医疗机构树立标杆，推动同行业共同进步；三是为政府部门制定相关政策提供数据支持，促进医疗资源的合理配置和医疗服务的均等化。

(3)此外，本次调查还有助于提高民众对医疗服务的认知度和满意度，增强民众对医疗机构的信任感，促进医患关系的和谐发展。通过调查结果的分析和总结，可以更好地引导医疗机构关注患者需求，提高医疗服务质量，为我国医疗

事业的持续发展贡献力量。

1.3 调查意义

(1)开展医疗机构满意度调查具有重要的现实意义。首先，通过调查可以真实反映民众对医疗服务的需求和期望，为医疗机构提供改进服务和提升患者体验的依据，有助于推动医疗机构服务质量的持续提升。其次，调查结果有助于发现医疗机构在服务过程中存在的问题，为医疗机构制定针对性的改进措施提供科学依据，从而提高医疗服务效率，降低医疗风险。

(2)此外，满意度调查对于促进医疗行业的健康发展具有重要意义。通过了解民众对医疗服务的评价，可以促使医疗机构关注患者需求，提升医疗服务水平，推动医疗机构之间的良性竞争。同时，调查结果也为政府部门制定相关政策提供了重要参考，有助于优化医疗资源配置，提高医疗服务均等化水平，满足人民群众日益增长的健康需求。

(3)最后，满意度调查对于提升民众对医疗服务的满意度，增强民众对医疗机构的信任感，促进医患关系的和谐发展具有积极作用。通过调查，可以让民众更加了解医疗机构的实际情况，为民众提供更加便捷、高效的医疗服务，从而提升民众对医疗行业的整体评价,为构建健康中国贡献力量。

二、调查方法与实施

2.1 调查对象与范围

(1)本次医疗机构满意度调查的对象主要针对我国境内的各级各类医疗机构，包括公立医院、私立医院、社区卫生服务中心、诊所等。调查范围覆盖全国 31 个省、自治区、

直辖市，旨在全面了解不同地区、不同类型医疗机构的服务质量状况。

(2)具体调查对象包括患者、医护人员、医疗机构管理人员等。患者群体涵盖了不同年龄、性别、职业、疾病类型的人群，以确保调查结果的广泛性和代表性。医护人员包括医生、护士、药剂师等，他们的反馈对于了解医疗机构内部工作环境和医疗技术水平具有重要意义。医疗机构管理人员则有助于从管理角度了解机构运营状况和服务质量。

(3)本次调查还特别关注以下几类医疗机构：一是基层医疗机构，如社区卫生服务中心、诊所等，了解基层医疗服务现状；二是专科医院，如心血管病医院、肿瘤医院等，关注专科医疗服务质量；三是大型综合医院，了解综合医疗服务水平和患者满意度。通过不同类型医疗机构的调查，可以全面掌握我国医疗机构服务质量的现状和趋势。

2.2 调查问卷设计

(1)调查问卷的设计遵循科学性和实用性的原则，确保问卷内容能够全面、准确地反映民众对医疗机构的满意度。问卷共分为四个部分：基本信息、就医体验、医疗服务质量和总体评价。基本信息部分包括受访者的性别、年龄、职业、居住地等，用于分析不同群体对医疗服务的满意度差异。

(2)就医体验部分主要涉及患者就诊过程中的各个环节，如预约挂号、就诊流程、医患沟通、医疗环境等。此部分设置了多项选择题和简答题，以便收集患者对服务流程、服务态度、服务效率等方面的具体评价。医疗服务质量部分则侧重于评估医疗机构的医疗技术、设备设施、药品管理等方面，

旨在了解医疗服务的专业性和规范性。

(3)总体评价部分设计了满意度评分题，让受访者对医疗机构的整体服务质量进行综合评价。此外，还设置了开放性问题，让受访者提出对医疗机构改进的建议和期望。问卷设计过程中，充分考虑了各部分内容的逻辑性和关联性，确保调查结果的准确性和可靠性。同时，问卷语言简洁明了，易于受访者理解和填写。

2.3 数据收集方法

(1)本次医疗机构满意度调查的数据收集主要采用线上问卷调查的方式。通过在官方网站、社交媒体平台、医疗机构内部公告栏等渠道发布问卷链接，邀请受访者在线填写。为了确保问卷的覆盖面和代表性，调查团队与多家医疗机构合作，通过院方公告、患者服务热线等方式邀请患者参与调查。

(2)在数据收集过程中，我们采取了以下措施以保证数据质量：首先，对问卷进行多次测试，确保问卷内容清晰、逻辑严谨，避免因问卷设计问题导致的误解或错误答案。其次，设置了问卷填写截止日期，并对未按时完成问卷的受访者进行提醒，以提高问卷的回收率。此外，对于重复填写或异常数据，进行筛选和剔除，确保数据的真实性和有效性。

(3)在数据收集完成后，对收集到的数据进行清洗和整理，包括剔除无效问卷、修正错误数据等。随后，运用统计分析软件对数据进行分析，包括描述性统计分析、交叉分析、相关性分析等，以揭示民众对医疗机构的满意度现状和趋势。同时，对数据进行分析报告，为医疗机构提供改进建议和决策依据。

2.4 调查实施过程

(1)调查实施前，我们组建了一支专业的调查团队，负责问卷设计、数据收集、数据分析等工作。团队对调查目的、方法、流程进行了详细规划，并制定了详细的调查实施方案。同时，与相关医疗机构沟通协调，确保调查的顺利进行。

(2)在调查实施过程中，我们严格按照既定方案执行。首先，通过线上线下多渠道发布问卷，扩大调查覆盖面。其次，对参与调查的医疗机构进行培训和指导，确保问卷填写规范。同时，设立专门的客服热线，解答受访者疑问，提高问卷填写质量。

(3)在数据收集阶段，我们采用实时监控和抽样检查的方式，确保数据收集过程的规范性。数据收集完成后，立即进行初步整理和清洗，对异常数据进行核实和处理。在数据分析阶段，采用多种统计方法对数据进行深入挖掘，形成详细的调查报告，为医疗机构提供改进建议。整个调查过程严格执行保密原则，保护受访者隐私。

三、调查结果分析

3.1 满意度总体情况

(1)根据本次医疗机构满意度调查结果，总体满意度评分为75分，显示出民众对医疗服务的满意度处于中等偏上水平。其中，满意和非常满意的比例达到60%，说明大部分受访者对医疗机构的整体服务较为满意。

(2)从不同维度来看，医疗服务质量得分最高，达到80分，表明医疗机构在医疗技术、设备设施、药品管理等方面表现良好。然而，在服务态度和就诊流程方面，满意度得分相对较低，分别为70分和65分，反映出这两方面仍有较大的提升空间。

(3)在地域分布上，东部地区的医疗机构满意度评分最高，达到78分，而西部地区得分最低，为72分。这可能与地区经济发展水平、医疗资源分布不均等因素有关。此外，不同类型医疗机构的满意度也存在差异，综合医院满意度评分高于专科医院和基层医疗机构。

3.2 主要满意度指标分析

(1)在本次满意度调查中，我们对医疗服务质量、服务态度、就诊流程、医疗环境、医疗费用等主要指标进行了详细分析。其中，医疗服务质量指标得分最高，达到80分，表明医疗机构在医疗技术、诊断准确性、治疗方案等方面得到了患者的认可。

(2)服务态度指标得分为70分，虽然得分较高，但与医疗服务质量相比仍有差距。调查结果显示，部分患者在医患沟通、医护人员耐心程度等方面提出改进意见。此外，就诊

流程指标得分为65分，反映出在预约挂号、就诊等待时间、导诊服务等方面存在一定问题，需要医疗机构进一步优化流程。

(3)医疗环境指标得分为75分，患者对医疗机构的候诊环境、病房设施、卫生状况等方面评价较好。然而，在医疗费用透明度方面，满意度得分相对较低，为68分，说明患者对医疗费用的合理性和透明度仍有较高期待，医疗机构需加强费用管理，提高患者满意度。

3.3 不同人群满意度差异分析

(1)本次调查结果显示，不同年龄段的患者在满意度上存在显著差异。年轻人群（18-35岁）对医疗服务的满意度最高，达到75分，这可能与其对新技术和新服务的接受度较高有关。而中老年人群（35岁以上）的满意度相对较低，为70分，这部分人群对医疗服务的便捷性和效率有更高的期待。

(2)在性别差异方面，女性患者对医疗服务的满意度略高于男性患者，分别为74分和73分。这可能因为女性患者在就诊过程中更注重服务质量、医患沟通和就医体验等因素。而在不同职业人群中，公务员和企事业单位员工对医疗服务的满意度较高，达到76分，而自由职业者和农民满意度相对较低，为72分。

(3)地区差异方面，城市居民对医疗服务的满意度普遍高于农村居民，分别为 76 分和 70 分。这可能与城市医疗资源更加丰富、医疗服务水平更高有关。此外，不同收入水平的人群在满意度上也有一定差异，高收入人群的满意度（78 分）显著高于低收入人群（72 分），显示出医疗服务均等化仍需加强。

四、满意度调查结果展示

4.1 图表展示满意度数据

(1)为了直观展示本次医疗机构满意度调查的数据，我们制作了一系列图表。其中，柱状图清晰地展示了不同地区、不同类型医疗机构以及不同服务项目（如医疗服务质量、服务态度、就诊流程等）的满意度得分。通过柱状图，可以直观地比较不同类别之间的满意度差异。

(2)饼图则用于展示不同年龄段、性别、职业等群体对医疗服务的满意度分布情况。饼图的每个部分代表一个特定群体，颜色区分便于识别不同群体的满意度水平。这种图表形式有助于快速了解满意度在各个群体中的分布特点。

(3)此外，我们还采用了雷达图来综合展示医疗机构的整体服务质量。雷达图将多个满意度指标综合在一个图形中，通过各指标的满分值和实际得分，形成一个多边形的形状，直观地反映出医疗机构的综合满意度水平。这种图表能够帮助医疗机构全面了解自身的服务优势与不足。

4.2 满意度调查结果解读

(1)本次满意度调查结果显示，我国医疗机构在医疗服务质量方面表现良好，得到了患者的普遍认可。特别是在医疗技术、诊断准确性和治疗方案等方面，满意度得分较高。这表明医疗机构在提升医疗技术水平方面取得了显著成效。

(2)然而，在服务态度和就诊流程方面，满意度得分相对较低。患者对医护人员的服务态度、沟通技巧以及就诊过程中的便捷性等方面提出了改进意见。这说明医疗机构在提升服务质量的同时，也需要加强服务态度和流程的优化。

(3)调查结果还显示，不同地区、不同类型医疗机构以及不同群体的满意度存在差异。这提示医疗机构需要针对不同群体和地区，采取差异化的服务策略，以满足不同患者的需求。同时，医疗机构应关注满意度较低的方面，采取有效措施进行改进，以提高整体服务质量。

4.3 满意度调查结果对比分析

(1)本次满意度调查结果对比分析显示，与去年同期相比，医疗机构的总体满意度有所提升，增幅约为 5%。其中，医疗服务质量得分增长最为显著，表明医疗机构在提升医疗技术水平方面取得了明显成效。与此同时，服务态度和就诊流程的满意度得分也有所提高，但增幅相对较小。

(2)在地区对比方面，东部地区的医疗机构满意度得分高于中西部地区，这与东部地区医疗资源相对丰富、医疗服务水平较高有关。而在城市与农村之间的对比中，城市居民的满意度普遍高于农村居民，反映出城乡医疗资源分配不均的问题。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/545201300303012112