

北京市医院门诊服务满意度研究报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《北京市医院门诊服务满意度研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988929889.html>

报告价格：电子版: 6800元 纸介版：6900元 电子和纸介版: 6950

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

中国改革开放以来，医疗卫生体制发生了很大变化，在某些方面也取得了部分进展，但暴露的问题更为严重。看病难、看病贵、服务差劲是老百姓经常抱怨的话题，国务院发展研究中心和世界卫生组织「中国医疗卫生体制改革」合作课题组研究报告表明，中国医疗卫生体制改革「从总体上讲是不成功的」。为了对医院门诊服务的满意度状况进行系统的研究，我公司于2005年7月通过随机电话抽样对北京市民进行调查，要求他们针对最近三个月内前往就诊的医院回答问卷问题，共采集有效样本545个。在这些一手数据基础上，我公司运用自主开发的医院门诊服务满意度测评分析模型和软件进行了分析处理，得到了诸多有益的结果。例如：1北京市医院门诊服务满意度得分较低，低于很多其它生活服务的客户满意度分值（和CCSI生活服务满意度指数结果对比）。但是忠诚度的得分不是很低，这是由于医院门诊服务的特殊性造成的。2对北京市医院门诊服务满意度影响最大的变量是门诊医生服务，其次是医院的品牌形象。医院品牌形象方面患者评价最低的是医院的服务特色。3通过患者对医院门诊服务各方面的评价高低，发现在北京，看病难主要反应在：等候诊疗时间长、各科室位置安排不合理、挂号等候时间长等方面。4在北京，看病贵主要反映在：药费高、门诊治疗费高、化验及检查费高。考虑到北京作为大都市，绝大部分人群都享受医疗保险等福利待遇，在这几个方面的评价尚且如此之低，那么对于整个中国而言，在这几个方面的患者评价状况就可想而知了。5在北京，看病服务差主要反映在：诊疗效果不佳、在根据病人病情和经济能力开具处方方面表现不佳、服务特色不够鲜明、病历填写不够清楚完整、解释处方内药品作用/服用方法/禁忌等做得不够、向患者提供专业保健建议做得不够等。6. 为了提高患者的满意度水平，综合考虑患者的评价和对满意度的影响大小，报告列出了医院要重点提升和改进的十大满意度驱动要素。7相对于二级医院和其他医院，三级医院的门诊服务满意度、忠诚度较高；另外在满意度的原因结构变量中，三级医院的品牌形象有显著优势。8. 在被调查的三级甲等医院中，协和医院、北京大学第一医院、友谊医院的患者门诊服务满意度和忠诚度较高。9.调查还发现，针对有特色的专科医院而言，即使患者的满意度比较低，但是和同水平患者满意度的综合医院相比，忠诚度却明显高出不少（忠诚度通过推荐其他人就诊、本人重复就诊来衡量）。这也说明医院如果有自己的服务特色，就能够增强与患者之间的黏性，从而提升医院的地位。该报告为医疗机构如何改进门诊服务质量、改善医患关系提供了数据支持和理论依据，并对医疗体制改革中的微观操作层面提供借鉴，是医疗机构和相关管理部门不可多得的案头参考。报告目录：调查说明主要结论1、门诊服务满意度结构变量分析2、门诊服务满意度观测变量分析3、结构变量和观测变量汇总4、门诊服务满意度观测变量改进的建议5、不同控制变量水平下的观测变量差异分析6、样本就诊医院分析7、门诊服务满意度测评模型

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988929889.html>