第三章

门诊医疗质量患者体验评价数据分析

一、门诊医疗质量患者体验评价数据概述

（一）全国门诊医疗质量患者体验评价数据总体情况

2019—2021 年门诊患者就医体验满意率呈波动下降趋势，2021 年为最低值。其中二级医院门诊患者就医体验满意率略高于三级医院；中医医院患者体验满意率明显高于综合医院、妇幼保健院；华北、华东、西南地区的患者就医体验满意率较好。

2019—2021 年门诊医疗质量患者体验总体指数呈波动上升趋势，2019 年为最低值。其中二级医院门诊医疗质量患者体验总体指数略高于三级医院；中医医院门诊医疗质量患者体验总体指数略高于综合医院、妇幼保健院；东北、华北、华东、华中地区的门诊医疗质量患者体验总体指数整体较好。

具体分析如下：

1. 全国门诊医疗质量患者体验总体满意率分析

从全国门诊医疗质量患者体验总体满意率评价结果显示：2021 年患者就医体验总体满意率较 2019 年、2020 年均略有下降，其中，2019 年门诊患者总体满意率为 74.90%，2020 年的门诊患者总体满意率最高为 75.01%，2021 年的患者总体满意率最低，为 73.00%，2020 年较 2019 年上升 0.11%，2021 年较 2020 年下降 2.01%（图 3-1）。

从不同区域医院门诊医疗质量患者体验总体满意率评价结果显示：2020 年与 2019 年相比，门诊患者就医体验满意率上升的地区为华南地区、华东地区、西南地区，其余 4 个地区均有不同程度的下降。与 2020 年相比，2021 年门诊患者就医体验满意率整体上升的地区为华中地区、西北地区。

从不同等级医院门诊医疗质量患者体验总体满意率评价结果显示：二级医院门诊患者就医体验满意率略高于三级医院。历史对比显示，2021 年与 2020 年相比，三级医院、二级医院门诊患者就医体验满意率均有所下降。

从不同医院类型门诊医疗质量患者体验总体满意率评价结果显示：中医医院患者体验满意率明显高于综合医院、妇幼保健院。历史对比显示，2020 年与 2019 年相比，综合医院、中医医院门诊患

者就医体验满意率有所下降，妇幼保健院门诊患者就医体验满意率有所上升，2021 年与 2020 年相比，各类型医院门诊患者就医体验满意率均有所下降。

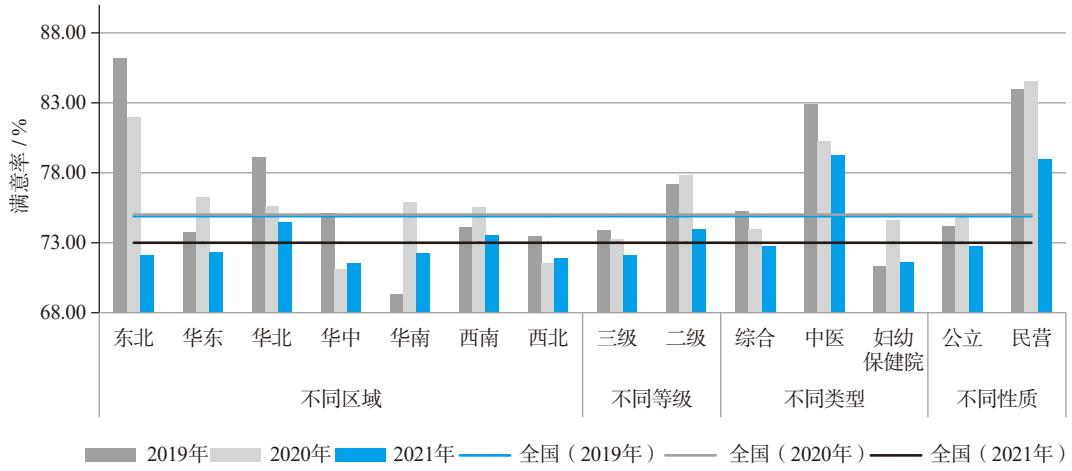

图 3-1　全国门诊医疗质量患者体验总体满意率 2019—2021 年分析结果统计图

从不同医院性质门诊医疗质量患者体验总体满意率评价结果显示：2020 年与 2019 年相比，公立医院、民营医院门诊患者就医体验满意率有所上升，2021 年与 2020 年相比，公立医院、民营医院门诊患者就医体验满意率均有所下降。

2. 全国门诊医疗质量患者体验总体指数分析

从全国门诊医疗质量患者体验总体指数评价结果显示：2019—2020 年门诊患者总体指数呈稳步上升趋势，其中 2019 年的患者总体指数最低，为 78.80 分，2020 年的门诊患者总体指数最高，为 79.97 分，2021 年门诊患者总体指数为 79.15，2020 年较 2019 年上升 1.17 分，2021 年较 2020 年下降 0.82 分（图 3-2）。

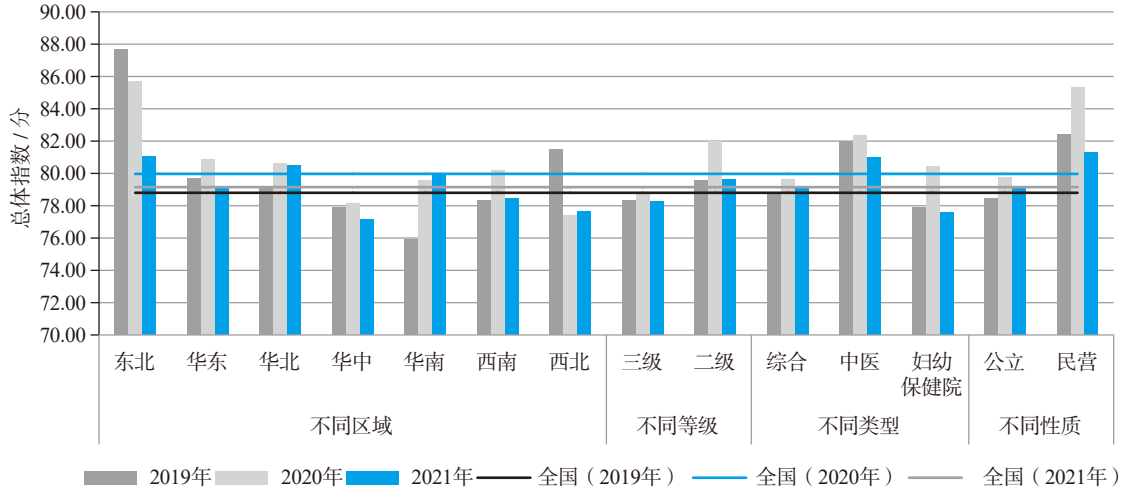

图 3-2　全国门诊医疗质量患者体验总体指数 2019—2021 年分析结果统计图

从不同区域医院门诊医疗质量患者体验总体指数评价结果显示：与 2019 年相比，2020 年门诊患

者就医体验指数上升的地区为华南地区、西南地区、华北地区、华东地区、华中地区，患者就医体验指数下降的地区为西北地区、东北地区。与2020年相比，2021年门诊患者就医体验指数整体上升的地区为华南地区、西北地区。

从不同等级医院门诊医疗质量患者体验总体指数评价结果显示：三级医院门诊患者就医体验指数与二级医院没有太大差距。历史对比显示，2020年与2019年相比，不同等级医院患者体验指数均有上升，2021年与2020年相比，不同等级医院门诊患者就医体验指数均有所下降。

从不同医院类型门诊医疗质量患者体验总体指数评价结果显示：不同类型医院门诊患者就医体验指数结果相差不大。历史对比显示，2020年与2019年相比，不同类型医院门诊患者就医体验指数有所上升，2021年与2020年相比，不同类型医院门诊患者就医体验指数有所下降。

从不同医院性质门诊医疗质量患者体验总体指数评价结果显示：2020年与2019年相比，公立医院、民营医院门诊患者就医体验指数有所上升，2021年与2020年相比，公立医院、民营医院门诊患者就医体验指数均有所下降。

（二）全国门诊医疗质量患者体验影响要素结果

1. 全国门诊医疗质量患者体验要素满意率分析

2021年门诊患者医疗质量患者体验要素满意率结果显示，满意率较高的影响要素有病情及治疗方案告知（84.73%），从不同等级医院来看，三级医院病情及治疗方案告知的满意率高于二级医院；从不同类型医院来看，中医医院病情及治疗方案告知患者满意率明显高于综合医院、妇幼保健院；从不同性质医院来看，公立医院高于民营医院；从不同区域医院来看，华中地区、西南地区病情及治疗方案告知患者满意率明显高于其他地区。

满意率较低的影响要素是诊疗服务时长（56.68%），从不同等级医院来看，二级医院诊疗服务时长患者满意率高于三级医院；从不同类型医院来看，中医医院诊疗服务时长明显高于综合医院和妇幼保健院；从不同性质医院来看，民营医院高于公立医院；从不同区域医院来看，东北地区、华北地区明显高于其他地区。

2020年与2019年相比，2020年门诊患者体验要素满意率普遍上升，其中上升较明显的为检验标本采集预约等候时间、超声检查预约等候时间、诊疗性价比，满意率下降较明显的影响要素为诊疗服务时长、挂号等候时间、门诊患者隐私保护。

2021年与2020年相比，2021年门诊患者体验要素满意率均有下降，其中下降较明显的为挂号等候时间、候诊时长、缴费等候时间、医生出诊信息公布、药物用法告知。

2. 全国门诊医疗质量患者体验要素指数分析

2021年门诊患者医疗质量患者体验要素指数结果显示，患者体验指数较高的影响要素有缴费等候时间（86.77分），从不同等级医院来看，二级医院缴费等候时间患者体验指数高于三级医院；从不同类型医院来看，中医医院患者体验指数高于综合医院和妇幼保健院；从不同性质医院来看，民营医院高于公立医院；从不同区域医院来看，西南地区、华南地区高于其他地区。

患者体验指数较低的影响要素是诊疗服务时长（69.53分），从不同等级医院来看，二级医院诊

疗服务时长患者体验指数和三级医院相差不大；从不同类型医院来看，妇幼保健院患者体验指数最低，中医医院患者体验指数最高；从不同性质医院来看，民营医院高于公立医院；从不同区域医院来看，华北地区、东北地区明显高于其他地区。

2020 年与 2019 年相比，除诊疗服务时长患者体验要素有所下降外，其余要素患者体验指数均有上升，其中上升较明显的为检验标本采集预约等候时间、超声检查预约等候时间、医生出诊信息公布、放射检查预约等候时间、超声检查报告出具时间、检诊耐心程度。

2021 年与 2020 年相比，2021 年门诊患者体验要素指数呈下降趋势，其中下降较明显的为挂号等候时间、候诊时长、诊疗服务时长、缴费等候时间，指数上升较明显的影响要素为检验标本采集预约等候时间、检验报告出具时间。

（三）全国门诊医疗质量患者体验优势要素

2021 年全国门诊医疗质量患者体验指数测评结果显示，患者体验指数较高的一级指标是患者权益保障（82.21 分），从不同等级医院来看，三级医院患者权益保障患者体验指数高于二级医院；从不同类型医院来看，中医医院患者体验指数最高，妇幼保健院患者体验指数最低；从不同性质医院来看，公立医院高于民营医院；从不同区域医院来看，华北地区、东北地区、华南地区患者体验指数明显高于其他区域。

2020 年与 2019 年相比，不同区域医院中西南地区患者权益保障患者体验指数上升最为明显；不同等级医院中二级医院患者权益保障体验指数上升较为明显；不同性质医院中民营医院患者权益保障体验指数上升较为明显。

2021 年与 2020 年相比，不同区域医院中华南、华北地区患者权益保障体验指数上升最为明显；不同类型医院中综合医院患者权益保障体验指数有所上升。

患者体验指数较高的二级指标是诊后服务（84.41 分），从不同等级医院来看，二级医院诊后服务患者体验指数高于三级医院；从不同类型医院来看，妇幼保健院诊后服务患者体验指数高于综合医院和中医医院；从不同性质医院来看，民营医院高于公立医院；从不同区域医院来看，华中地区、西南地区诊后服务患者体验指数明显高于其他区域。

2020 年与 2019 年相比，不同区域医院中西北地区、华东地区诊后服务患者体验指数上升最为明显；不同性质医院中民营医院诊后服务患者体验指数上升最为明显。

2021 年与 2020 年相比，除华中地区诊后服务体验指数有所上升外，其余均有下降。

（四）全国门诊医疗质量患者体验问题要素

2021 年全国门诊医疗质量患者体验指数评价结果显示，患者体验指数较低的一级指标是诊疗质量感知（78.69 分），从不同等级医院来看，二级医院诊疗质量感知患者体验指数略低于二级医院；从不同类型医院来看，中医医院诊疗质量感知患者体验指数高于综合医院和妇幼保健院；从不同性质医院来看，公立医院诊疗质量感知患者体验指数明显低于民营医院；从不同区域医院来看，华中地区、西北地区诊疗质量感知患者体验指数明显低于其他区域。

2020 年与 2019 年相比，不同区域医院中华南地区、西南地区诊疗质量感知患者体验指数上升较为明显，不同等级医院中二级医院诊疗质量感知患者体验指数上升幅度高于三级医院；不同性质医院中民营医院上升较为明显。

2021 年与 2020 年相比，不同区域医院中东北地区诊疗质量感知患者体验指数下降最为明显，下降 4.62 分；不同性质医院中民营医院诊疗质量感知患者体验指数下降较为明显，下降 4.45 分。

患者体验指数较低的二级指标是诊前服务（74.33 分），从不同等级医院来看，二级医院诊前服务患者体验指数明显高于三级医院；从不同类型医院来看，妇幼保健院诊前服务患者体验指数明显低于综合医院和中医医院；从不同性质医院来看，公立医院诊前服务患者体验指数明显低于民营医院；从不同区域医院来看，华南地区、东北地区、西南地区诊前服务患者体验指数明显高于其他区域。

2020 年与 2019 年相比，不同区域医院中西北地区、东北地区诊前服务患者体验指数下降幅度最大，分别下降 9.58 分、3.21 分；不同等级医院中三级医院有所下降，不同类型医院中中医医院下降较为突出，下降 4.36 分。

2021 年与 2020 年相比，不同区域医院中华北地区、华东地区诊前服务患者体验指数下降较为明显，不同等级医院中二级医院诊前服务患者体验指数下降明显，下降 5.93 分；不同类型医院中妇幼保健院诊前服务患者体验指数下降明显，下降 7.06 分，不同性质医院中民营医院患者体验指数下降明显，下降 6.78 分。

二、门诊医疗质量患者体验满意率数据分析

（一）全国门诊医疗质量患者体验满意率数据分析

1. 全国门诊医疗质量患者体验总体满意率分析

2019—2021 年门诊患者医疗质量患者体验总体满意率测评结果显示，2021 年患者就医体验总体满意率较 2019 年、2020 年均略有下降，其中，2020 年的门诊患者总体满意率最高，为 75.01%，2021 年的患者总体满意率最低，为 73.00%，2020 年较 2019 年上升 0.11%，2021 年较 2020 年下降 2.01%（表 3-1，图 3-3）。

表 3-1　全国门诊医疗质量患者体验总体满意率 2019—2021 年分析结果

类别	患者满意率 /%			患者满意率 /%	
	2019 年	2020 年	2021 年	2020 年与 2019 年	2021 年与 2020 年
全国	74.90	75.01	73.00	0.11	–2.01

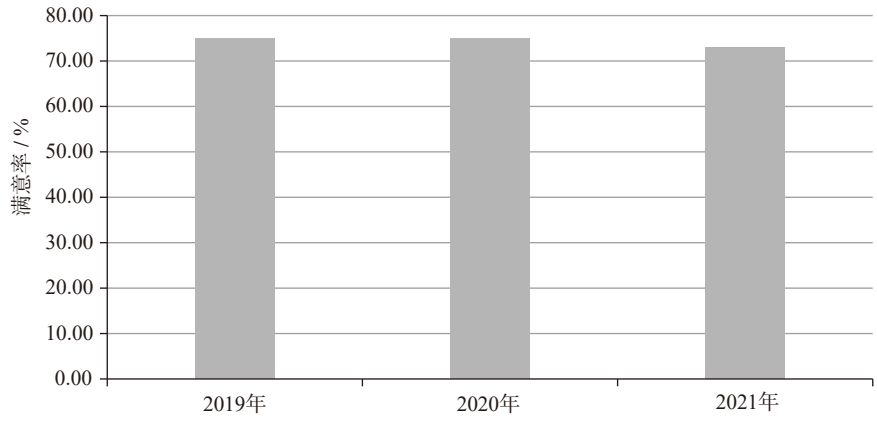

图 3-3　全国门诊医疗质量患者体验总体满意率 2019—2021 年分析结果统计图

2. 全国门诊医疗质量患者体验要素满意率分析

2021 年门诊患者医疗质量患者体验要素满意率结果显示，满意率较高的影响因素有病情及治疗方案告知（84.73%）、门诊患者隐私保护（81.37%）、医生出诊信息公布（81.13%）等，满意率较低的影响因素有诊疗服务时长（56.68%）、候诊时长（59.49%）等（表 3-2，图 3-4）。

表 3-2　全国门诊医疗质量患者体验要素满意率 2019—2021 年分析结果

要素	患者满意率 /%			患者满意率 /%	
	2019 年	2020 年	2021 年	2020 年与 2019 年	2021 年与 2020 年
诊疗服务时长	63.12	58.78	56.68	–4.34	–2.10
候诊秩序	78.83	79.35	77.29	0.52	–2.06
检诊耐心程度	79.86	80.57	77.73	0.71	–2.84
病情及治疗方案告知	88.92	87.04	84.73	–1.88	–2.31
药物用法告知	76.89	77.66	74.75	0.77	–2.91
诊疗性价比	63.54	66.18	64.89	2.64	–1.29
检验报告出具时间	73.93	74.34	73.12	0.41	–1.22
放射检查报告出具时间	71.91	72.66	71.48	0.75	–1.18
超声检查报告出具时间	73.84	74.85	74.06	1.01	–0.79
检验标本采集预约等候时间	70.19	74.44	73.88	4.25	–0.56
放射检查预约等候时间	70.42	71.20	70.49	0.78	–0.71
超声检查预约等候时间	67.10	69.92	69.23	2.82	–0.69
挂号等候时间	75.28	72.78	68.73	–2.50	–4.05
候诊时长	64.08	63.35	59.49	–0.73	–3.86
缴费等候时间	85.41	84.02	80.41	–1.39	–3.61
等候取药时间	78.54	76.87	76.15	–1.67	–0.72
投诉信息公布	72.97	74.14	71.47	1.17	–2.67
医生出诊信息公布	83.23	84.05	81.13	0.82	–2.92
门诊患者隐私保护	84.99	82.95	81.37	–2.04	–1.58

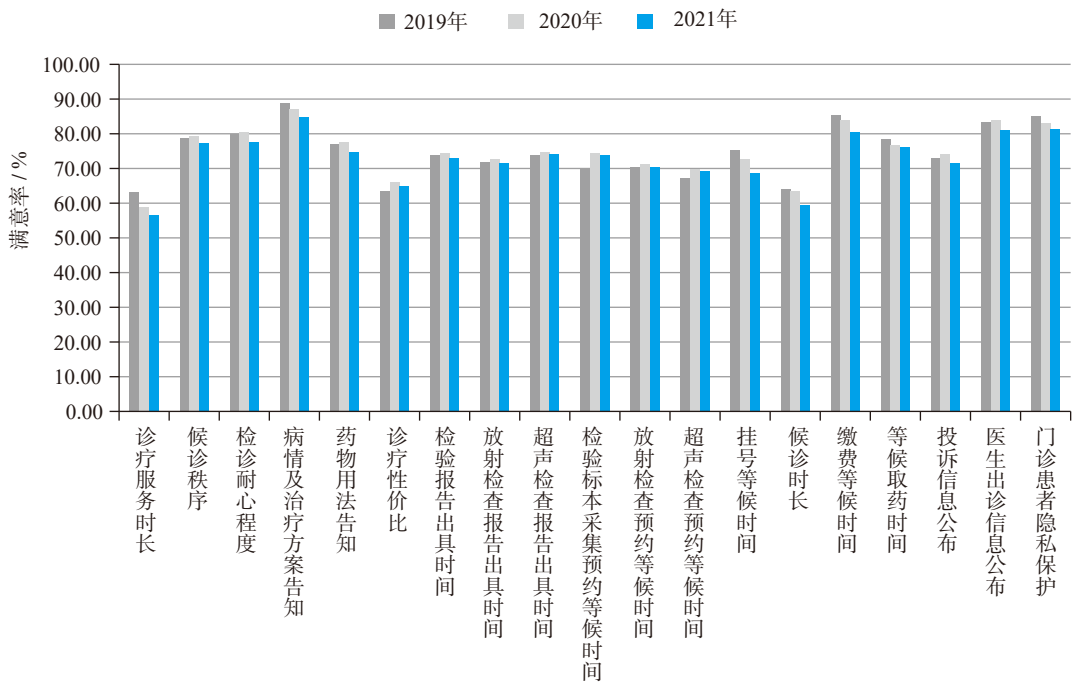

图 3-4　全国门诊医疗质量患者体验要素满意率 2019—2021 年分析结果统计图

2020 年与 2019 年相比，检验标本采集预约等候时间、超声检查预约等候时间、诊疗性价比等门诊医疗质量患者体验要素有大幅提升，诊疗服务时长、挂号等候时间、门诊患者隐私保护等体验要素有一定程度的下降（图 3-5）。

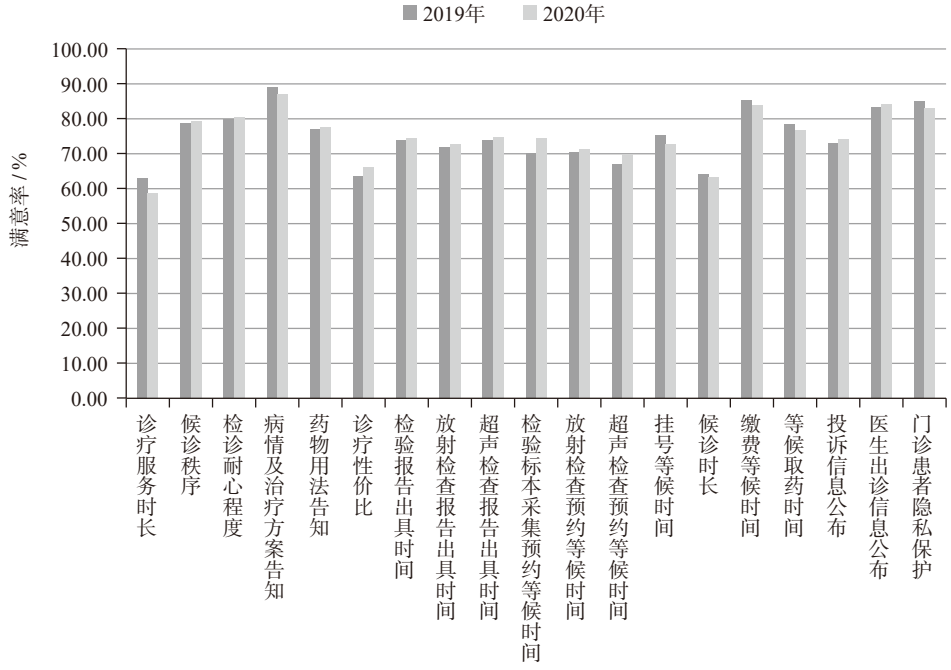

图 3-5　全国门诊医疗质量患者体验要素满意率历史对比结果统计图

2021 年与 2020 年相比，挂号等候时间、候诊时长、缴费等候时间等患者体验要素持续下降（图 3-6）。

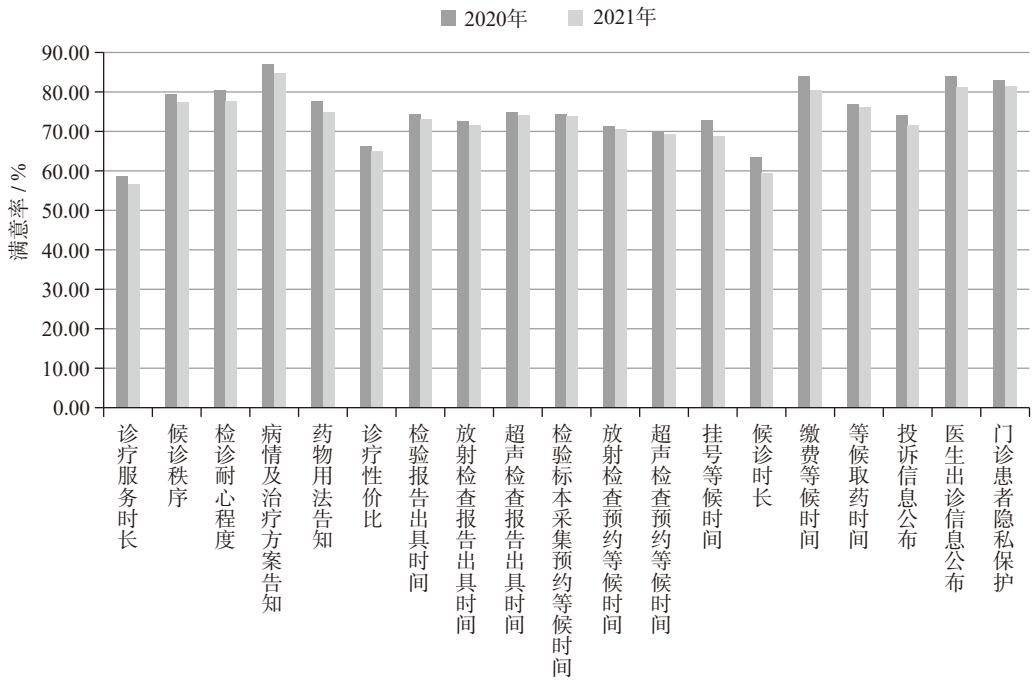

图 3-6　全国门诊医疗质量患者体验要素满意率历史结果对比统计图

（二）不同区域医院门诊医疗质量患者体验满意率分析

1. 不同区域医院门诊医疗质量患者体验总体满意率分析

对比不同区域门诊医疗质量患者体验满意率（表 3-3）发现，与 2019 年相比，2020 年门诊患者就医体验满意率上升的地区为华南地区、华东地区、西南地区，其余 4 个地区均有不同程度的下降。与 2020 年相比，2021 年门诊患者就医体验满意率整体上升的地区为华中地区、西北地区（图 3-7）。

表 3-3　不同区域医院门诊医疗质量患者体验满意率 2019—2021 年分析结果

区域	患者满意率 /%			患者满意率 /%	
	2019 年	2020 年	2021 年	2020 年与 2019 年	2021 年与 2020 年
东北	86.22	81.99	72.13	–4.23	–9.86
华东	73.77	76.28	72.30	2.51	–3.98
华北	79.09	75.61	74.45	–3.48	–1.16
华中	75.12	71.10	71.57	–4.02	0.47
华南	69.31	75.90	72.26	6.59	–3.64
西南	74.12	75.51	73.55	1.39	–1.96
西北	73.46	71.56	71.91	–1.90	0.35

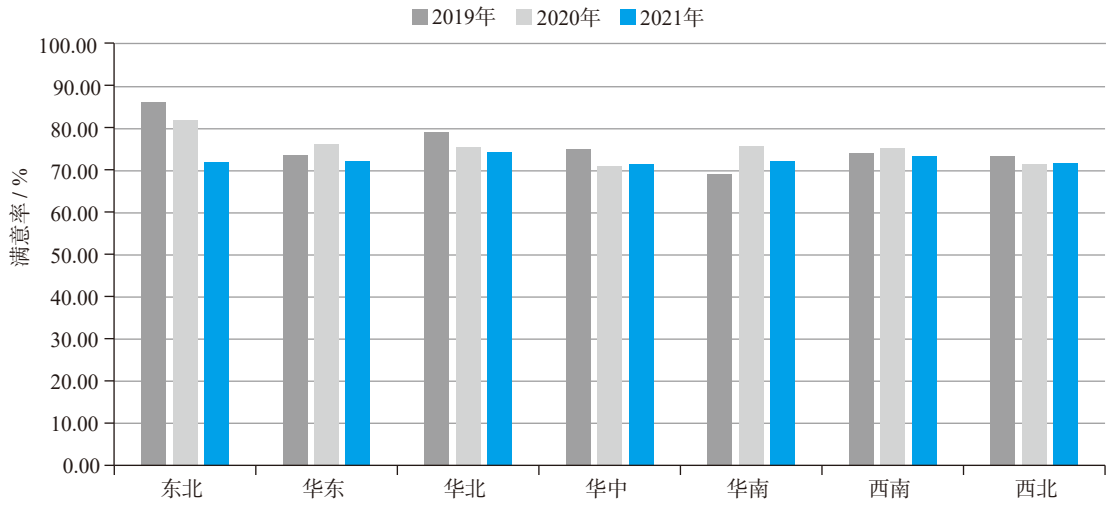

图 3-7　不同区域医院门诊医疗质量患者体验满意率 2019—2021 年分析结果统计图

2. 不同区域医院门诊医疗质量患者体验要素满意率分析

东北地区 2021 年门诊患者医疗质量患者体验要素满意率（表 3-4）结果显示，满意率较高的影响要素有病情及治疗方案告知（81.44%）、医生出诊信息公布（79.95%）、门诊患者隐私保护（78.85%）等，满意率较低的影响要素有诊疗服务时长（63.68%）、诊疗性价比（63.82%）等（图 3-8）。

表 3-4　东北地区医疗质量患者体验要素满意率 2019—2021 年分析结果

要素	患者满意率 /%			患者满意率 /%	
	2019 年	2020 年	2021 年	2020 年与 2019 年	2021 年与 2020 年
诊疗服务时长	82.60	76.92	63.68	–5.68	–13.24
候诊秩序	87.88	83.89	74.58	–3.99	–9.31
检诊耐心程度	87.29	84.05	76.48	–3.24	–7.57
病情及治疗方案告知	88.29	86.24	81.44	–2.05	–4.80
药物用法告知	87.64	83.27	73.07	–4.37	–10.20
诊疗性价比	78.05	73.77	63.82	–4.28	–9.95
检验报告出具时间	86.19	81.80	71.53	–4.39	–10.27
放射检查报告出具时间	85.66	80.96	70.02	–4.70	–10.94
超声检查报告出具时间	87.14	82.68	72.28	–4.46	–10.40
检验标本采集预约等候时间	86.25	81.86	71.63	–4.39	–10.23
放射检查预约等候时间	84.94	79.60	67.14	–5.34	–12.46
超声检查预约等候时间	87.15	81.01	66.71	–6.14	–14.30
挂号等候时间	85.93	80.95	69.35	–4.98	–11.60
候诊时长	85.06	79.89	67.85	–5.17	–12.04
缴费等候时间	87.31	83.63	75.01	–3.68	–8.62
等候取药时间	87.19	83.95	76.38	–3.24	–7.57
投诉信息公布	86.98	82.07	70.65	–4.91	–11.42
医生出诊信息公布	88.11	85.66	79.95	–2.45	–5.71
门诊患者隐私保护	88.51	85.61	78.85	–2.90	–6.76

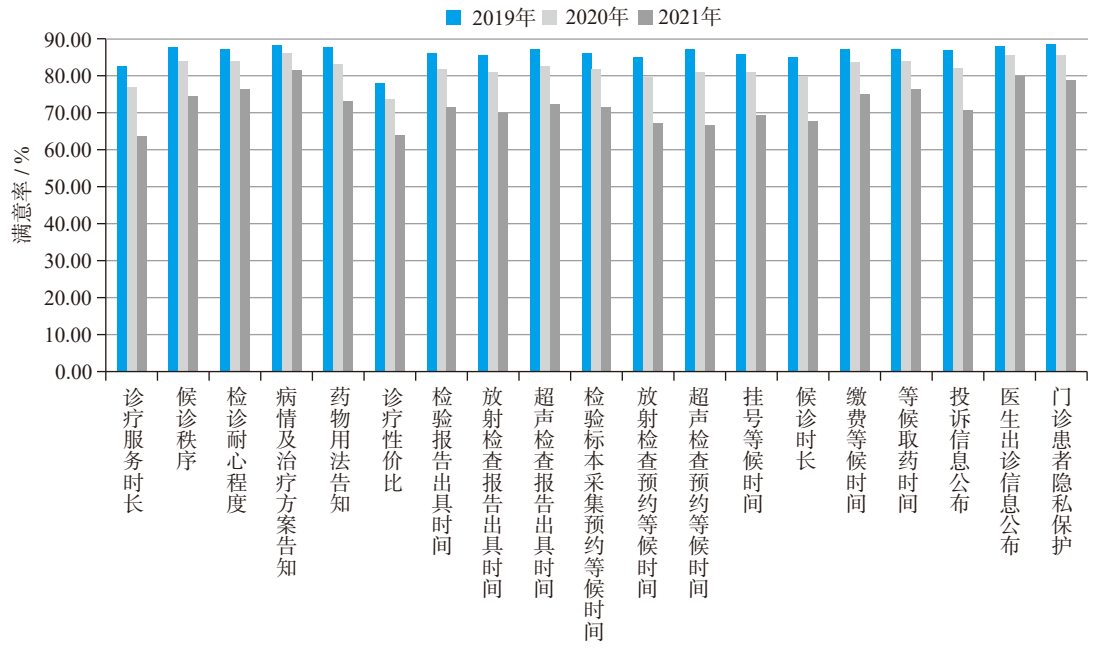

图 3-8　东北地区医疗质量患者体验要素满意率 2019—2021 年分析结果统计图

2020 年与 2019 年相比，东北地区各门诊患者体验要素满意率均有所下降，其中满意率下降较明显的为超声检查预约等候时间、诊疗服务时长、放射检查预约等候时间、候诊时长（图 3-9）。

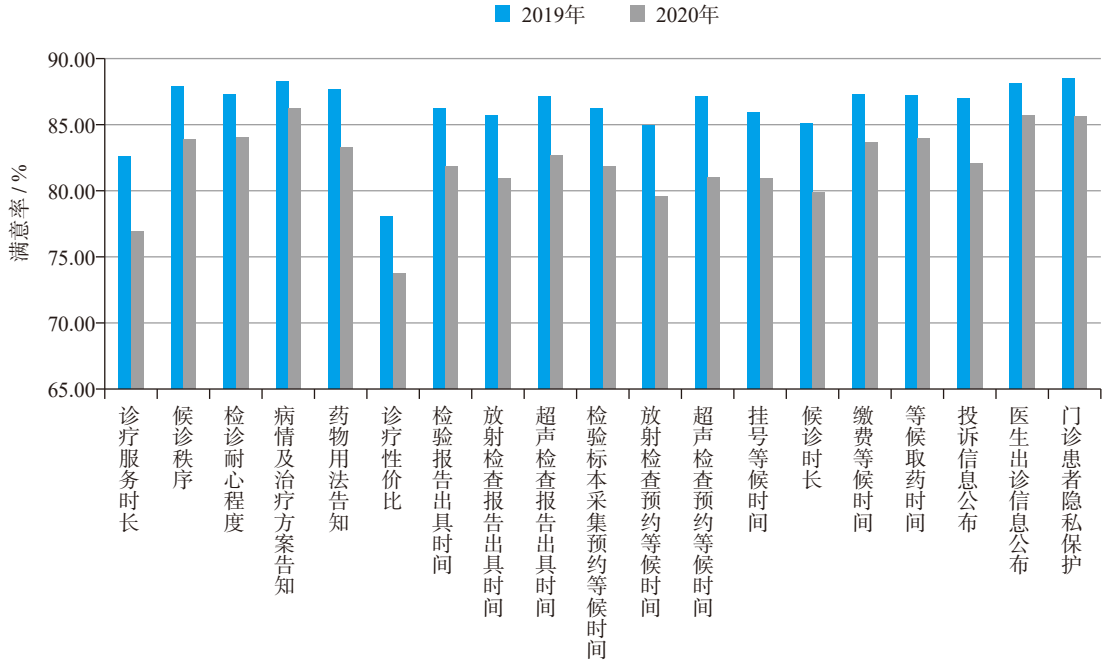

图 3-9　东北地区医疗质量患者体验要素满意率 2019—2020 年历史对比结果统计图

2021 年与 2020 年相比，东北地区各门诊患者体验要素满意率均有所下降，其中满意率下降较明显的为超声检查预约等候时间、诊疗服务时长、放射检查预约等候时间、候诊时长（图 3-10）。