

病人视角医学专业精神 问卷调查

病人视角医学专业神
问卷调查课题组

杜治政 赵明杰 秦怡

一、课题设计与调查方法

1、目的

病人是医学专业精神的直接感受者，他们关于医学专业精神的认识与态度对于医学专业精神建设具有重要意义。

本课题的目的是比较系统地了解和分析当前中国患者对医疗服务涉及医学专业精神方面一些题的看法，以便为医学专业精神建设和医师专业精神培训提供依据和支持。

2、样本选择

- 1、入选条件：于近年内出院的病人（包括有陪护住院经历的家属人群）
- 2、剔除对象：职业为医生的人群
- 3、采取分层随机抽样的方法，总样本为4000份，按经济发达、中等发达、不发达三种况，以4、4、2之比、选出上海、武汉、大连、济南、石家庄、成都、西安、太原、抚顺、遵义10城市，每城市城乡各200份样本。

3、调查方法

- 1、进行预调查，检测、完善与修改问卷提纲
- 2、为真实反映患者的真实想法，所有样本一律要求离开医院现场填写
- 3、按城乡各200份样本要求，每城市10个城市样本和10个乡村样本，通过事先确定的样本将患者集中集于街道或村委会
- 4、每到一地，先培训调查员。填写前向患者说明目的与方法，填写时调查员守候于患者身旁，解答患者填写时的疑问，核对填写情况，提醒遗漏项目

4、质量控制

- 1、反复修改调查提纲，精选调查项目
- 2、事先与协助调查单位商定调查对象，确保样本的随机性
- 3、向调查员说明调查应注意的事项
- 4、收集问卷时核对填写情况，不合格的重填，小礼物在核对合格后发给患者。

二、样本分析

A、发出问卷4000，收回4000，其中有效3932，有效率98.3%，其中城市2013人，农村1919人

B、性别：男1751，女2181；

C、医院等级：省以上医院治疗者315人（8.4%），市级医院2458人（62.5%），县级医院1084人（26%），卫生所75人（1.9%）。

| | | | |
|---------|-----|------|-------|
| D、住院科室： | 内科 | 1700 | 43.2% |
| | 外科 | 1034 | 26.3% |
| | 妇科 | 518 | 13.2% |
| | 神经科 | 128 | 3.3% |
| | 五官科 | 136 | 3.5% |
| | 其他 | 416 | 10.6% |

E:、住院时间:

| | | |
|-------|------|-------|
| 1-10日 | 1701 | 43.3% |
| 10-20 | 1373 | 34.9% |
| 20-30 | 524 | 13.3% |
| 30日以上 | 334 | 8.5% |

F、收入状况：1000元内2510人（63.8%）。1000-3000元1072人（27.3%），3000-5000元265人（6.7%），5000-10000元85人（2.2%）

G； 医疗保险状况：公费医疗685人（17.4%），城镇职工保险1235人（31.4），农村合作医疗1464人（37.2%），商业保险104人（2.6%），无体险444人（11.3%）

三、病人视角医学专业精神的一般观点

本调查就当前中国医疗服务的实际情况，设计了9个项目、80个提问、363选项，资料量较大，难以在今天规定的时间内全面报告。本报告只选择其中几个较能反映当前中国医师职业精神的热点问题加以说明。

1、关于医师职业责任的总评价

A、您在住院中对医师职业责任的评价

| 满意度 | 人数 | 百分比 |
|------|------|------|
| 非常满意 | 733 | 18.6 |
| 比较满意 | 2450 | 62.3 |
| 不满意 | 600 | 15.3 |
| 很不满意 | 149 | 3.8 |
| 总计 | 3932 | 100 |

B、你认为医生对病人健康是

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 很负责 | 657 | 16.7 |
| 比较负责 | 2583 | 65.7 |
| 不大负责 | 584 | 14.9 |
| 很不负责 | 108 | 2.7 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、医生在治病中把什么放在首位

| 项目 | 人数 | % |
|----------------|------|-------|
| 病人健康 | 1559 | 39.6 |
| 提高个人技术 | 833 | 21.2 |
| 本人和医院 的经济利益 | 1540 | 39.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、你对医院或医生最不满意的是

| 项目 | 人数 | % |
|-----|------|-------|
| 不负责 | 1761 | 44.8 |
| 技术低 | 569 | 14.5 |
| 设备差 | 252 | 6.4 |
| 收费高 | 1146 | 29.1 |
| 其他的 | 204 | 5.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、你在住院中最担心的是

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|------|
| 不负责任 | 883 | 22.5 |
| 怕诊治错 | 1484 | 37.7 |
| 怕推来推去 | 303 | 7.7 |
| 怕费用高 | 940 | 23.9 |
| 怕态度冷 | 213 | 5.4 |
| 怕管理差 | 74 | 1.9 |
| 怕环境差 | 35 | 0.9 |
| 总计 | 3932 | 1000 |

本题启示

以上情况表明：

- *病人对医生服务很满意的仅占18.6%，但加上基本满意的人数，则占80.9%；
- *认为医生将病人健康放在首位的占39.6%，经济利益放在首位的占39.2%，两者基本持平；
- * 病人住院最担心的：首先是医生的执业责任感；其次是怕诊治错误；第三是医疗费用高。其他在病人心中不占重要位置。

2、医患诚信度

医患诚信度是医师执业精神的重要反映，良好的医执业精神必然形成良好的医患诚信关系，反之亦然。为此，本调查设计了若干问题，从另一侧面反映医师的执业精神状况。

A、你觉得现在大多数医生是可信的吗

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 非常可信 | 525 | 13.4 |
| 比较可信 | 2699 | 68.6 |
| 不大可信 | 581 | 14.8 |
| 不可信 | 127 | 3.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、你在一家医院看病后是否到另家医院再看

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 到另家再看 | 2125 | 54.0 |
| 不再看 | 1807 | 46.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、到另家医院再诊的原因

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 0 ? | 818 | 20.8 |
| 技术不过硬 | 1336 | 34.0 |
| 医院条件差 | 574 | 14.6 |
| 费用高 | 990 | 25.2 |
| 医生态度差 | 214 | 5.4 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、你在住院中是否留意医生的言行

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|------|
| 留意且必要 | 1156 | 29.4 |
| 未留意但必要 | 1305 | 33.2 |
| 没留意无必要 | 1462 | 37.2 |
| 4 ? | 6 | 0.2 |
| 5 ? | 3 | 0.1 |
| 总计 | 3932 | 1000 |

本题启示

- 认为非常可信的虽只占**13.4**，但加上基本可信达**81.9**，可以认为诚信关系还是好的。
- 在一家医院看病后再到另家的占**54.5%**，其原因主要担心技术不过硬，怕发生错诊错治，这反映了病人的心理，似是正常的。
- 留心医生的言行，以防万一的占**62.6%**，认为没有必要的仅占**37.2%**，值得医生们注意。

3、关于红包

医生收受红包，是当前社会各界对医生批评较多的话题之一，也是我国医师执业精神的败笔之一。本次调查对此做了较为细致的提问，以便对此作出较为客观的判断。

A、你在住院或手术时是否送红包

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|------|
| 知道且送过 | 2140 | 54.4 |
| 不知也未送 | 1792 | 45.6 |
| 总计 | 3932 | 1000 |

B、送红包的金额

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|------|
| 0 ? | 1023 | 26.0 |
| 千元内 | 1341 | 34.1 |
| 1-2000 | 934 | 24.0 |
| 2-3000 | 420 | 10.7 |
| 3-4000 | 106 | 2.7 |
| 4000以上 | 86 | 2.2 |
| 总计 | 3919 | 99.7 |
| 缺失 | 13 | 0.3 |

C、医生收入低，收红包合理吗？

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 非常合理 | 341 | 8.7 |
| 比较合理 | 502 | 12.8 |
| 不合理 | 1725 | 43.9 |
| 非常不合理 | 1163 | 29.9 |
| 其他 | 201 | 5.1 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、你认为患者送红包的动机是

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 希望关照 | 1575 | 40.1 |
| 好医生手术 | 993 | 25.3 |
| 尽快手术 | 449 | 11.4 |
| 放心一点 | 606 | 15.4 |
| 节省费用 | 124 | 3.2 |
| 表示感谢 | 185 | 4.7 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、送过红包后未达到目的时你会

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 无所谓 | 555 | 14.1 |
| 不满但可理解 | 1186 | 30.2 |
| 送少了再补送 | 1108 | 28.2 |
| 愤怒 | 806 | 20.5 |
| 投诉医生 | 277 | 7.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

F、你认为多数医生对红包的态度是：

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 拒收 | 738 | 18.8 |
| 想收又担心 | 1619 | 41.2 |
| 依病人情况收 | 430 | 10.9 |
| 有送就收 | 831 | 21.1 |
| 暗示病人送 | 257 | 6.5 |
| 先收再退 | 57 | 1.4 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

G、你认为收红包对医生的影响是：

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 无关紧要 | 493 | 12.5 |
| 损坏声誉 | 2062 | 52.4 |
| 助长腐败 | 1377 | 35.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- * 本调查反映收受红包约占医生的**54.0%**，而未知且未送针的约占**45.0%**，低于此前的有关调查，送红包的情况似被夸大。
- 认为不应收与送的占**73.8%**，送红包影响医生声誉和助长腐败的占**87.4%**，病人对此基本是否定态度。
- 医生对红包的态度值得注意，拒绝的占**18.8***%，想收又担心、依病人情况收、有送就收共占**73.8%**，说明送红包仍是较为普遍。
- 病人送红包的出发点主要是得到治病的好处占**76.8%**，表示感谢的仅占**4.2%**，未达目的起诉医生和不满的占**27.0%**。

4、知情同意与病人自主权

《新世纪医师专业精神——医师宣言》将医师必须尊重病人自主权列为医师职业精神的基本原则之一，本调查列出了**15**个调查项目，从病人回答看，患者对此是十分关注的，并非认为患者对此无所谓

A、你认为医生履行知情同意原则：

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 非常有必要 | 1502 | 38.2 |
| 有必要 | 1850 | 47.0 |
| 必要性不大 | 348 | 8.9 |
| 没必要 | 232 | 5.9 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、在病人神志清楚时同意书由谁签：

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 患者本人 | 1555 | 39.5 |
| 家属 | 2078 | 52.8 |
| 同事朋友 | 171 | 4.3 |
| 医生 | 128 | 3.3 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、医生告病情时，你希望

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 直截了当 | 2430 | 61.8 |
| 含糊 | 510 | 13.0 |
| 仅告知家人 | 992 | 25.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、你认为手术前要求病人签字

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 很有必要 | 1586 | 40.3 |
| 有必要 | 1519 | 38.6 |
| 有一定必要 | 638 | 16.2 |
| 无必要 | 189 | 4.8 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、你认为医生在签字前对病情交待

| 项目 | 人数 | % |
|---------|------|-------|
| 非常清楚 | 1173 | 29.8 |
| 清楚 | 1786 | 45.4 |
| 不太清楚 | 600 | 15.3 |
| 很不清楚 | 156 | 4.0 |
| 时间仓促不清楚 | 217 | 5.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

F、你认为手术前要求患者签字

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 尊重病人权利 | 1948 | 49.5 |
| 医院推脱责任 | 1484 | 37.7 |
| 好打官司 | 284 | 7.2 |
| 走形式 | 216 | 5.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

G、你在手术前签字是经过

| 项目 | 人数 | % |
|--------------|------|-------|
| 慎重思考 | 2169 | 55.2 |
| 缺乏认真思考 | 856 | 21.8 |
| 医院强迫不得 不签 | 907 | 23.1 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

H、你认为手术前签字可能

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 增加疑虑 | 1530 | 34.3 |
| 影响病人情绪 | 1471 | 37.4 |
| 有助增加信心 | 1111 | 28.3 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

I、签字后手术失败或失误你认为医生

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 完全不担责任 | 440 | 11.2 |
| 承担部分责任 | 1079 | 27.4 |
| 承担主要责任 | 1041 | 26.5 |
| 承担所有责任 | 366 | 9.3 |
| 视情况定 | 1006 | 25.6 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- 本调查表明，病人对知情同意认同率达**85.2%**，对手术前病人签字认同率达**94.8%**，表明中国患者对自身权利的重视。
- 在患者清醒时赞同由本人签字为**39.9%**，而同意由家人签字达**52.8%**，反映国人对家庭的依赖性。
- 但对手术前签字认识有误区，认为是医院推脱责任的达**37.7%**，好打官司的占**7.2%**。
- 签字后发生事故应承担责的达**63.2%**，不承担为**11.2%**，视情况而定的为**25.6%**。值得医师们注意。
- 手术签字对患者三种精神影响应引起注意。

5、关于知情不同意

在尊重病人自主权时，如何对待病人的不同意，是医师们左右为难的事，也是履行知情同意时必须正确对待的问题。本调查设计了6个提问，病人对此的态度有助于我们处理此事。

A、你对医生的处置不同意如何对待

| 项目 | 人数 | % |
|-----------------|------|-------|
| 表明不同意 并坚持己见 | 1467 | 37.3 |
| 经医生解释 接受医生意见 | 2459 | 62.5 |
| 其他 | 6 | 0.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、你不同意的原因

| 项目 | 人数 | % |
|----------|------|-------|
| 怀疑医生的正确性 | 1361 | 34.6 |
| 认为医生为赚钱 | 782 | 19.9 |
| 经济负担不起 | 1404 | 35.7 |
| 顾虑家人意见 | 385 | 9.8 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、你识为医生对病人的不同意应当

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 无条件接受 | 549 | 14.0 |
| 耐心解释 | | |
| 坚持原意 | 2804 | 53.0 |
| 根据情况定 | 1299 | 33.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、经沟通后病人仍坚持：

| 项目 | 人数 | % |
|---------------|------|-------|
| 采纳病人意见 | 1901 | 48.3 |
| 仍坚持按医生 意见办 | 1336 | 34.0 |
| 出院另请高明 | 695 | 17.7 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、病情危急病人仍坚持，你认为医生

| 项目 | 人数 | % |
|---------------|------|-------|
| 病人应尊重 医生意见 | 3310 | 84.2 |
| 仍由病人做主 | 622 | 15.8 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

F、医生多次说明,病人坚持己见导致至死亡或其他严重不良后果

| 项目 | 人数 | % |
|---------|------|-------|
| 医生不承担责任 | 2807 | 53.1 |
| 仍承担责任 | 1845 | 46.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- 对于知情不同意，**62.5%**的患者同意在医生耐心解释后仍接受医生的安排，在病情紧急时病人应尊重医生的意见占**84.2%**，仅**15.8%**的患者应由病人作主。
- 病人不同意医生的处置，首位原因是费用太高，占**36.7%**；其次是怀疑医生处置的正确性占**34.6%**；认为医生是为赚钱的只占**19.2%**。
- 对于不同意所造成的后果，认为医生要承担责任的占**46.0%**，不承当责任的占**53.1%**。

6、医疗差错应否告知患者

由于种种原因，在诊疗中出现一些差错是不可避免的。在患者面前如何面对医疗差错和事故，是医师执业精神有待探索的重要课题，也是医生执业中的两难问题之一。告知，怕遭遇患者起诉与索赔；不告知，则有负职业良心，同时又恐一旦患者察知招至更大麻烦。本调查提供了患者的态度，有助于医师们思考。

A、你认为医生诊疗中发生某些差错：

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 可完全避免 | 923 | 23.5 |
| 可以避免 | 1841 | 46.8 |
| 难以避免 | 918 | 23.3 |
| 不可避免 | 250 | 6.4 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、你认为应由谁承当医疗风险

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 医生 | 524 | 13.3 |
| 你和医生 | 1122 | 28.5 |
| 患者 | 247 | 6.3 |
| 医院 | 801 | 20.4 |
| 保险公司 | 1238 | 31.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、你认为医生和医院对医疗差错的态度一般是：

| 项目 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 尽量隐瞒 | 1655 | 42.1 |
| 向上级报告 | 1877 | 47.7 |
| 谁也不讲 | 400 | 10.2 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

D、你遇到医疗差错事故时你认为

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 必须坦诚相告 | 1988 | 50.6 |
| 应当坦诚相告 | 1729 | 44.0 |
| 无所谓 | 215 | 5.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、当医生向你坦诚相告时，你

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|-------|
| 一定原谅医生 | 751 | 19.1 |
| 可能原谅医生 | 2569 | 65.3 |
| 不原谅医生 | 612 | 15.6 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- 患者认为医疗差错事故可以避免的占**70.3%**，认为难以或不可避免的占有**29.7%**，这可能与医生的认识有不同，值得注意。
- 在谁承担医疗差错责任上，认为单由医生和患者承担者分别占**13.3%**和**6.3%**，较公正。而由保险公司和医院承担占**31.5%**、**20.4%**
- **94.6%**的患者认为应坦诚相告差错事故，一定原谅和可能原谅医生的占**19.1%**和**65.3%**，不原谅的仅占**15.6%**。

7、关于保密

“为患者保密的责任”，被视为医师的职业操守之一。但一些医师对此不以为然，认为中国患者对此并不看得很重。本调查对此提供了相反的观点，有助于中国医师们思考。

A、你认为医生保护患者个人隐私：

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 很重要 | 2889 | 73.5 |
| 注意也好 | 944 | 24.0 |
| 无所谓 | 99 | 2.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、当你向医生诉说个人隐私后，你

| 项目 | 人数 | % |
|---------|------|-------|
| 相信医生能保密 | 2637 | 67.1 |
| 担心医生泄密 | 1295 | 32.9 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、医生在他人面前谈论你个人隐私

| 项目 | 人数 | % |
|----------|------|-------|
| 伤害你的自尊心 | 1467 | 37.3 |
| 影响治疗信心 | 1055 | 26.8 |
| 影响你与他人关系 | 334 | 8.5 |
| 影响对医生的信任 | 285 | 7.2 |
| 没有职业素质 | 749 | 19.0 |
| 起诉他 | 42 | 1.1 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- 97.5%的病人认为保护个人隐私很重要，说明患者十分看重保护个人隐私。
- 67.1% 的病人相信医和能为病人保密，32.9% 的患者担心医生泄密，值得医师们注意。
- 患者认为泄密造成的后果是多方面的，既伤害了患者，也给医师造成不良影响，也不利于治疗。医生似应严守保密准则。

8、医患利益冲突

由于种种原因，医患利益冲突是当今医患关系的重要话题。是否存在医患间的利益冲突？原因何在？能否避免？病人是如何看待这些问题的呢？

A、你认为是否存在医患间的利益冲突

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 存在 | 1939 | 49.3 |
| 可能存在 | 1273 | 32.4 |
| 不存在 | 409 | 10.4 |
| 不详 | 311 | 7.9 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

B、你认为医患利益冲突主要原因是

| 项目 | 人数 | % |
|----------|------|-------|
| 医院以赚钱为目的 | 1566 | 39.8 |
| 未能提供满意服务 | 1384 | 34.3 |
| 给病人过度治疗 | 467 | 11.9 |
| 医生要求不合理 | 127 | 3.2 |
| 病人要求不合理 | 117 | 3.0 |
| 病人期望过高 | 307 | 7.8 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

C、你认为医患利益冲突能否避免

| 项目 | 人数 | % |
|--------|------|------|
| 可避免 | 1934 | 49.2 |
| 难以避免 | 1566 | 39.8 |
| 不可完全避免 | 432 | 11.0 |
| 总计 | 3932 | 1000 |

D、你对目前医院收费的评价是

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 比较合理 | 1317 | 33.5 |
| 不大合理 | 1855 | 47.2 |
| 很不合理 | 759 | 19.3 |
| 无态度 | 1 | 0.0 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

E、你是否遇到医生诱导你用高价药

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 经常遇到 | 964 | 24.5 |
| 偶尔遇到 | 1914 | 48.7 |
| 没有遇到 | 1054 | 26.8 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

F、你是否遇到医生诱导你做高新技术检查

| 项目 | 人数 | % |
|------|------|-------|
| 经常遇到 | 1018 | 25.9 |
| 偶尔遇到 | 1635 | 41.6 |
| 没有遇到 | 1279 | 32.5 |
| 总计 | 3932 | 100.0 |

本题启示

- 患者认为存在医患利益冲突的占**81.7%**，认为不存在利益冲突只占**10.4%**；认为医患间利益冲突不可避免或难以避免的占**50.8%**，可以避免的占**49.2%**。此种差别值得重视。
- 认为收费不合理占**66.5%**，不合理占**3.5%**
- **51.7%**的患者认为冲突产生的原因是医院为了赚钱；未能提供满意的服务占**34.3%**；患者要求不合理占**10.8%**；医生要求不合理占**3.2%**；
- 诱导用高价药的占**73.2%**，诱导用高技术**67.5%**。

四、患者对医师专业精神认知的社会学分析

考虑到当前中国处于社会大变革时期，中、东、西部和贫富之间的差别很大，大医院和县、市医院医生的职业操守也有区别，所以在问卷中设计了城乡、地区、医院级别、住院病种和患者收入的不同项目，以便了解职业精神的社会学方面的情况。但由于这方面的资料量很大，须另作专文，此次只能举几个例证作一分析。

1、城市与农村

中国目前城乡差别仍很大，且农村人口仍占**60%**以上，农民与城镇职工在医疗保险方面的差别也较大。为此，本调查在样本设计方面对城市与农村做了区分。**3932**份总样本中，城市样本为**2013**份，农村样本为**1919**份。

A、对医疗服务满意度的评价

| 项目 | 城市 | % | 农村 | % |
|------|------|-------|------|-------|
| 非常满意 | 289 | 14.4 | 444 | 23.1 |
| 比较满意 | 1343 | 66.7 | 1107 | 57.7 |
| 不大满意 | 326 | 16.2 | 274 | 14.3 |
| 很不满意 | 55 | 2.7 | 94 | 4.9 |
| 总计 | 2013 | 100.0 | 1919 | 100.0 |

B、你认为大多数医生对病人健康是

| 项目 | 城市 | % | 农村 | % |
|------|------|-------|------|-------|
| 非常负责 | 244 | 12.1 | 413 | 23.1 |
| 比较负责 | 1422 | 70.6 | 1166 | 60.5 |
| 不大负责 | 313 | 15.5 | 271 | 14.1 |
| 很不负责 | 34 | 1.7 | 74 | 3.9 |
| 总计划 | 2013 | 100.0 | 1919 | 100.0 |

C、你认为大多数医生把什么放在首位

| 项目 | 城市 | % | 农村 | % |
|------|------|-------|------|-------|
| 病人利益 | 726 | 36.1 | 833 | 43.4 |
| 个人技术 | 423 | 21.0 | 410 | 21.4 |
| 经济利益 | 864 | 42.9 | 676 | 35.2 |
| 总计 | 2013 | 100.0 | 1919 | 100.0 |

D、你认为当前大多数医生是

| | 城市 | % | 农村 | % |
|------|------|------|------|-------|
| 项目 | | | | |
| 非常可信 | 210 | 10.4 | 315 | 16.4 |
| 比较可信 | 1405 | 69.8 | 1294 | 67.4 |
| 不大可信 | 342 | 17.0 | 239 | 12.5 |
| 不可信 | 56 | 2.8 | 71 | 3.7 |
| 总计 | 2013 | 1000 | 1919 | 100.0 |

E、你在住院中是否留意医生的言行

| | 城市 | % | 农村 | % |
|--------|-----|------|-----|------|
| 项目 | | | | |
| 留意且必要 | 564 | 28.0 | 592 | 30.8 |
| 未留意有必要 | 724 | 36.0 | 581 | 30.3 |
| 没必要信医生 | 723 | 35.9 | 739 | 38.5 |
| 其他 | 2 | 0.1 | 7 | 0.4 |

F、你认为医患诚信关系不大好的原因

| 项目 | 城市 | % | 农村 | % |
|--------|------|-------|------|------|
| 医生不负责 | 504 | 25.0 | 477 | 24.9 |
| 医院追求利益 | 1296 | 64.4 | 1054 | 54.9 |
| 病人不讲道理 | 96 | 4.8 | 178 | 9.3 |
| 病人要求过高 | 83 | 4.1 | 166 | 8.7 |
| 媒体挑起 | 34 | 1.7 | 44 | 2.3 |
| 总计 | 2013 | 100.0 | 1919 | 1000 |

G、你认为医院尊重病人自主权

| | 城市 | % | 农村 | % |
|-------|------|-------|------|-------|
| 项目 | | | | |
| 很有必要 | 817 | 40.6 | 685 | 35.7 |
| 有必要 | 916 | 45.5 | 934 | 48.7 |
| 必要性不大 | 179 | 8.9 | 169 | 8.8 |
| 没必要 | 101 | 5.0 | 131 | 6.8 |
| 总计成 | 2013 | 100.0 | 1919 | 100.0 |

H、你认为医生应否向患者坦诚相告医疗差错和事故

| 项目 | 城市 | % | 农村 | % |
|-------|------|-------|------|-------|
| 必坦诚相告 | 1117 | 55.5 | 871 | 45.4 |
| 应坦诚相告 | 820 | 40.7 | 909 | 47.4 |
| 无所谓 | 76 | 3.8 | 139 | 7.2 |
| 总计 | 2013 | 100.0 | 1919 | 100.0 |

2、上海市与遵义市

上海市是我国经济发达的城市，贵州省遵义市位于中国西部，经济相对落后。此次调查上海样本为**250**份，遵义市为**393**份。

A、你在住院中对医院服务的总评价

| | 上海市 | % | 遵义市 | % |
|------|-----|------|-----|-------|
| 项目 | | | | |
| 非常满意 | 38 | 15.2 | 83 | 21.0 |
| 比较满意 | 182 | 72.8 | 231 | 58.8 |
| 不大满意 | 22 | 8.8 | 64 | 16.3 |
| 很不满意 | 8 | 3.2 | 15 | 3.8 |
| 总计 | 250 | 1000 | 393 | 100.0 |

B、你认为大多数医生对患者健康是

| 项目 | 上海市 | % | 遵义市 | % |
|------|-----|-------|-----|-------|
| 非常负责 | 26 | 11.4 | 89 | 22.5 |
| 比较负责 | 206 | 82.4 | 230 | 58.5 |
| 不大负责 | 16 | 6.4 | 64 | 16.3 |
| 很不负责 | 2 | 0.8 | 10 | 2.5 |
| 总计 | 250 | 100.0 | 393 | 100.0 |

C、你认为大多数医生把什么放在首位

| 项目 | 上海市 | % | 遵义市 | % |
|------|-----|-------|-----|-------|
| 病人利益 | 120 | 48.0 | 183 | 46.6 |
| 个人技术 | 66 | 26.4 | 70 | 17.8 |
| 经济利益 | 64 | 25.6 | 140 | 35.6 |
| 总计 | 250 | 100.0 | 393 | 100.0 |

D、你在看病中是否留意医生的言行

| 项目 | 上海市 | % | 遵义市 | % |
|--------|-----|------|-----|-------|
| 留意且有必要 | 28 | 11.2 | 66 | 16.8 |
| 未留意有必要 | 203 | 81.2 | 239 | 60.8 |
| 未留意无必要 | 17 | 6.8 | 62 | 15.8 |
| 其他 | 2 | 0.8 | 26 | 6.6 |
| 总计 | 250 | 1000 | 393 | 100.0 |

E、你在手术时是否知道要送红包

| 项目 | 上海市 | % | 遵义市 | % |
|------|-----|-------|-----|-------|
| 知道要送 | 149 | 59.6 | 158 | 40.2 |
| 不知要送 | 101 | 40.4 | 235 | 59.8 |
| 总计 | 250 | 100.0 | 393 | 100.0 |

F、你认为尊重人自主权

| | 上海市 | | 遵义市 | |
|-------|-----|-------|-----|-------|
| 项目 | | % | | % |
| 非常必要 | 80 | 32.0 | 180 | 45.8 |
| 有必要 | 138 | 54.0 | 154 | 39.2 |
| 必要性不大 | 18 | 7.2 | 27 | 6.9 |
| 没必要 | 17 | 6.8 | 32 | 8.1 |
| 总计 | 250 | 100.0 | 393 | 100.0 |

五、讨论与小结

- 1、本调查说明，改革开放以来，我国城乡患者的就医观念已经发生较大的变化，特别是对自主权、保密、医疗公正、尊重人格等，有明确的诉求。医师们在执业中要充分估计到患者这些变化，不可粗心大意。
- 2、近些年来，我国社会对医患关系的看法甚为低调与悲观，但本调查表明，对医疗服务表示满意在88%以上，认为医生对病人利益负责的患者在82%以上，医患诚信度也在81%以上，医患间的关系的主流是好的。

3、本调查表明：有**40%**的患者认为医院或医生将经济利益放在首位；**54.4%**的病人送过红包；**49.3%**的病人认为医患间存在利益冲突，但有**49.2%**的患者认为利益冲突是可以避免的；**66.5%**的病人认为医院收费不合理或比较不合理；**73.2%**和**67.5%**的病人经常遇到或偶尔遇到医生诱导使用高价药和高新技术检查。这些情况反映了医院市场运作对医师职业精神的消极影响。

上述情况有一点值得引起我们重视，即患者将医生对病人负责、服务的满意度（较高）与将什么放在首位（较低）加以区别，认为存在利益冲突和能否避免利益冲突不是一回事，值得引起我们深思。

4、从病人对医院最不满意的、最担心的、心中理想的医生几个项目的多项选择看，病人对医师执业精神的期望排在前三位的次序是责任心强、技术好、价格低，排在后四位的是服务态度、设备条件、医院管理、医疗环境。

5 5、问卷表明，病人对自主权的认同率达到85.2%，病情应直接告知本人的占61%，赞同手术前签字的占95.1%；但问及在病人神志清楚时手术由谁签字时，表示由家属签的占52.8%，由本人签字的占39.5%。说明中国患者对自主权的认知有别于西方；手术前签字经过慎重思考的只占55.2%，缺乏思考占21.8%，值得医师们注意；认为签字后手术失败或失误完全由医师不承担责任和承担所有责任的分别为11.2%和9.3%。承担部分或主要责任的占27.4%和26.5%。这些情况有助于我们处理此类事件时参考。

6、病人知情不同意的三个主要原因依次分别是：经济负担不起（**35.7%**）、怀疑医生诊治的正确（**34.6%**）、认为医生为了赚钱（**19.9**）；表明不同意后在医生说明后认为应接受医生的见占**62.5%**，仍坚持己见者占**37.3%**；认为医生应无条件接受病人意见者占**14%**；在紧急情况下病人应尊重医生意见者占**84.2%**，因坚持己见造成不良后果认为医生不承担责任的占**53.1%**，医生仍有责任的占**46%**。表明患者对此认识较为清醒。

7、关于城市与农村、发达城市与不发达城市患者对医师执业精神的评价，从以上两项看似无重大差别。城市患者对医疗服务满意度为**81.1%**，农村患者为**80.8%**，但非常满意度差别很大。城患者的非常满意度只有**14.4%**，而农村的非常满度则达**23.1%**，高出**10**个百分点；对患者健康负责的程度城市患者认为非常负责的只占**12.1**，而农村达**23.1%**。这可能与城乡患者对保健服务的要求不同有关。

关于医生把什么放在首位、诚信关系及诚信关系不好的原因，城乡患者的认识略有差异，但不具有统计的意义；但农村患者对医生的诚信度高于城市**5%**，认为医师必须坦诚相告医疗差错城市高于农村**10%**；送红包的比率城市高于农村近**10%**。

在调查中我们感觉收入高低、医院等级与病种的不同情况，患者对医生专业精神的评价差异较大，这方面的深入论述拟另文报告。

8、本报告只是就医学专业精神一般问题患者视角的一般性的汇报，以便听取学者们的意见。我们还拟就：不同地区、不同人群患者医学专业精神认识差异分析；知情同意若干问题的病人观点；知情不同意的调查分析；非正式支付——红包：病人心理学分析与研究；病人观点：医生应当主动向病人告知医疗差错吗？病人如何看待医疗纠纷？病人心目中的理想医生等提出专题报告，拟明年六月完成上述研究。

致谢

本课题得到以下老师和同志的支持：

北京大学医学部丛亚丽

复旦大学陈纲

中南大学

山西医大王洪奇

遵义医学院

大连市总工会调研室

山东大学曹永福

上海中医药大学何裕民

四川大学华西兰礼吉

第四军医大学郭照江

大连医大二院平晓月

特此致谢