

## 2013 年新加坡医疗保健服务满意度下降

2014 年 03 月 30 日

新华网新加坡频道 3 月 30 日电（记者杜婉绮）新加坡管理大学（管大）下属的卓越服务研究院在昨天 28 日公布的 2013 年顾客满意度指数调查（Customer Satisfaction Index of Singapore）显示，与前年满意度指数上升的情况不同，医疗保健、金融和保险这两个领域略显退步。医疗保健的满意度指数从去年的 71.3 分降至 69.9 分，比连续三年上升的整体顾客指数 70.7 分略低。其中，政府重组医院与专科医疗这两个类别的满意度指数减幅分别为 2.1% 和 2.4%。私人医院虽然维持在较好的水平 72.2 分，但和 2012 年的分数（72.7 分）相比，依然下降了 0.8%。

管大卓越服务研究院总监林晓玲指出，医疗保健在服务价值这个环节的表现不尽人意。这表明了消费者在医疗保健方面的消费更注重性价比，希望能得到更高的服务质量。随着医疗费用上涨，从业者更应该提供相对应的服务质量，来满足公众的需要。

医疗顾问专家林方源医生在受访时表示，在卓越服务研究院的满意度指数公布之前，各个医疗机构并不知道自己的得分。随着新加坡人口老龄化的日益严重，医疗机构面临医疗保健方面的挑战，例如医护人员的缺乏，床位不足，患者等待时间过长等问题。令人欣喜的是，新加坡卫生部在增加医院和医疗院校的数量方面做了大量工作。另外，与卫生部的满意度调查对象不同的是，前者更注重出院不久的病人，而卓越服务研究院的受访对象是普通公众，接受的服务可能在几年之前。所以两者的结果没有直接的关联。卓越服务研究院学术总监李德发也指出，研究院的调查更着重于给业者长远的反馈，协助他们建立长期的顾客群。

由新加坡管理大学推介的全国性顾客满意度评价指数（Customer Satisfaction Index of Singapore）是在新加坡劳动力发展局的支持下根据美国顾客满意指数发展而成。根据消费者对服务的要求，服务质量和价值这三大指标来衡量。卓越服务研究院在去年 11 月到 12 月对医疗保健、金融保险业展开的调查，共有 10071 个公众参与。