

： 国人对公共医院去年满意度微升

调查：

国人对公共医院去年满意度微升

■ 李熙爱 leeheeai@sph.com.sg

本地近来发生多起医疗事件，调查显示消费者对公共医院的期望有所下跌，但求医后发现服务素质并没意料中差，总体满意度去年仍有所提升。

新加坡管理大学卓越服务研究院 (Institute of Service Excellence) 日前在法国集团索迪斯 (Sodexo) 的办公室公布第四季金融与保险业，以及医疗保健业的顾客满意度指数调查结果，共9583人在去年10月至今年1月接受调查。在本地的索迪斯主要为医疗行业提供支援服务。

在调查期间，新保集团网袭事件和爱之病带原者个人资料外泄事件陆续曝光。研究院研究与咨询主任陈勇畅指出，这些医疗事件多少影响了顾客对公共医院的期望，觉得在公共医院会得到更差的服务素质。

调查显示，顾客对公共医院的期望从前年的73.8分下跌2.4%至72.1分（满分为100分）。

“人们的期望总会被我们听

来的信息和品牌等因素影响，但整体来说，顾客去年的实际体验并没有受到太大影响。”

顾客对公共医院的总体满意度去年增加0.3%，这些受访顾客过去六个月曾到公共医院求医。

陈勇畅解释，期望与实际体验是不同概念，但两者会出现相反结果，或意味着顾客抱有的期望比实际情况差。但他强调，若期望持续下跌，将影响顾客对服务素质的观感，因而拉低顾客满意度。

除了公共医院，医疗保健业也包含私人医院和综合诊疗所，顾客去年对整个医疗保健业的总体满意度微增0.2%达72.0分。顾客对于医疗人员如何向他们解释病情及进行治疗，满意度显著增加。

陈勇畅也指出，虽然顾客对等候时间的满意度依旧偏低，但已有所进步。感觉等候时间不超过20分钟的顾客从前年的22.4%增加至去年的25.1%；感觉等候超过40分钟的顾客则从37%减少至33.6%。

另外，金融与保险业的顾客

满意度则增加0.6%至73.9分。调查发现，除银行户头外还拥有信用卡等其他产品的银行顾客，满意度比只有银行户头的顾客高出不少。这可能显示银行重新包装并结合不同产品带给了顾客更多好处，让顾客感到满意。

然而，顾客对于保险业的可靠性满意度偏低，认为保险业无法在他们有需要时提供应有的产品或服务，例如索赔时间既冗长又复杂，或需要等很久才能找到职员解答疑问。

陈勇畅指出，若保险业能把握机会改善这方面问题，有望显著提高顾客满意度。

整体顾客满意度73.5分 创历史新高

研究院昨天也公布2018年全年的顾客满意度调查结果，除了上述行业，调查还覆盖零售业、资讯通信业、航空业、陆路交通业、餐饮业和旅游业。去年的整体顾客满意度指数达到73.5分，比前年的72.9高出0.7%，创下调查自2007年推出以来的新高。这主要因为航空业、餐饮业和旅游业表现强劲。