2022年上海公立医疗机构门诊病人满意度调查揭晓

门诊病人总体满意率96.60%

本报讯（记者 郜阳）记者从今天上午召开的“2022年度上海市公立医疗机构病人满意度调查新闻通气会”上获悉，2022年门诊病人的总体满意度评分平均为4.83分（满分5分），总体满意率为96.60%，略高于2021年（分别为4.76分和95.30%）。2022年门诊病人对“医院设备设施与信息化服务”“医生服务”“其他医务人员服务”和“医疗服务流程与效果”4个维度的满意率分别为96.75%、97.01%、96.77%和95.92%，均比2021年有所增加。

2022年项目组采用2021年版上海市公立医疗机构门诊病人满意度测评量表（包含“医院设备设施与信息化服务”“医生服务”“其他医务人员服务”和“医疗服务流程与效果”4个维度、27个项目），对110所公立医疗机构进行了门诊满意度调查。调查涉及55所三级公立医院（含三级区域医疗中心）、23所二级区域医疗中心以及32所社区卫生服务中心。

■ **门诊病人满意率列前5位的项目：**“医院门诊疫情防控措施落实”“医院提供方便有效的信息化服务”“在我进行医院信息化设备操作遇到困难时，有门诊志愿者或其他医务人员提供了帮助”“门诊注射室护士服务有礼貌，操作熟练，关心我的感受，并注意保护我的隐私”和“医学影像检查人员服务有礼貌，并保护我的隐私”。

■ **满意度较高的三级甲等综合性公立医疗机构包括：**中山医院、华东医院、龙华医院、瑞金医院、仁济医院、华山医院、第九人民医院、岳阳医院、第六人民医院和东方医院；

■ **满意度较高的三级专科公立医疗机构：**一妇婴、眼病防治中心、胸科医院、肿瘤医院和眼耳鼻喉科医院；

■ **满意度较高的区域性医疗中心：**静安区中心医院、公利医院、同仁医院、瑞金医院卢湾分院、杨浦区中心医院、第八人民医院、周浦医院、浦东医院、市东医院和市北医院；打浦桥街道、延吉、大团、金泽镇、华阳街道、曹家渡街道、南桥镇、枫林街道、华泾镇、海湾镇等街镇社区卫生服务中心满意度较高。

复旦大学公共卫生学院教授、专家组组长薛迪介绍，2022年上海市公立医疗机构继续推进“便捷就医服务”数字化转型，提升就医便捷度。门诊病人预约率从2021年的60.46%提高至2022年的67.87%，提升了7.4个百分点。而预约率的增加以及在线挂号与付费、互联互通互认等便捷就医措施的普及，有效减少了病人的等待时间。2022年门诊病人就诊总时间小于1小时的比例（42.37%）比2021年增加约6.6个百分点。

■ **调查中有2825人次的病人提出了门诊医疗服务最需要改善的方面：**30.58%人次的门诊病人认为最需要改善的是等候、排队时间，10.87%人次的门诊病人认为环境、插队、拥挤和嘈杂最需要改善，9.06%人次的门诊病人认为最需要改善的是门诊服务态度与沟通。

■ **市民对持续改善医疗服务质量的建议：**进一步减少门诊及相关检查的等候时间、进一步改善就医环境与医患沟通、提供更好的适老化服务。

小伙为啥每晚戴呼吸机睡觉？

一个简单的睡眠监测告诉你“答案”

第医线

女星陈乔恩在综艺节目中自曝患有“睡眠呼吸暂停综合征”，男歌手胡海泉说自己戴着呼吸机睡觉防打鼾……越来越多的人们认识到睡觉“打鼾”并不是睡得好、睡得香，而是一种与上呼吸道阻塞或呼吸中枢神经受损有关的睡眠障碍。

3月21日是世界睡眠日，记者在上海市胸科医院睡眠呼吸暂停专题门诊体验了一回睡眠呼吸监测。呼吸科副主任医师王韡旻告诉记者，只需把便携式的呼吸睡眠监测仪器带回家，睡觉时佩戴，就可以得到一组初筛数据报告。如果报告有问题，会建议患者再到医院进行多导睡眠监测（PSG），这是诊断睡眠呼吸暂停综合征的金标准。

王韡旻医生在门诊接诊患者 舒大维 摄

便携式设备用于初筛

一个方方正正的黑色斜背包，重量不过0.5千克，里面包含了晚上监测睡觉的所有设备。技师给记者演示了一下如何穿戴这套设备：手腕上和胸腹部各绑一个比名片盒略大的小盒子，手指伸入一个软胶制成的指夹式血氧仪，还有一条记录睡眠时口鼻气流的鼻管，用胶布贴牢防止移位。“我们的机器为您设定的时间是晚上11时30分启动，请您尽量在此之前把仪器佩戴好并躺下。最重要的是检查好是否佩戴正确，避免采集不到数据。”

当晚11时，记者边看操作指南，边为自己戴好了设备，花了大概15分钟。随后躺下，关灯，大约十分钟后睡着。

相比平时一觉睡到天亮，这次由于身上多了仪器不适应，夜间醒来二三次，摸一下鼻管，还在，指脉夹也没有掉，早晨7时起床后将设备摘除放入包中，归还医院。

半天后，记者的监测结果出炉：一晚上清醒时间占15%，睡眠占85%。平均血氧饱和度为97.4%，最低时达到过92%。平均脉率70次/分，最低为55次/分。在睡眠过程中，没有发生呼吸暂停事件，但有过一次14秒的低通气（HYP）状态。

“我不打鼾，也没有呼吸暂停，什么是低通气呢？”面对记者询问，王韡旻解读报告时说，呼吸没有暂停，但偶尔有低通气，说明那段时间呼吸时的气流要比平时弱。她建议记者加强锻炼，合理饮食，采用侧卧位睡眠。

“在我们医院，便携式的睡眠监测和金标准的多导睡眠监测都可以做，呼吸科有病人说自己晚上睡觉打鼾严重或者常常‘憋醒’，一般都会推荐他们做个监测。”王韡旻说，但是，有些人觉得在医院睡觉，而且还戴着那么多设备，睡都睡不好，这对监测结果多少有点影响。因此会推荐他们试试可以带回家的便携式设备。它能够采集口鼻气流、胸腹运动、血氧饱和度、体位、鼾声等信号，对患者来说更便捷、舒适。

来看打鼾的患者多了

“如果口鼻呼吸气流消失每次在10秒钟以上就算睡眠呼吸暂停。”王韡旻说，一般轻微的、均匀的鼾声，问题不大；但是严重的打鼾，声音忽高忽低，可能预示着患有阻塞性睡眠呼吸暂停低通气综合征（OSA），严重威胁健康。

她曾接诊过一位患者，通过便携式设备查出来，其夜间呼吸暂停时间达到2分钟。“正常人主动憋气都不能这么久，试想一下如果在睡眠中呼吸暂停，是可能导致猝死的。”

人清醒的时候，咽部组织是有张力的，因此不会阻塞呼吸道。但在入睡之后，因为气道肌肉放松及重力原因等，舌头、软腭等上气道软组织后坠、塌陷，使呼吸道变窄，影响正常呼吸，就会出现鼾声和低通气。至完全阻塞，就会引起呼吸暂停。

有人舌头、扁桃体、软腭天生比较肥大，容易打鼾；还有人舌头向后坠，压入咽喉部，使气道变窄，也容易打鼾。此外，肥胖是引起打鼾的最重要原因。肥胖者的气道比正常人含有更多脂肪，气道狭窄，“风过小巷”动静更大。

“这两年，来看打鼾的患者多起来了，有的是由于打鼾太响，影响家人睡觉；有的是在宿舍里打鼾，怕被室友‘嫌弃’；还有的患者出现白天嗜睡、头痛、记忆力减退，情绪波动等症状，影响到工作学习，多方打听后来到呼吸科就诊。”王韡旻说。

小伙戴上呼吸机睡觉

杨晓俊（化名）是一位中度的OSA患者，身材肥胖，他在胸科医院经过睡眠监测，发现睡眠中频繁发生呼吸暂停，最长的有50秒。经过反复考虑，他购买了一台家用呼吸机。现在，他每天都会戴呼吸机入睡。

杨晓俊还记得，刚戴呼吸机适应了将近一个月。那之后，有了好睡眠的他，口腔里的干苦味消失了，头痛也不见了。而他白天精神好了以后，也更愿意锻炼，把自己的体重慢慢降下来。

《柳叶刀呼吸医学》在2019年发布的“阻塞性睡眠呼吸暂停与全球经济负担”报告显示，我国睡眠呼吸暂停患病人数居全球首位，达1.76亿。国内数据显示，我国发病率为3.4%，老年人占到22%以上。

“打鼾挺常见，但大多数人不清楚它意味着什么，不会主动去就诊。”王韡旻说，睡眠呼吸暂停综合征与心脑血管病、高血压、糖尿病等多种慢性疾病均密切相关。更严重的情况在于，有的人在睡梦中“睡死”了，一部分就是死于呼吸暂停综合征。

多导睡眠监测是监测的重要手段，在家也可以用智能手环/手表监测睡眠状态和血氧状态，也具有一定的参考价值。如何治疗和改善呢？家用呼吸机正压通气，可以使塌陷的气道保持畅通，从而降低空气在内部振动的声音。呼吸机不改变人体的呼吸结构，只是辅助通气。

“很多人一听到呼吸机，就想到ICU里抢救的那个呼吸机，甚至还认为，都戴呼吸机了，活不长了！”王韡旻说，“睡眠呼吸暂停综合征”对于不少人而言，依然相对陌生。目前，睡眠呼吸暂停综合征的治疗主要分三个方向，一是锻炼减重、戒烟戒酒、侧卧位睡眠，二是使用呼吸机、口腔矫治器等医疗器械，三是外科手术。具体选哪种治疗方法，需要医生诊断后再决定。其中，行为的改变是贯穿始终的。要注意的是，单纯的侧卧不能完全缓解中重度睡眠呼吸暂停，建议到医院寻求专业的指导。 本报记者 左妍

今日论语

拔除消费途中的『拦路码』

纪玉

立足方便的“二维码”，怎会变成“拦路码”？据新华社报道，停车缴费、点餐、购物……如今，扫码支付代替人工服务已然成为一种日常，但这种消费方式，却因为部分场所设置的通过关注公众号来缴费、过度索取个人信息、日常频繁推送广告等情况，给不少消费者带来困扰。

扫码消费，本该方便快捷。扫一扫便能点单、扫一扫便能支付，消费者理想中的场景本该如此潇洒自如。然而，现实中的扫码消费却不一定是这样。扫码之后等着消费者的，很可能并非清晰明了的菜单或支付页面，而是要求消费者先关注某个公众号、先注册个会员、先“快捷登录”一下、先授权个人信息、先交出手机号……商家的这些要求，有的可以拒绝，有的则必须同意才能点单或支付，“形式上自愿，实质上强制”的做法，不仅让消费者不适，而且已经涉嫌侵权。

扫码消费，理应是消费者与商家“双赢”，但“二维码”成了“拦路码”，关键还在于部分商家仍然轻视消费者权益。消费者的公平交易权、自主选择权等未得到足够尊重，还可能面临个人信息泄露的风险。近年来，多地消费者权益保护协会发出“关于扫码消费行业自律承诺和倡议”，“强制关注”等虽有所减少，但有些商家依然用各种方法套取消费者信息，比如有的餐厅小程序在结账环节索取消费者手机号，不给就不能结账。近期上海消保委暗访发现，有的扫码点餐小程序索要手机号，有的强制获取位置信息。

扫码消费“强制关注”等乱象，有点像消费者结账时商家“反向抹零”，看似几毛几分钱的“小事”，看似关注一个公众号、授权“一点”个人信息的“小麻烦”，实际上关乎法律法规的落实、消费者权益的保障，以及消费环境的完善。除了消费者多点“较真”精神，重视保护个人信息、积极维护合法权益之外，更需要职能部门、消费者协会等持续、有力地“撑腰”，规范商家行为，进一步拔除消费途中的“拦路码”。

商家也该意识到，“强制关注”未必增加消费者“黏性”，好的消费体验才能带来更多回头客。