



WJX HEALTHCARE INDUSTRY
SOLUTION

问卷星·医疗行业解决方案

患者体验管理 | 临床科研 | 健康评估 | 内部员工管理

2025/03



[HTTPS://WWW.WJX.CN](https://www.wjx.cn)



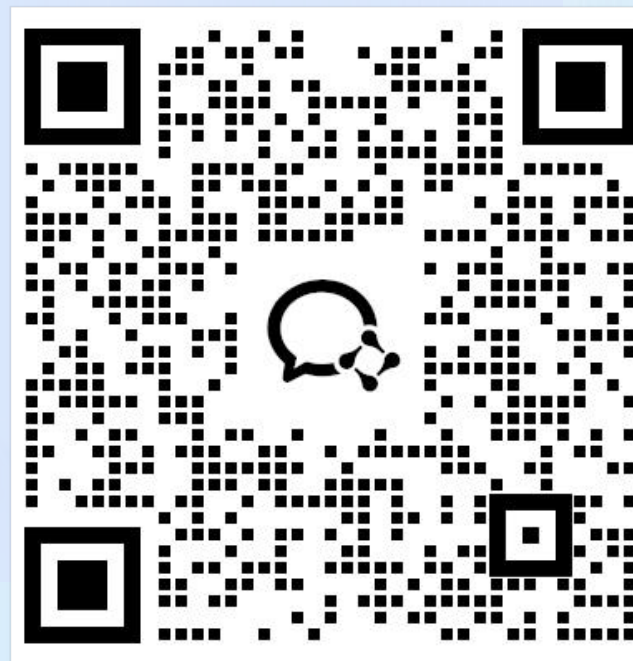


医疗行业 | 解决方案

立即扫码获取 完整解决方案

PDF

- ✓ 专业服务顾问1V1支持
- ✓ 在线系统演示与方案定制



CONTENTS

01. 行业背景及痛点

02. 解决方案及场景

- 对外（患者用户）
- 对内（内部员工）

03. 合作案例

04. 问卷星简介



01 /

行业背景 及痛点





医疗行业 | 使用背景

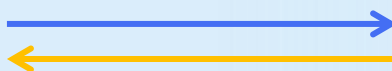


医疗机构 (医院、公共医疗机构等)



➤ 各项工作均需大量数据支撑决策

多样化数据采集场景



数字化工具赋能提效



高效反馈



服务提升



问卷星 (信息化调查工具)



➤ 帮助医院高效收集、分析、管理数据

⊕ 行业痛点 | 数据采集与统计难题



各科需求碎片化 医院内部系统难满足

面对患者随访（内科）、医护考核（行政）等20+类场景需求，内部系统单次定制开发周期长，无法适应碎片化业务需求。



数据采集场景多 自研问卷工具成本高

面对日常运营、患者服务等数据采集场景，自研系统还需持续投入开发资源，且需求波动导致成本过高。



表格式统计数据 重复、低效、难归纳

纸质/电子表格需人工清洗合并，同类数据平均重复收集3次以上，极大地挤占了医院运营者时间，堆积数据难以沉淀分析。



数据权限未分层 敏感信息安全有风险

全院共用单级权限账号，患者隐私数据与行政数据混合存储，存在超权限访问隐患，容易引发数据风险。



轻量化工具问卷星，填补医院自有系统短板，实现高效低成本的数据采集与分析管理。

02 /

解决方案 及使用场景





解决方案 | 轻量对接问卷星，内外场景全满足



患者体验管理

对外场景



构建在线调研旅程或体系，实时预警投诉风险，支撑满意度动态监测与诊疗决策优化，提升医患管理颗粒度。

患者基础病情信息收集

患者满意度调研与预警

术后/慢性疾病/特殊疾病患者随访



临床科学研究

对外场景



构建医院调研系统高效在线收集数据，通过标准化清洗与多维度可视化呈现，降低人工误差，强化决策支撑力。

新药临床试验

医疗器械临床评价

临床疗效比较研究



专业健康测评

对外场景



多元化专业测评模版，支持自定义外观与逻辑跳转，导出PDF对接HIS系统，实现报告自动归档及调用追溯。

SCL-90症状自测量表

焦虑倾向在线测评

Beck抑郁自评问卷



社会性科普及调查

对外场景



高并发访问支持，平稳承载全民性调研项目，实时查看各区域数据回收情况，多图表报告与洞察自动输出。

居民健康状况调查

青少年心理健康调查

民众基础医疗知识普及



解决方案 | 轻量对接问卷星，内外场景全满足

✓ 员工医技考核

对内场景



提供海量题型随机组卷，AI快速评分，实人身份验证，多重机制防作弊，确保医护人员技能考核公平高效。

医师/护士培训考核

护理实习生考核

护理“三基”理论知识竞赛



✓ 360度人才评估

对内场景



支持上级/同事/患者等多角度评分，自动生成多维度评估报告，为人才管理、晋升评优提供客观数据支撑。

医护人员绩效考核

规范化培训学员360评价

中层干部考核与医德医风建设考核



✓ 员工满意度调查

对内场景



从多维度调研员工真实想法，一键输出满意度洞察报告，直观呈现管理薄弱环节与改进方向。

年度员工满意度调查

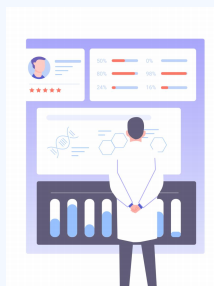
食堂满意度调研

日常培训讲座满意度调研



✓ 日常信息收集

对内场景



90+题型模板，支持图片/文件上传，自动归类整理数据，快速完成培训、活动等日常行政类信息收集。

员工基础信息填报

培训讲座活动报名

节假日福利领取登记



02-1 /

对外患者 使用场景





患者体验管理 | 全链路赋能患者数据采集场景

01 就诊前

患者健康评估信息收集



患者：提前扫码评估



医生：速览患者情况



节省问诊时间
提高诊疗效率

02 就诊后

患者满意度调研与预警



患者：受邀参与调研



医生：投诉即时预警



快速响应投诉
提高服务质量

03 出院后

慢性疾病/术后定期随访



患者：反馈病情变化



医生：异常及时干预



提高随访依从性
减少患者失访率



患者体验管理 | 就诊前：患者健康评估信息收集



* 1. 您的姓名：
张武

* 2. 您的病历号：
202502153356

* 3. 在您过去一年中，吸烟吗？
是的，每天吸

* 4. 过去一年，您平均每日吸几支烟
16-20支

* 5. 在您过去的一年中是否有过规律性饮酒
是

* 6. 过去一年，您的饮酒情况是：
啤酒：6 瓶/周（1玻璃瓶=600ml）；葡萄酒
3 两/周
[填空题]



患者：提前扫码，快速开启健康评估

减少问诊等待

降低误诊风险

提升患者体验

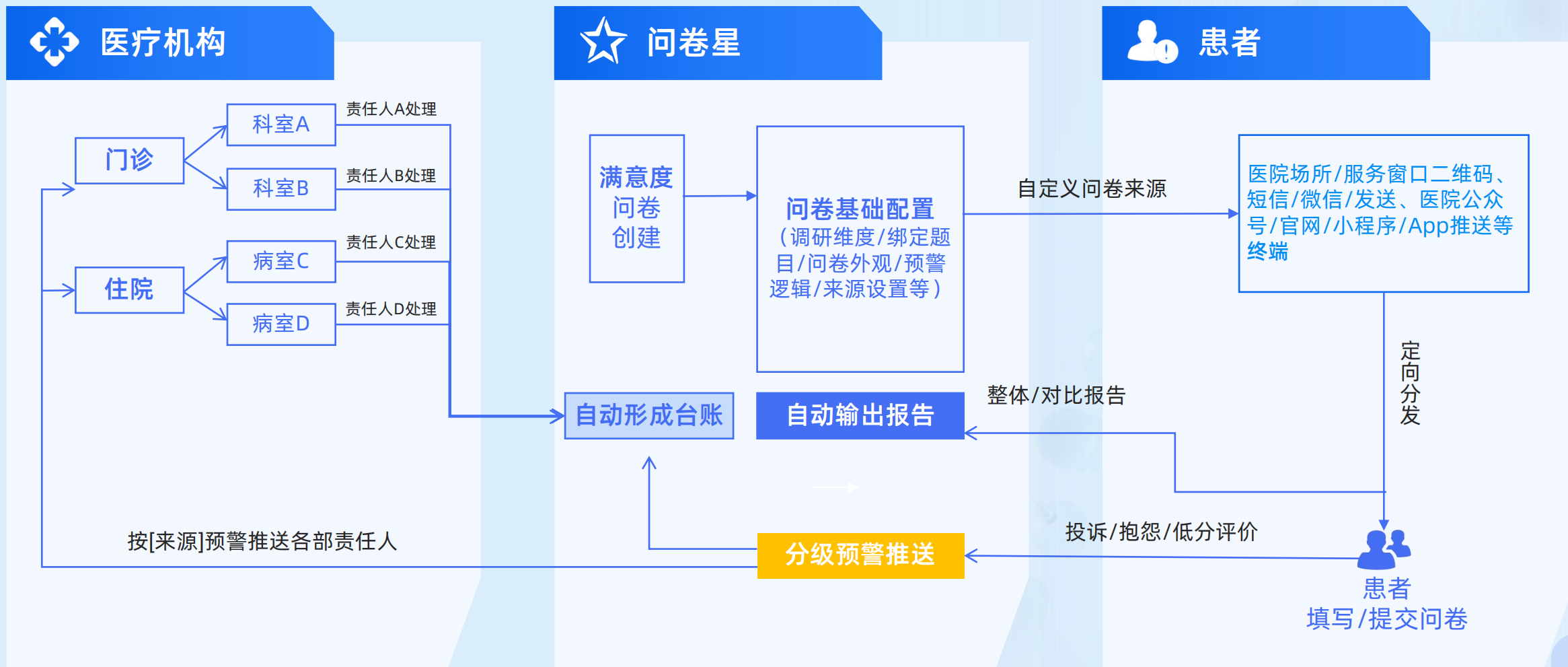


医生：借助信息化工具，提升接诊效率

解决问题场景

门诊患者数量较多，医生难以在有限的时间内全面评估患者健康状况、以及了解患者基础病情细节、生活习惯等信息。

⊕ 患者体验管理 | 就诊后：满意度调研与投诉预警





患者体验管理 | 快速创建满意度调研问卷



支持AI一键创建

- 评分题型
 - 评分单选
 - 量表题
 - 矩阵量表
- 主观题型
 - 填空题
 - 多项填空
- 分页说明
 - 分页栏
 - 段落说明
- 普通题型
 - 普通单选
 - 矩阵单选
 - 滑动条
 - 情景随机
 - 轮播图
- 个人信息

评分单选题

住院期间，护士对您是否尊重？

- 非常尊重 (5分)
- 比较尊重 (4分)
- 一般尊重 (3分)
- 不太尊重 (2分)
- 非常不尊重 (1分)

NPS题型

您向朋友或同事推荐我们医院的可能性有多大？

完全不可能 极有可能

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

量表题

请为我院住院服务满意度做出评价：

很不满意 很满意

👍 👍 👍 👍 👍

患者体验管理 | 满意度维度自定义

The image displays two devices showing the configuration and execution of a patient satisfaction survey. The tablet on the left shows the '绑定题目' (Bind Questions) tab, where dimensions are mapped to specific survey questions. The smartphone on the right shows the survey form with radio button options for each question.

维度设置	绑定题目
护士沟通	住院期间，护士对您是否尊重？
医生沟通	住院期间，医生对您是否尊重？
医务人员回应	您的病房和卫生间是否清洁无异味？
环境与标识	医院内的路标和指示是否明确？
出入院信息及手续	办理入院手续是否复杂？
疼痛管理	当您出现疼痛难忍的情况，医务人员是否尽力帮助您缓解？
药物沟通	每次用药时（包括口服和注射），医务人员是否告诉了此药的名称？

手机端问卷内容：

住院患者满意度调查

为了持续改进医疗服务，优化就医流程，营造良好的就医环境，诚邀您参加我院患者满意度调查工作，请您根据亲身经历如实填写问卷，我们将严格保护您的个人信息，真诚感谢您的参与！

住院期间，护士对您是否尊重？

A.非常尊重 B.比较尊重
 C.一般 D.不太尊重
 E.非常不尊重

住院期间，医生对您是否尊重？

A.非常尊重 B.比较尊重
 C.一般 D.不太尊重
 E.非常不尊重

自定义调研维度及权重

按维度绑定对应题目

按维度输出评分与报告



患者体验管理 | 多渠道回收满意度数据



线下邀评（二维码）

- ✓ 医院场所/服务窗口/各科室门口
投放二维码



线上回收（多渠道）

- ✓ 短信发送、微信发送、公众号推送、医院官网、小程序、App等





患者体验管理 | 实时了解各科室满意度情况



一室一码·实时查看：各科门诊/住院病室“患者满意度”情况

编号	来源名称	自定义来源链接地址	答卷	统计	详情	删除
XXXXX	胸外科	<input type="text" value="https://www.wjx.top"/> 复制 访问 二维码	xxx			
XXXXX	呼吸内科	<input type="text" value="https://www.wjx.top"/> 复制 访问 二维码	xxx			
XXXXX	感染内科	<input type="text" value="https://www.wjx.top/"/> 复制 访问 二维码	xxx			
XXXXX	肿瘤科	<input type="text" value="https://www.wjx.top/"/> 复制 访问 二维码	xxx			
XXXXX	ICU	<input type="text" value="https://www.wjx.top/"/> 复制 访问 二维码	xxx			

按科室生成二维码



引导患者填写



实时监督满意度

根据不同科室，生成对应的问卷二维码

各科室引导患者在线填写满意度调研问卷

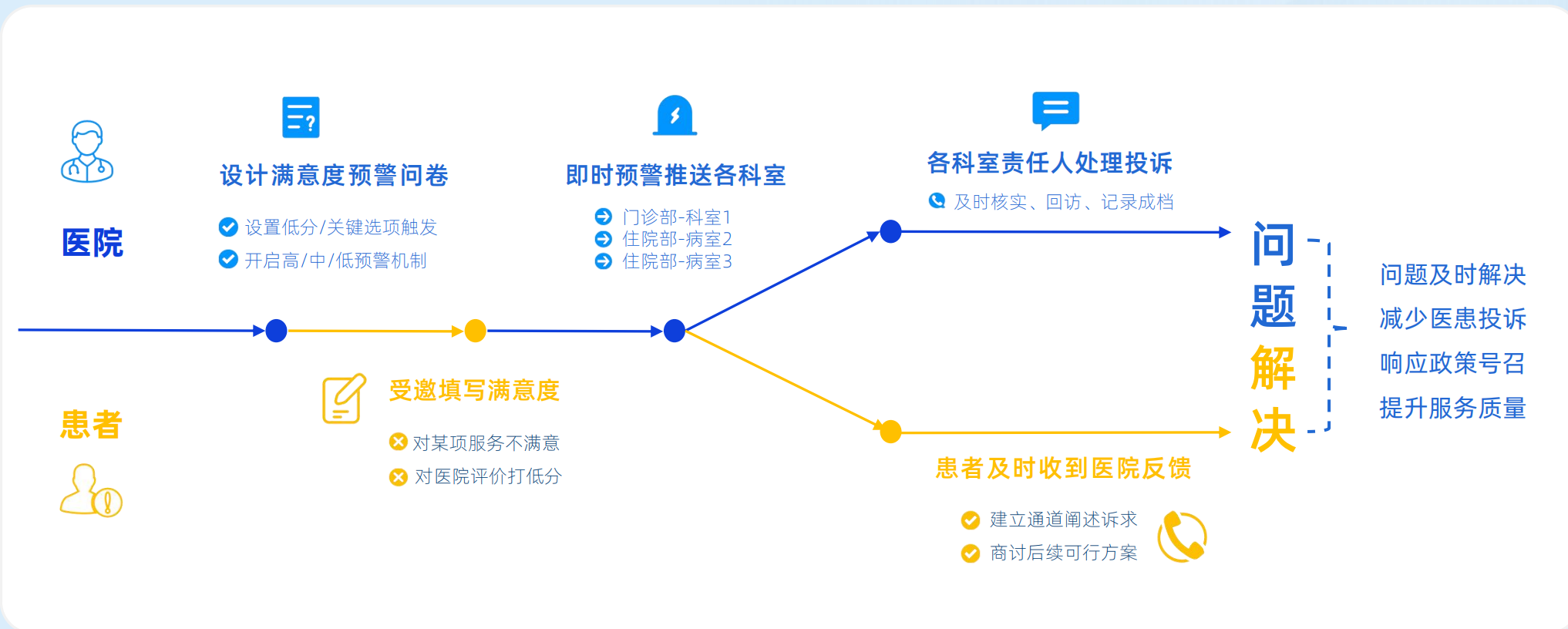
各科室基于满意度数据，高效处理，改善医患关系



患者体验管理 | 患者投诉/抱怨/低分预警链路

医院视角

患者视角



患者体验管理 | 按低/中/高，实时分级预警

低级：黄色预警



当患者选择某一题目的某一选项，触发【低级-黄色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“关键选项”触发预警

中级：橙色预警



当患者在NPS题中选择“完全不可能”时，触发【中级-橙色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“NPS低分”触发预警

高级：红色预警



当患者抱怨“很不满意”时触发【高级-红色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“患者抱怨”触发预警



患者体验管理 | 即时预警推送至各科室责任人



触发规则设置

消息回复设置

预警数据统计

低分预警开关 已开启

预警名称	预警等级	协作员	触发条件	操作
黄色预警 (低)	低预警	科室A-张三	住院期间, 护士对您是否尊重? 等于 <u>不太尊重</u> 等2项	编辑 删除
橙色预警 (中)	中预警	科室B-李四	您向朋友或同事推荐我们医院的可能性有多大? 等于 <u>完全不可能</u>	编辑 删除
红色预警 (高)	高预警	科室C-王五	请为我院住院服务满意度做出评价: 等于 <u>很不满意</u>	编辑 删除

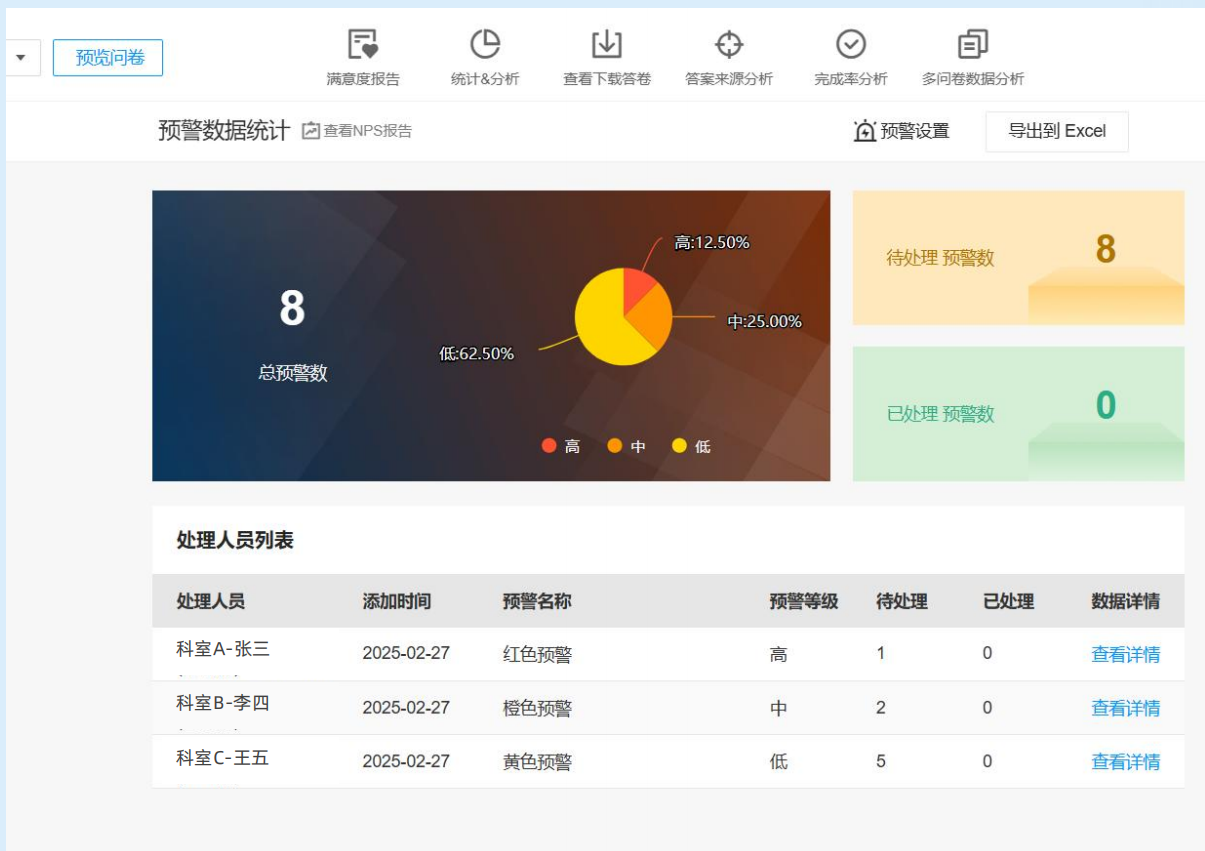
预警名称 红色预警 (高)

预警等级 低 中 高

触发条件 4.请为我院住院服务满意度做出评 很不满意 + 垃圾桶

协作员 科室C-王五

患者体验管理 | 后台自动形成预警与处理台账



各科室责任人

- ➔ 第一时间收到预警提醒
- ➔ 第一时间处理患者抱怨

医院管理者

- ✔ 实时监督各科室预警情况
- ✔ 月度汇总预警与处理台账

患者体验管理 | 由总到分，自动输出满意度报告

总 医院满意度报告 驱动整体医疗服务提升

分 各科室满意度报告 考核部门服务质量



患者体验管理 | 多维度得分统计与满意度解读

图 多维度得分统计 助力医院针对性优化

各评估维度得分-雷达图

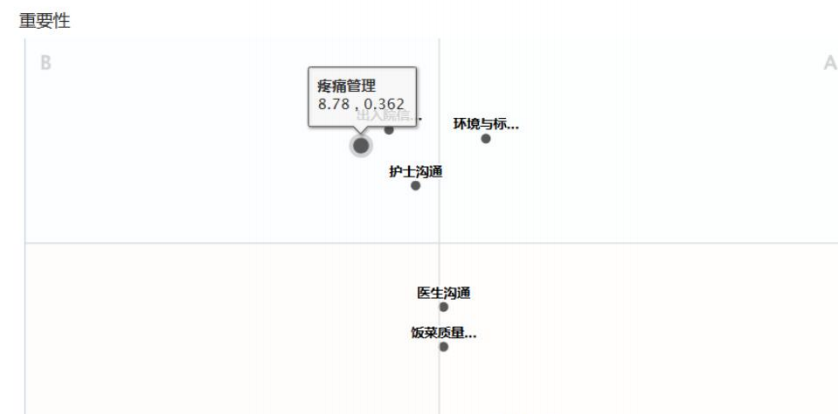
报告



表 NPS满意度解读 锁定服务提升区域

NPS满意值-维度指标SWOT分析

报告



分析解读

B区 (改进区)

在此象限指标客户较重视, 但NPS满意值不高, 说明需要重点加强改善。

护士沟通、出入院信息及手续、疼痛管理

患者体验管理 | 多维度对比分析满意度

报告首页

组织架构对比报告

时间线对比报告

各年份对比报告

各月份对比报告

数据大屏

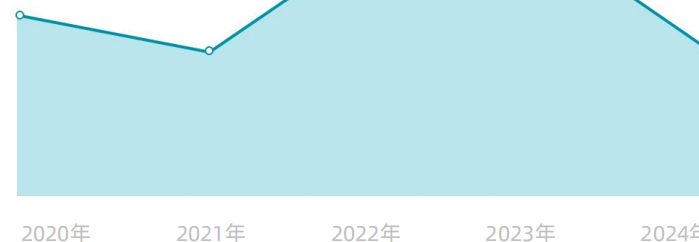
BOSS看板

按月份对比

按科室对比

维度	维度得分	总体满意度得分
护士沟通	4.8	4.9
医生沟通	4.8	4.9
饭菜口味	4.8	4.9

月份	满意度得分	分值差 (与上月对比)	平均分	详细报告
5月	4.7	+0.2	4.5	查看报告
6月	4.4	-0.1	4.5	查看报告
7月	4.6		4.5	查看报告
8月	4.6		4.5	查看报告



2024年

4.9/5

788/份

满意度得分

答卷数

按维度对比

按年份对比

总分及答卷数

所有原始数据/报告, 均支持EXCEL、WORD、PDF一键下载, 助力医院二次数据分析。



医疗行业 | 解决方案

立即扫码获取 完整解决方案

PDF

- ✓ 专业服务顾问1V1支持
- ✓ 在线系统演示与方案定制

