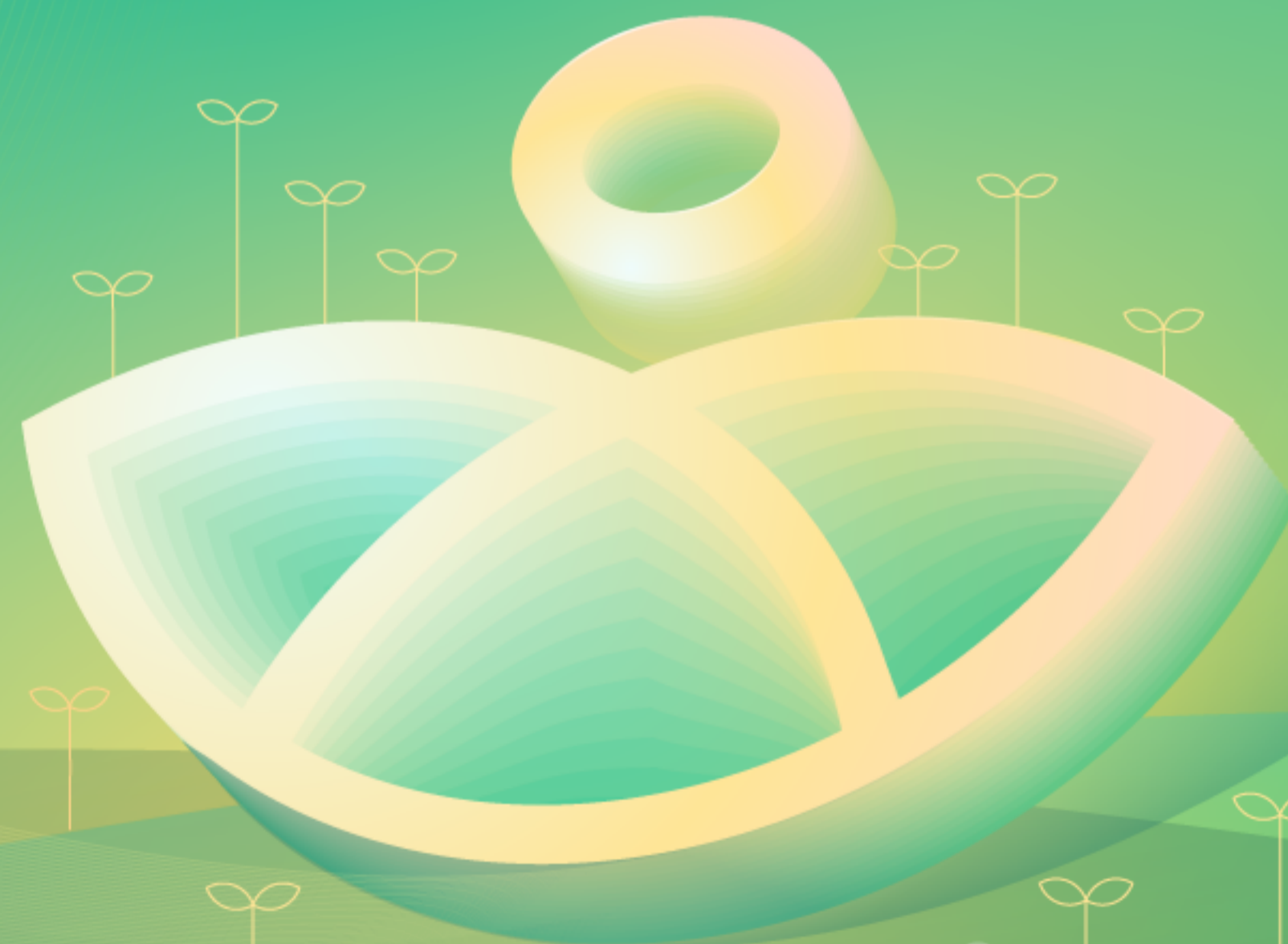




# 敬畏生命

育学园医疗服务白皮书



# 4371份用户调研问卷

本次报告数据来源

我们一起长大

调研时间：2020年1月

1

调研用户信息

2

健康意识

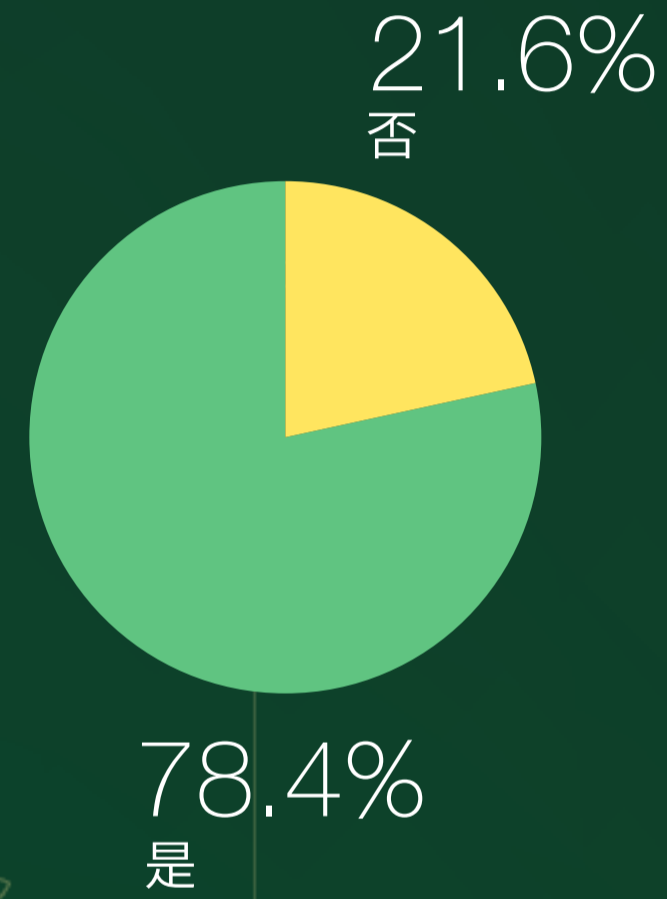
3

医疗服务

# 1

## 调研用户信息

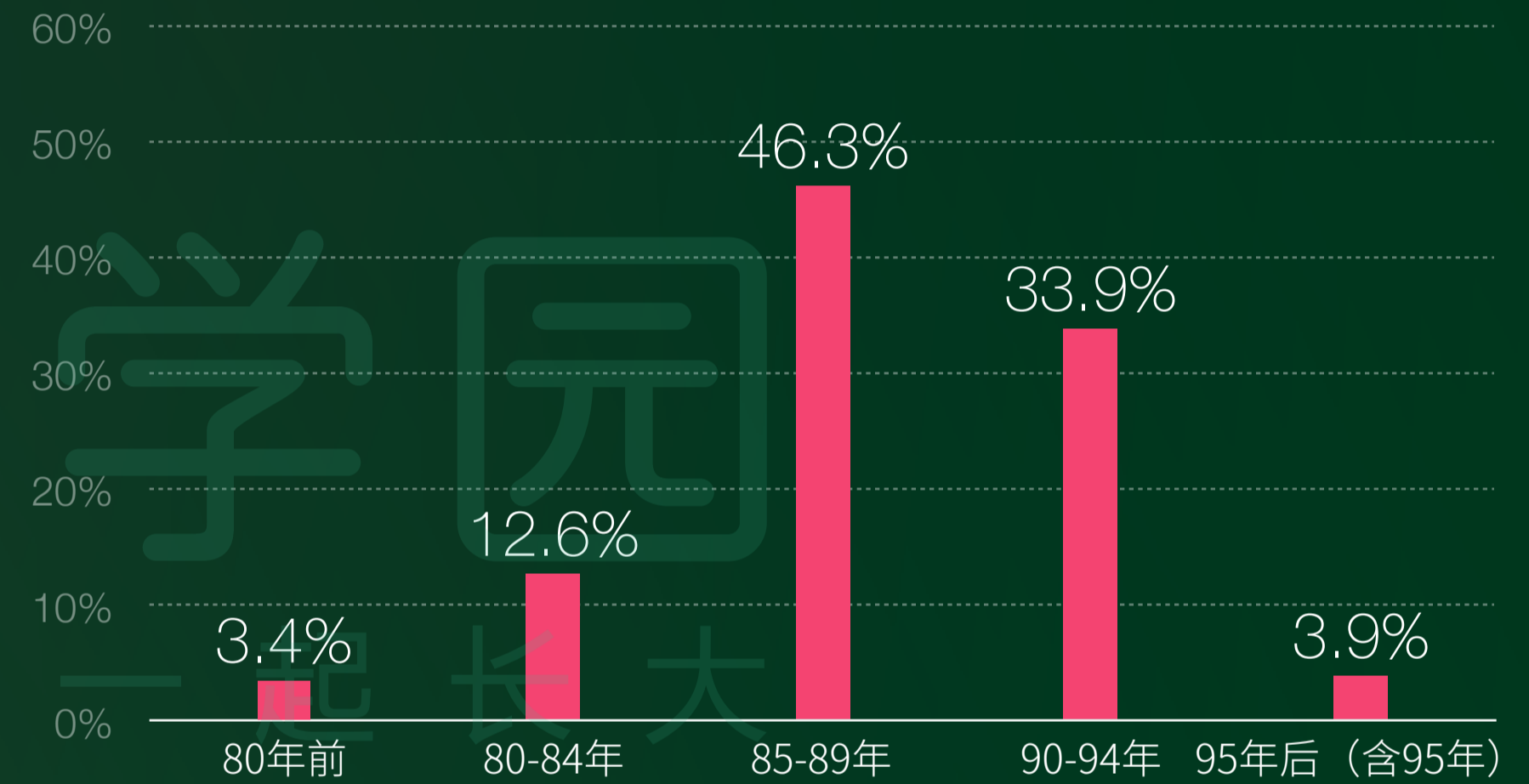
## 育学园APP用户



## 用户性别

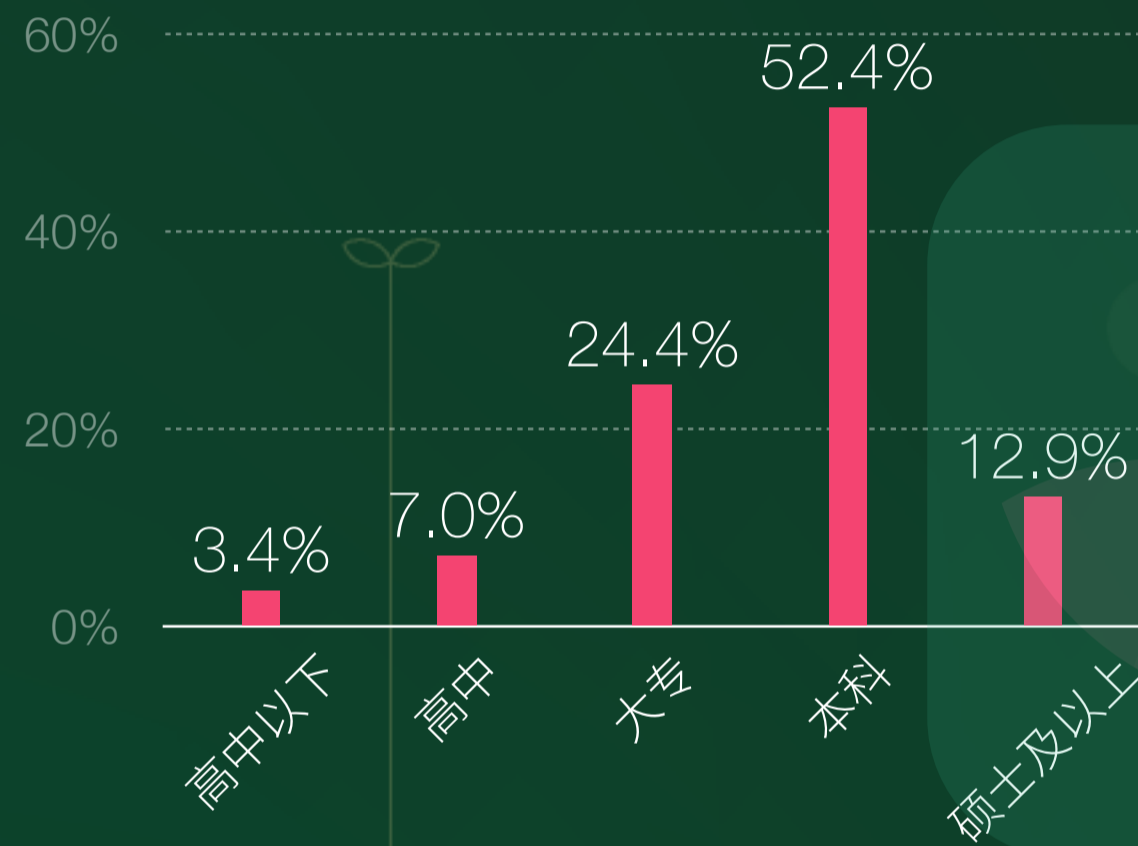


## 用户年龄

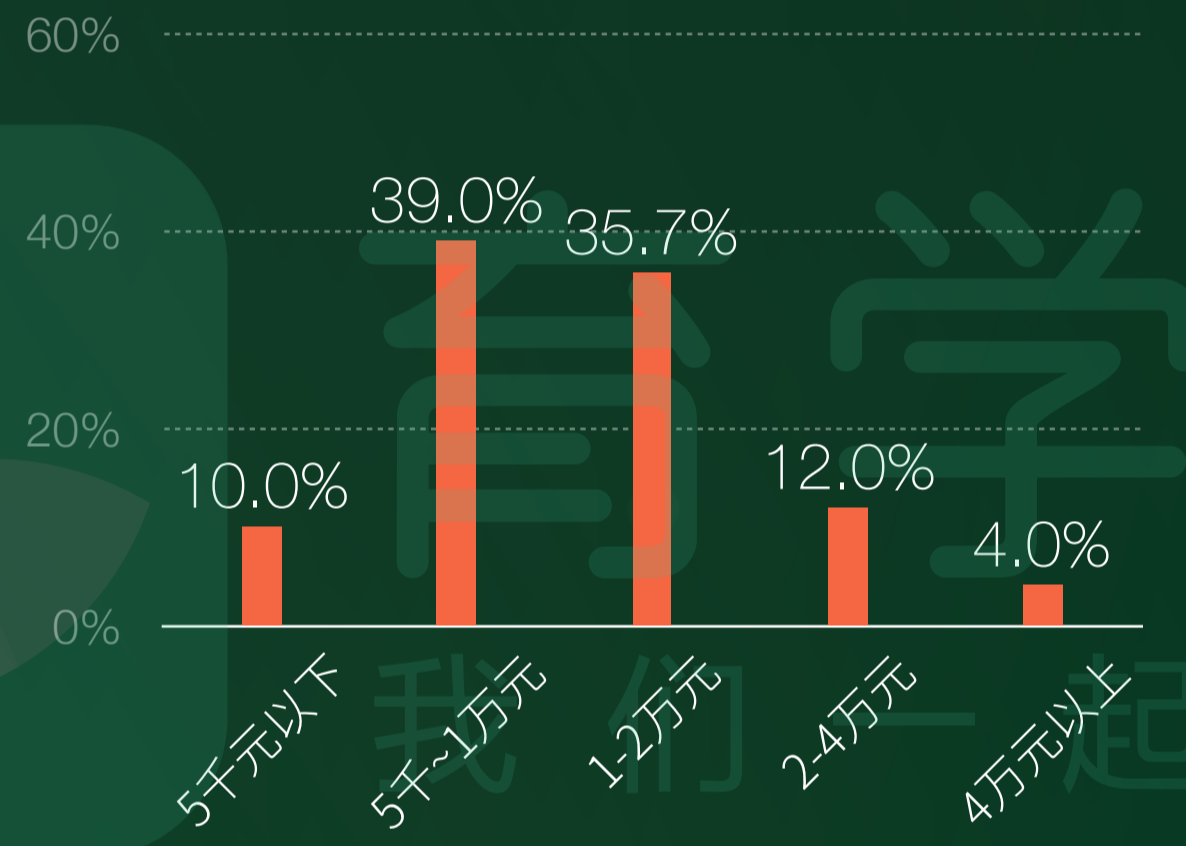


- 参与本次调研的用户中，有78%的用户是育学园APP用户，其中女性用户占比超过95%
- 超过84%的用户是85后，90后占比接近38%

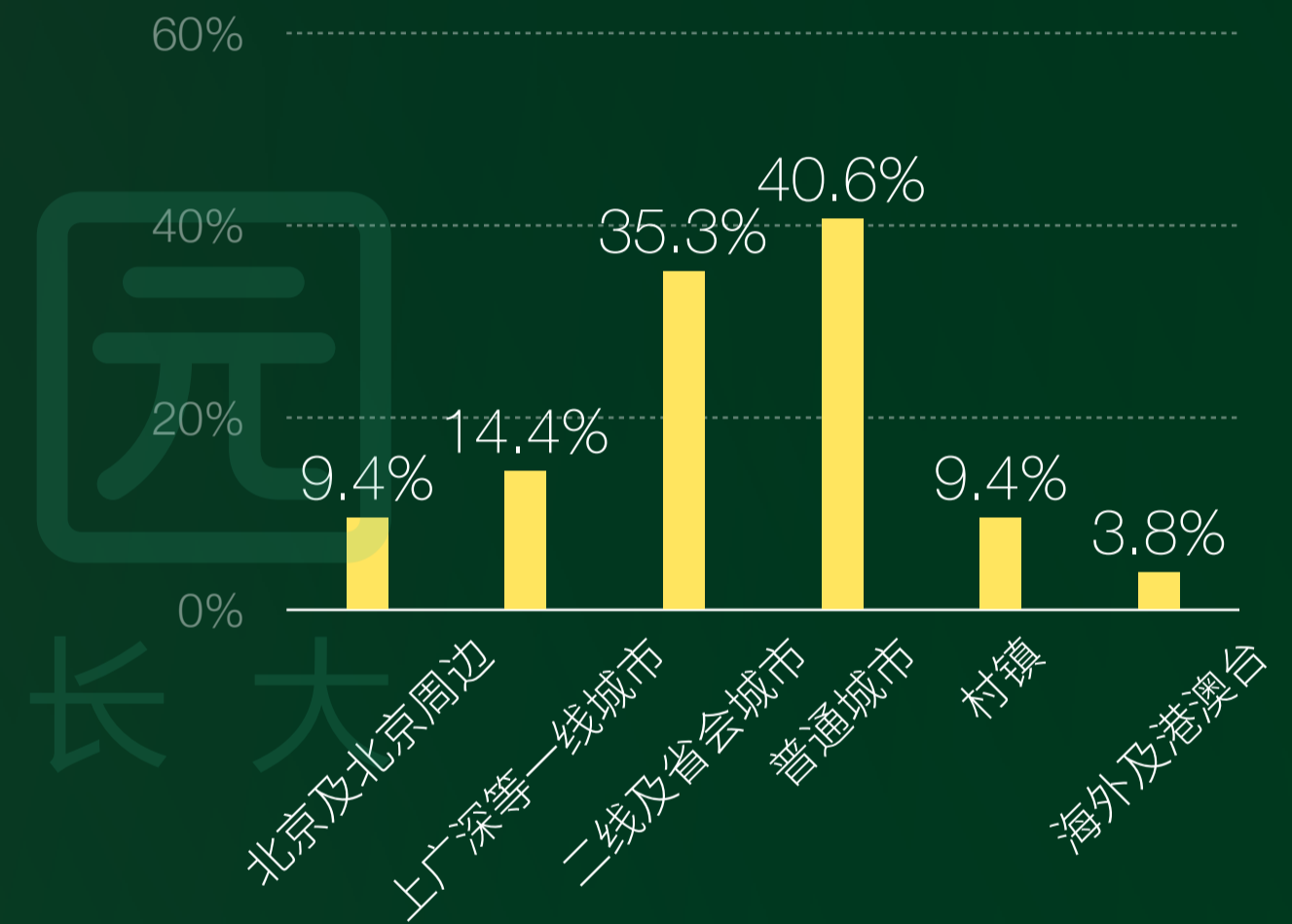
## 用户学历



## 家庭月收入

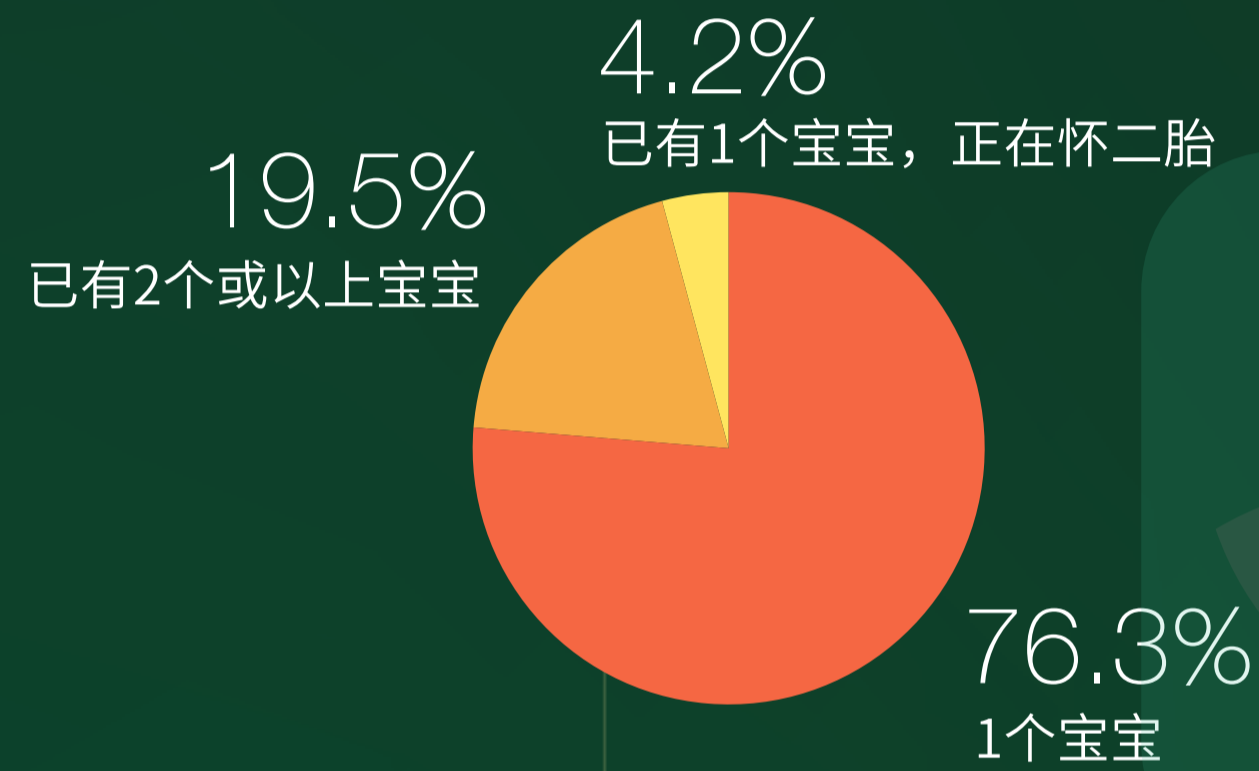


## 用户居住地

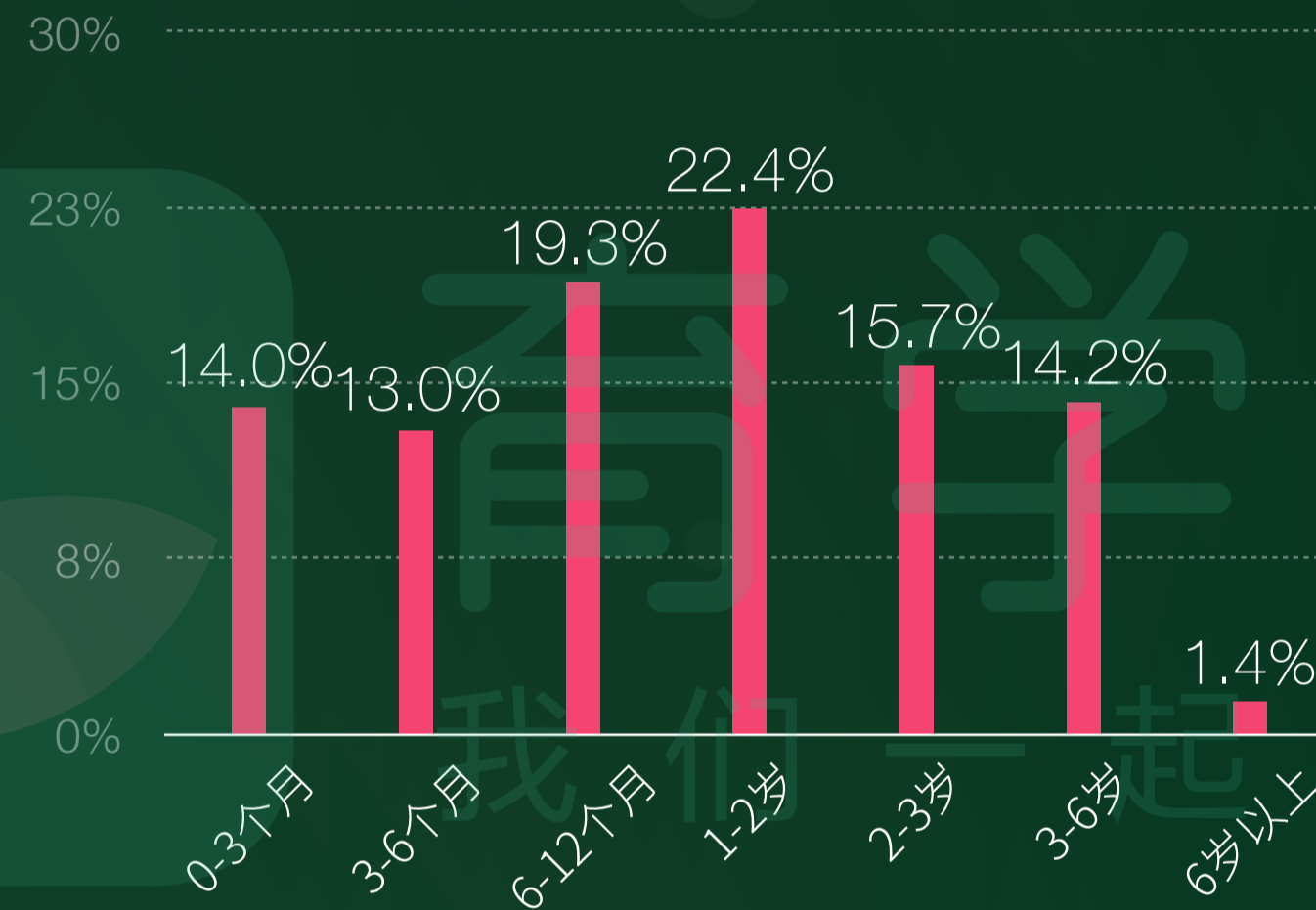


- 本科及本科以上学历的用户超过65%，家庭月收入在1万元以上的超过51%
- 9%的用户居住地为北京及北京周边地区，13%的用户生活在北上广深等其他一线城市，村镇占比用户不足9%

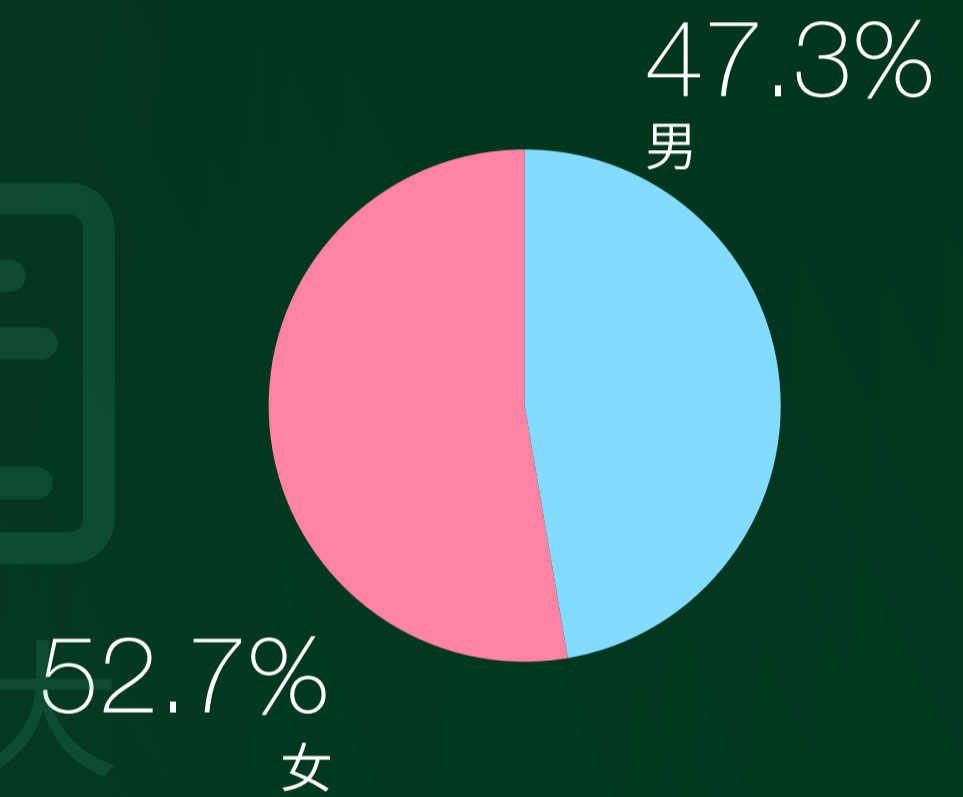
## 育儿家庭状态



## 宝宝月龄分布



## 宝宝性别



- 参与本次调研的所有用户均为育儿用户，其中76%的家庭只有一个宝宝，二胎占比（包括正在怀二胎）超过23%
- 宝宝月龄主要集中在0-1岁，占比接近47%，宝宝年龄超过3岁以上的家庭不足16%

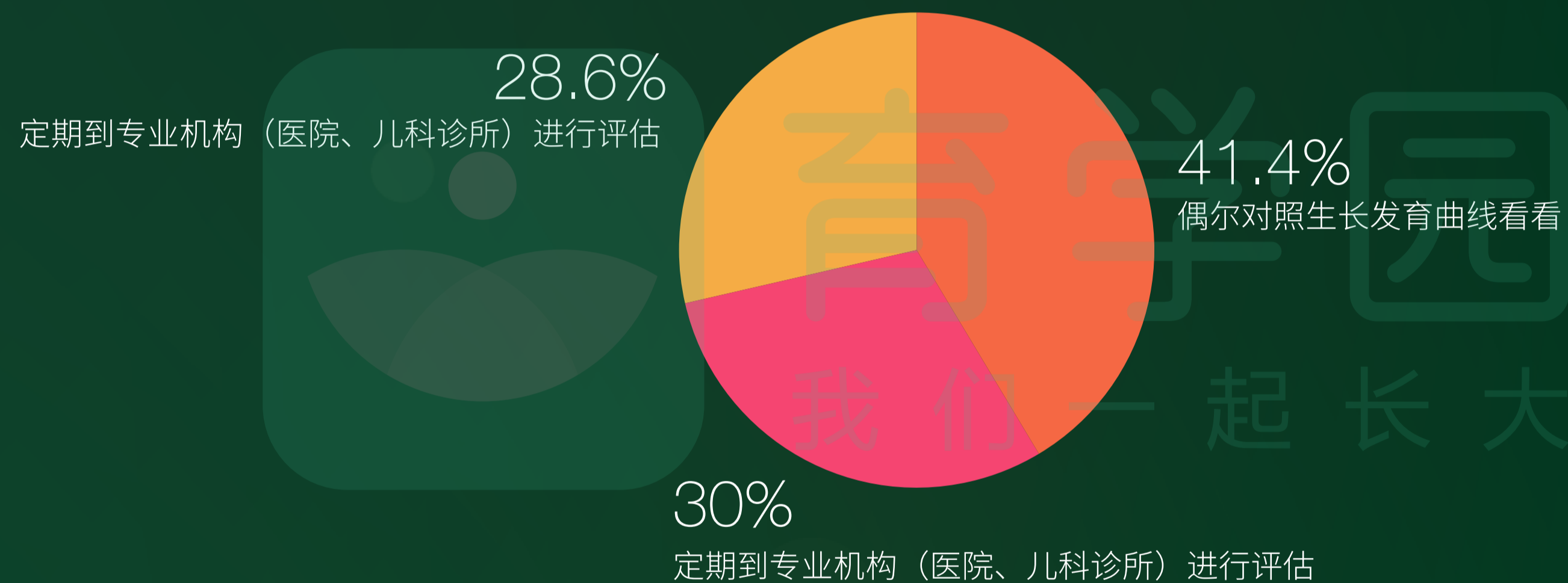
# 2

## 健康意识



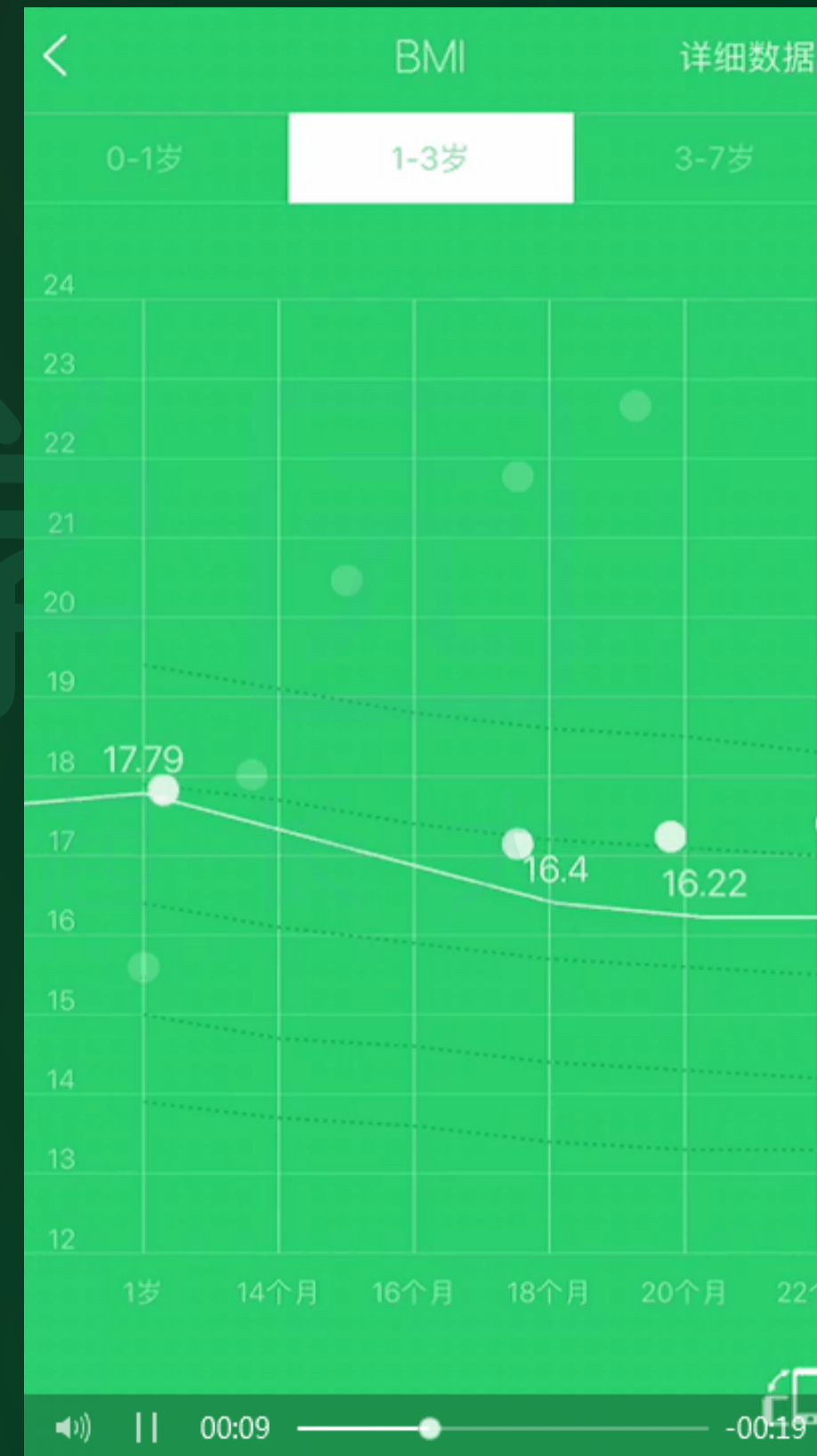


## 是否对照生长曲线，给宝宝做过测评？

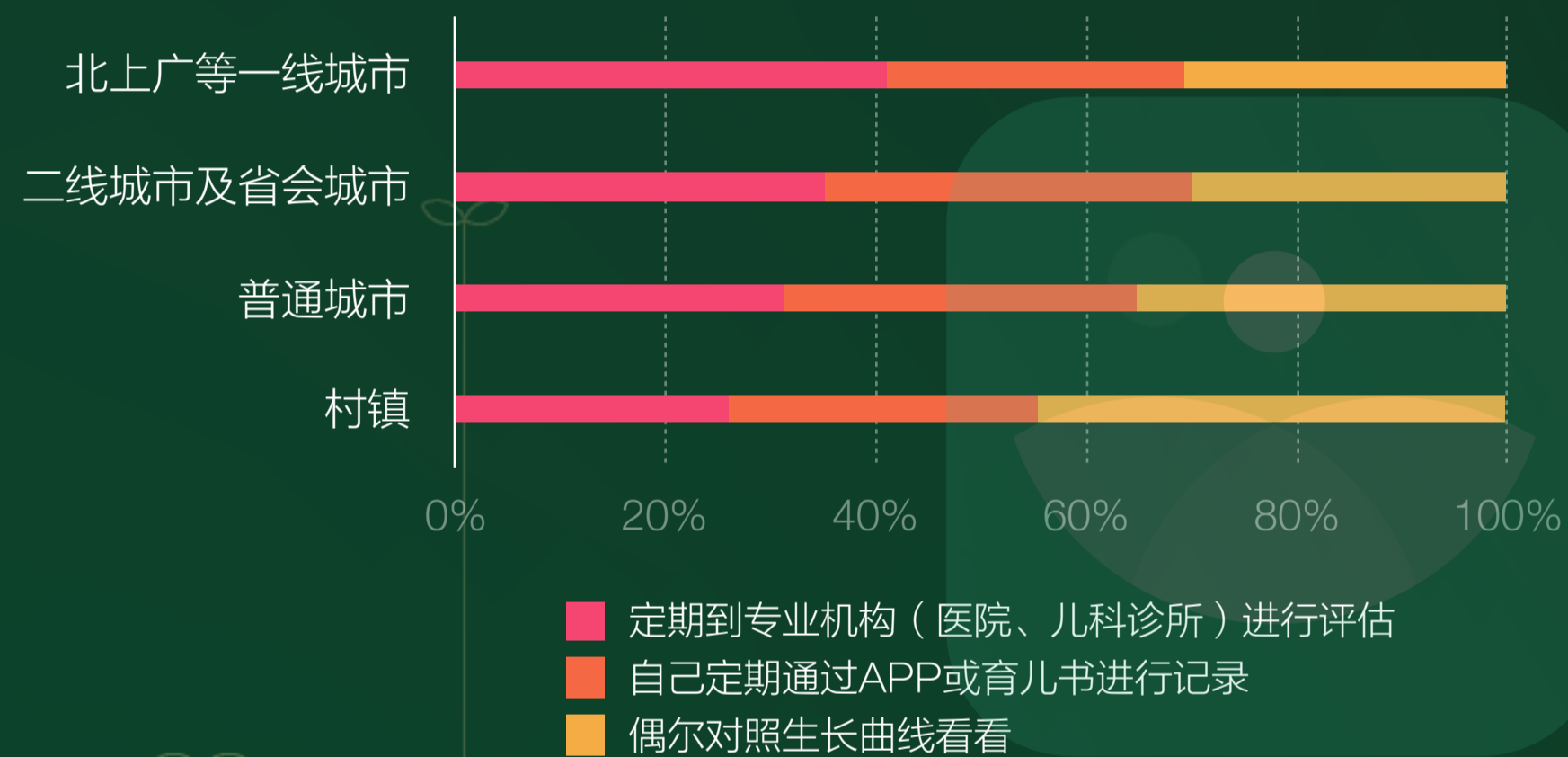


- “生长曲线”是评判婴幼儿生长情况的重要指标，只有29%的家长带宝宝定期去专业机构进行生长发育评估，有30%的家长定期通过APP或育儿书进行记录。有41%的用户会偶尔对照生长曲线看看（不规范测评）。

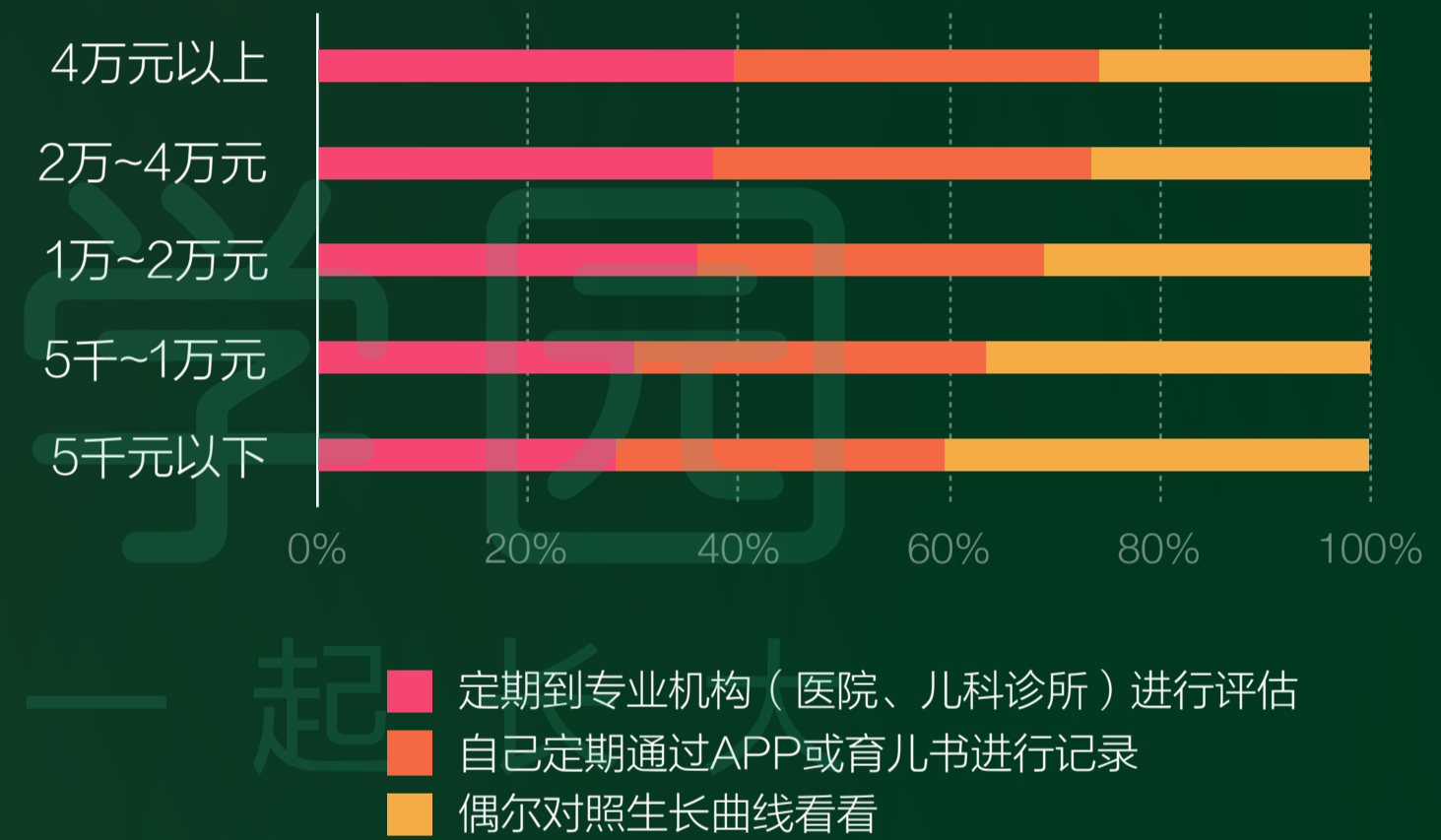
# 育学园APP 生长曲线记录功能



## 用户居住地与生长曲线测评

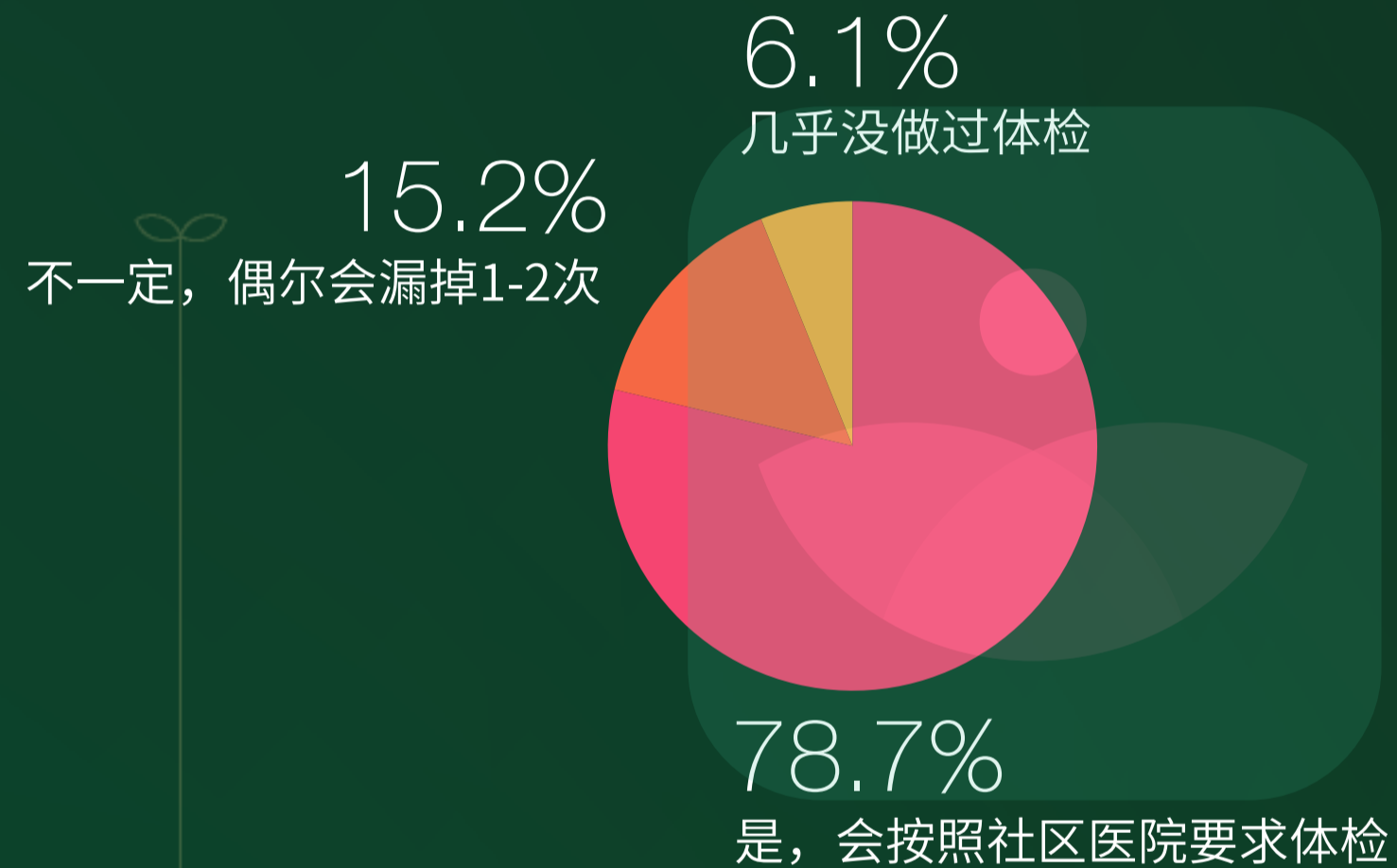


## 家庭收入与生长曲线测评

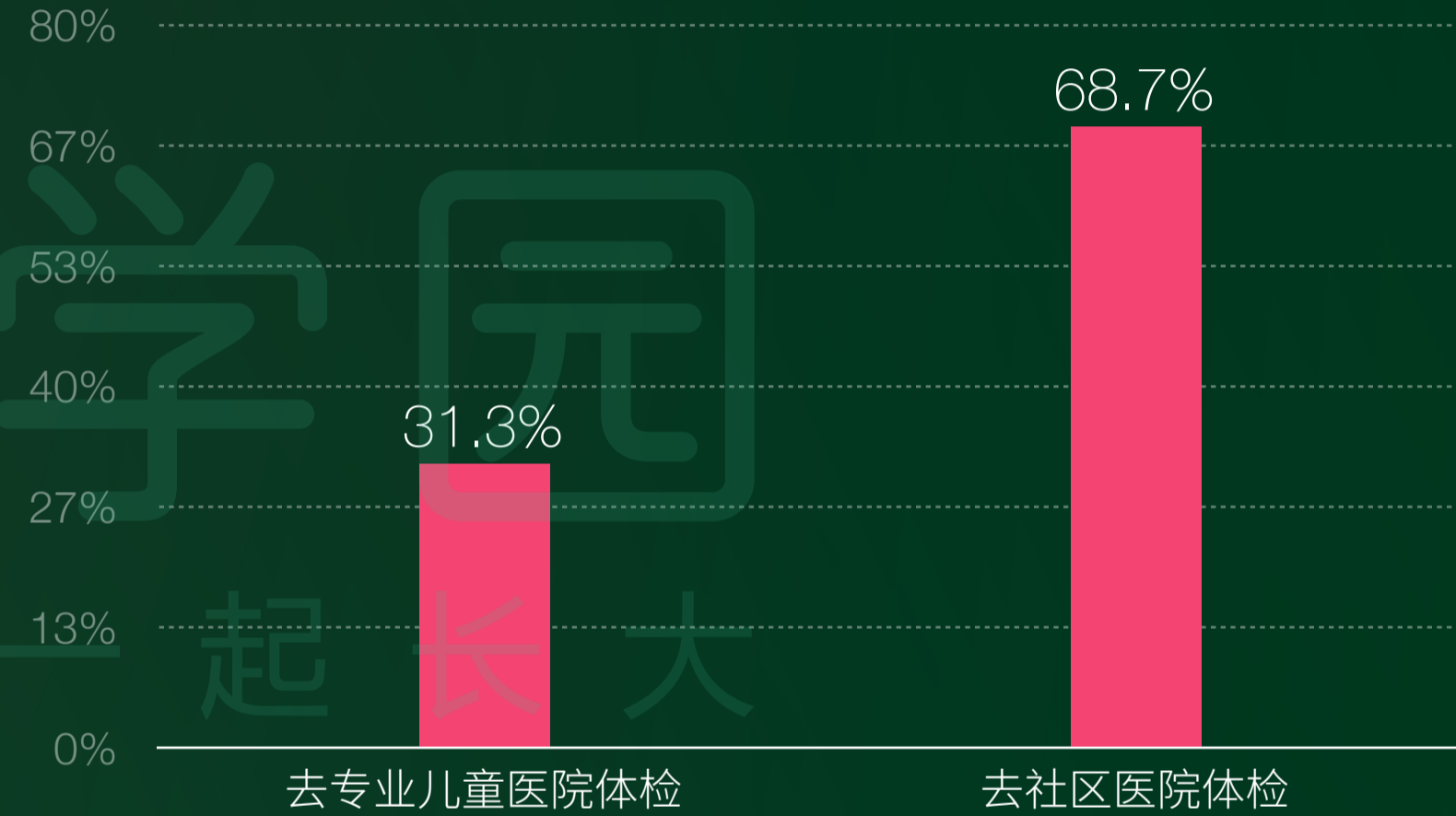


- 对比不同的居住地发现，一线城市用户去专业机构评估生长发育的占比高于普通城市或村镇。
- 不同收入水平的家庭，在“生长发育测评”方面的意识也有所不同。家庭收入高的家庭，相比定期到专业机构进行评估的占比要更高。收入水平低的家庭，“对照生长发育看看”的不规范测评占比更高。

## 您是否会定时给宝宝做健康体检？



## 去什么地方给宝宝体检？

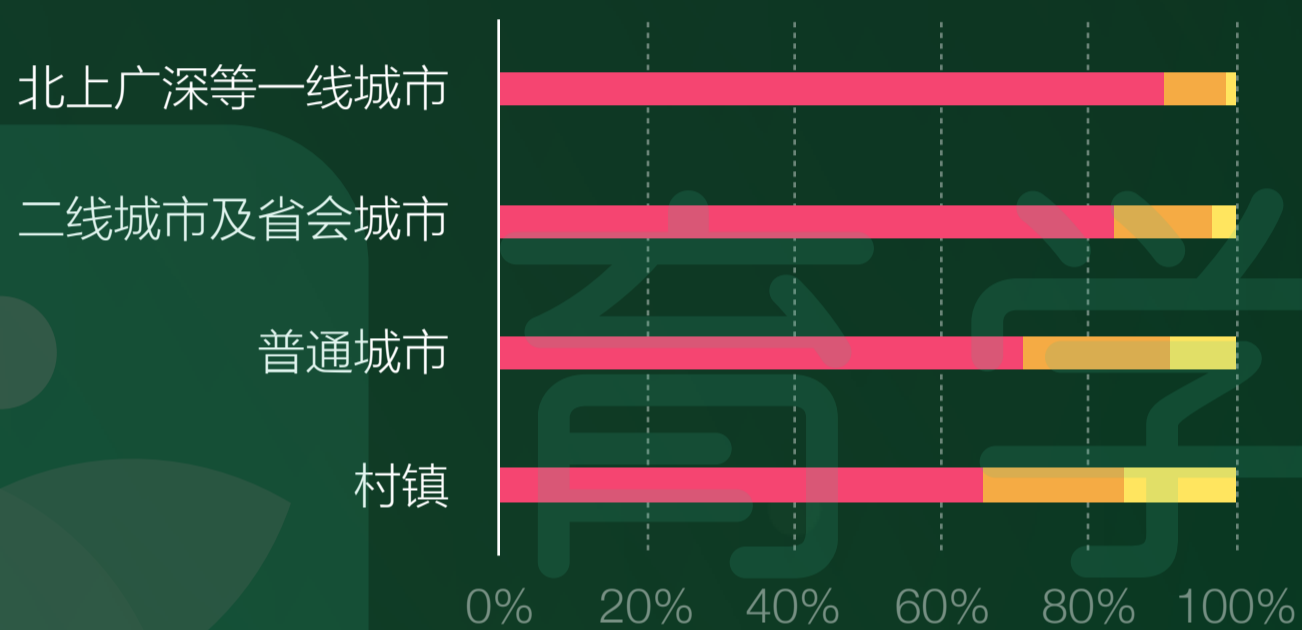


- 有近79%的家长会按照社区医院要求给宝宝定期体检，整体健康管理意识较高，但仍然有6%的家长几乎从未给宝宝做过体检。
- 在基本能定期带宝宝体检的用户中，有68%的家长会带宝宝去社区医院体检，有31%的家长会选择去专业的儿童医院体检。

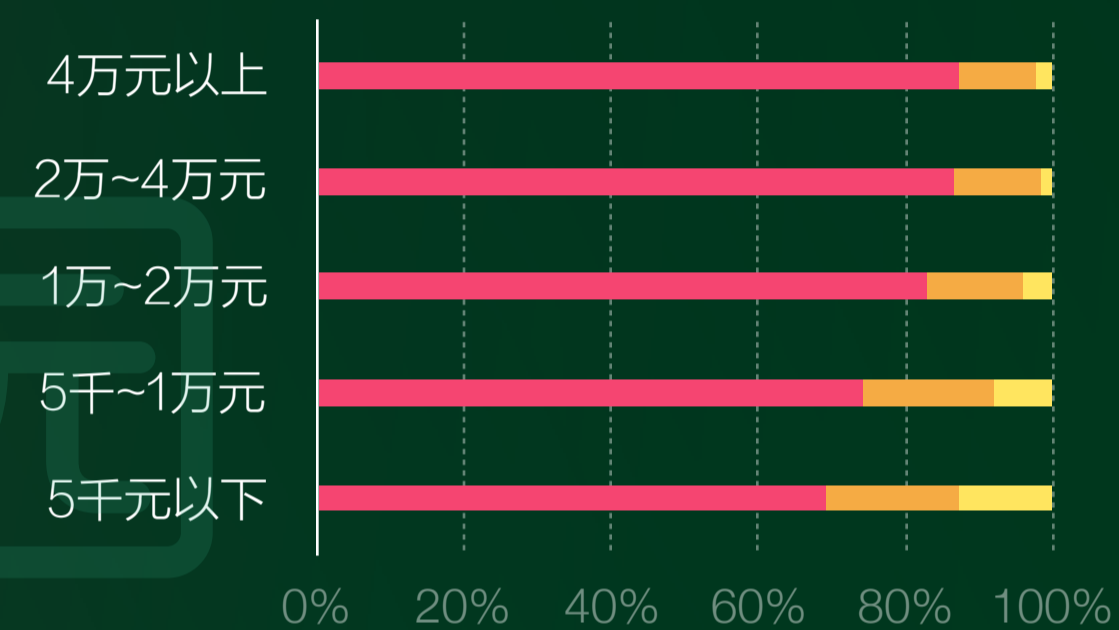
## 宝宝月龄与宝宝体检



## 居住地与宝宝体检



## 家庭收入与宝宝体检



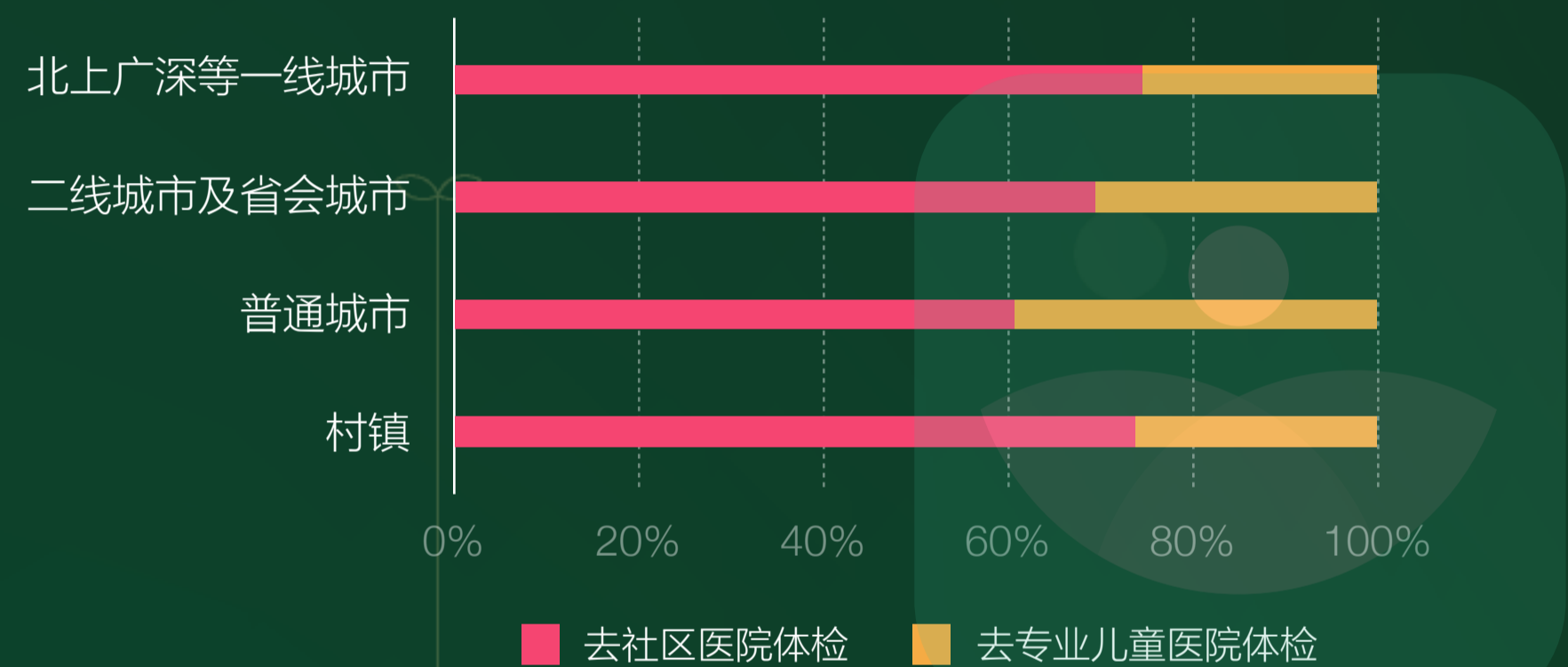
是，会按照社区医院要求体检

不一定，偶尔会漏掉1-2次

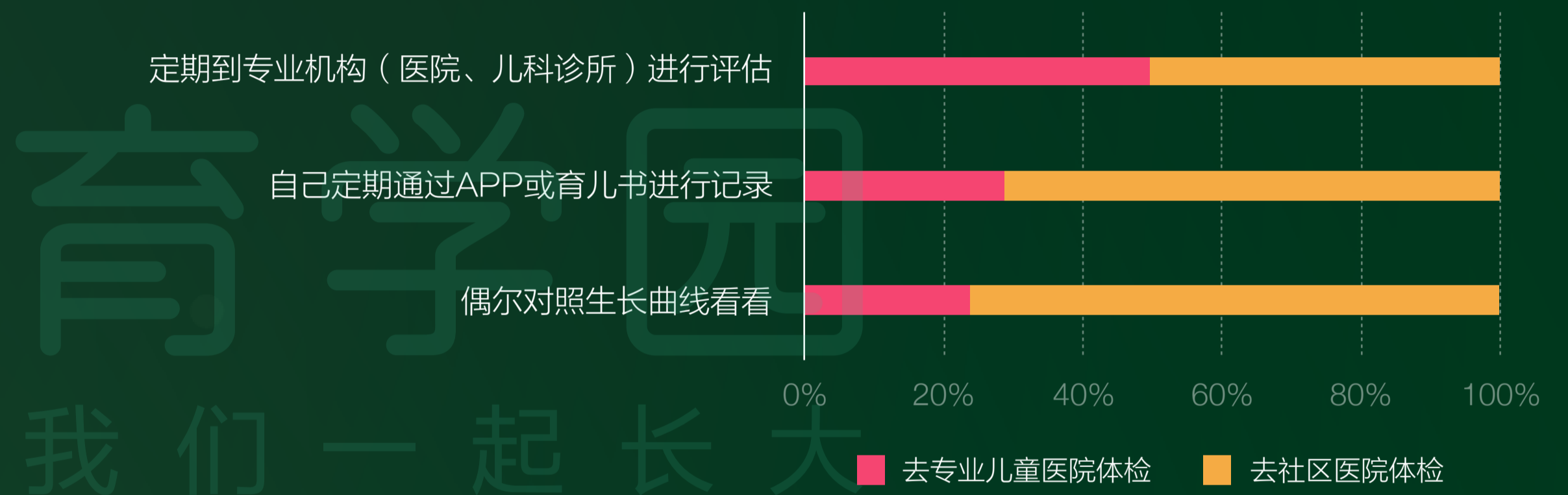
几乎没做过体检

- 从宝宝月龄来看，宝宝月龄越小时，家长按照医院要求准时带宝宝体检的比例相对越高。
- 对比居住地我们发现，相对而言，经济发达地区的家长按照要求按时带宝宝体检的比例越高，而村镇等地区不做体检的占比更高。
- 家庭收入越高的家庭，按时带宝宝体检的占比也越越高。

## 用户居住地与宝宝体检医院选择



## 生长曲线测评习惯与宝宝体检医院选择



- 从居住地来看，普通城市的家长，反而选择带宝宝去专业儿童医院体检的占比最高。
- 对结合“生长曲线测评习惯”和“带宝宝体检选择的医院”来看，定期带宝宝去专业机构进行生长发育评估的家庭，选择去专业儿童医院体检的占比更高。而偶尔对照曲线看看（不规范测评）的家长，选择社区医院体检的比例最高。

## 体检时，医生是否就体检结果给予详细的解读和后续指导建议？



- 在体检过程中，有超过48%的家长认为医生没有就体检结果给予详细的解读，只说了“检查有没有问题”，不会详细讲解也没有后续指导建议。只有不到13%的家长认为医生能够非常详细地讲解体检结果。
- 对比体检医院类型发现，在专业儿童医院体检的家长，认为医生能够详细解读结果并给予后续指导建议的比例要远高于去社区医院体检的家长。

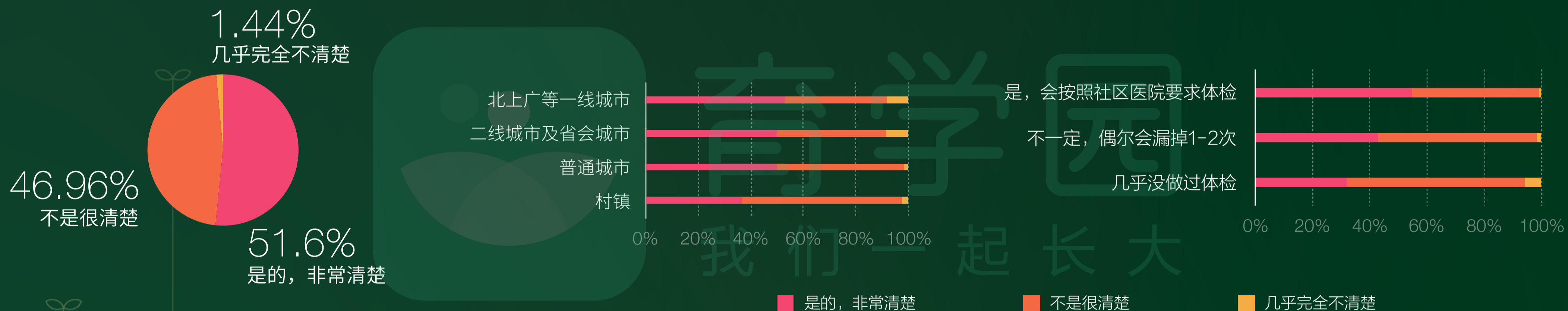
# 育学园APP 发育测评功能





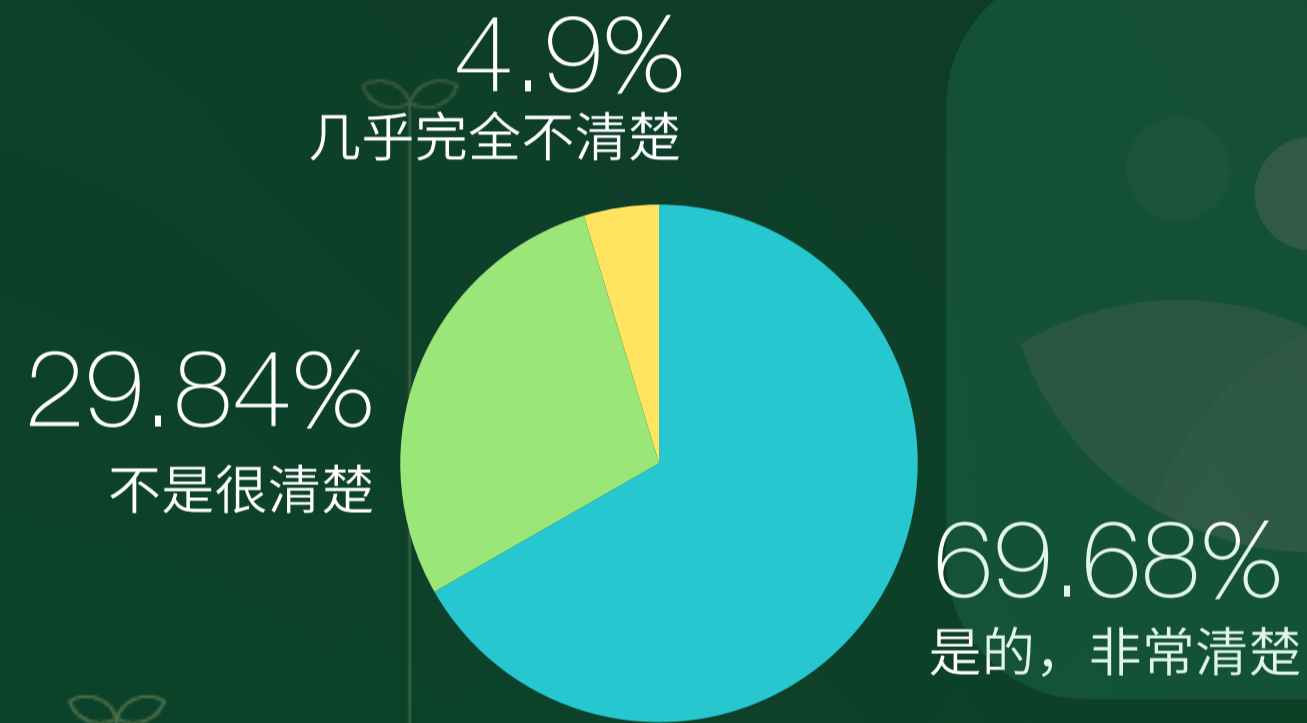
## 您是否非常清楚宝宝当前月龄应该达到的生长发育指标？

(如身高、体重、语言能力、运动能力等)

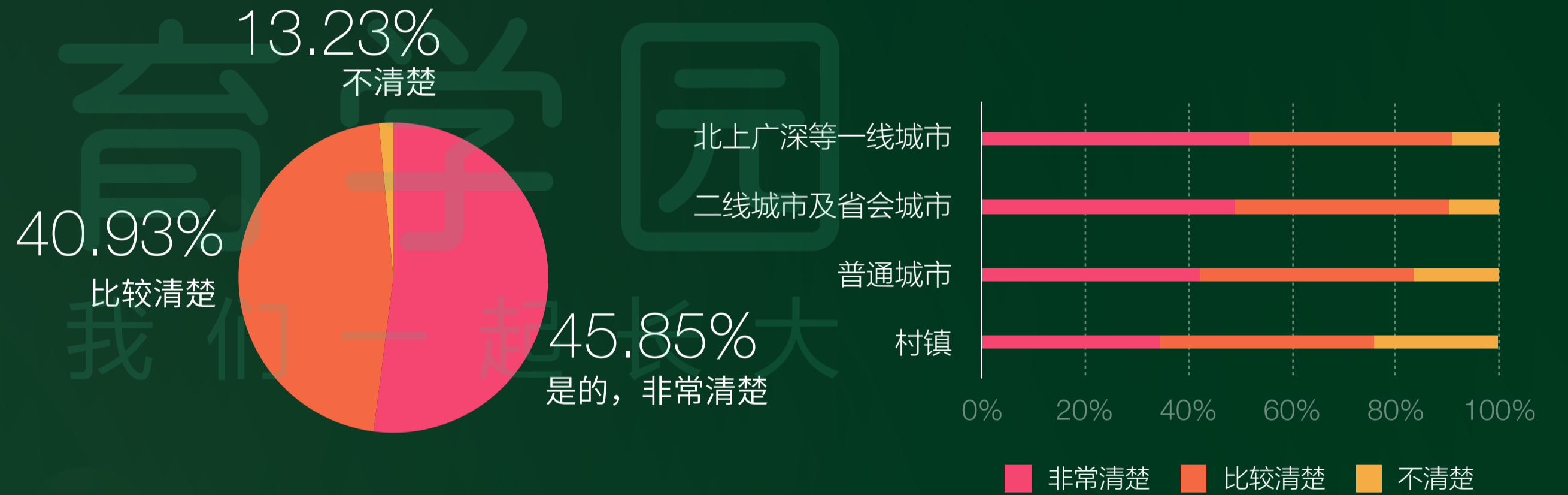


- 宝宝当月龄应该达到的生长发育指标方面（如身高、体重、语言运动能力发展等），只有不到52%的家长非常清楚这些指标。
- 相对于村镇、普通城市用户，一线城市、二线城市用户更清楚宝宝当月龄应该达到的生长发育指标。
- 相比几乎不体检的用户，按照要求带宝宝体检的用户明显更了解宝宝当前的生长发育指标。

## 每次体检后， 您是否对宝宝当前的健康状况非常了解？

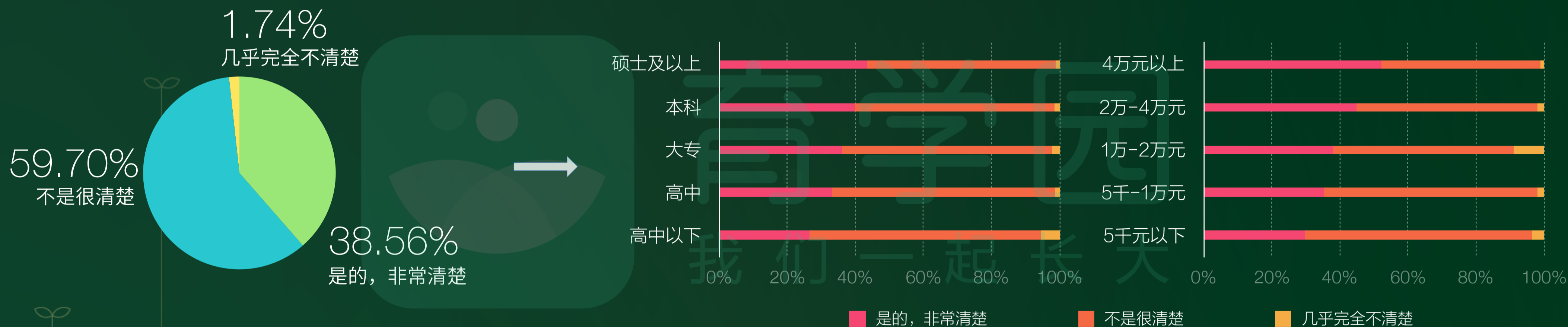


## 每次体检后， 您是否非常清楚下一次体检的时间及详细体检项目？



- 每次体检后，只有不足70%的家长认为自己对宝宝当前的健康状况非常了解，有近30%的家长认为不是很了解宝宝当前的健康状况。
- 有不到46%的家长在每次体检后，非常清楚下一次体检的时间和详细的体检项目。有超过13%的家长并不清楚下一次体检的时间和具体体检项目。
- 经过对比发现，越是经济发达的地区，家长对下一次体检的信息了解相对越清楚。

## 您是否知道自己应该做些什么，以帮助宝宝提升语言、运动等能力？



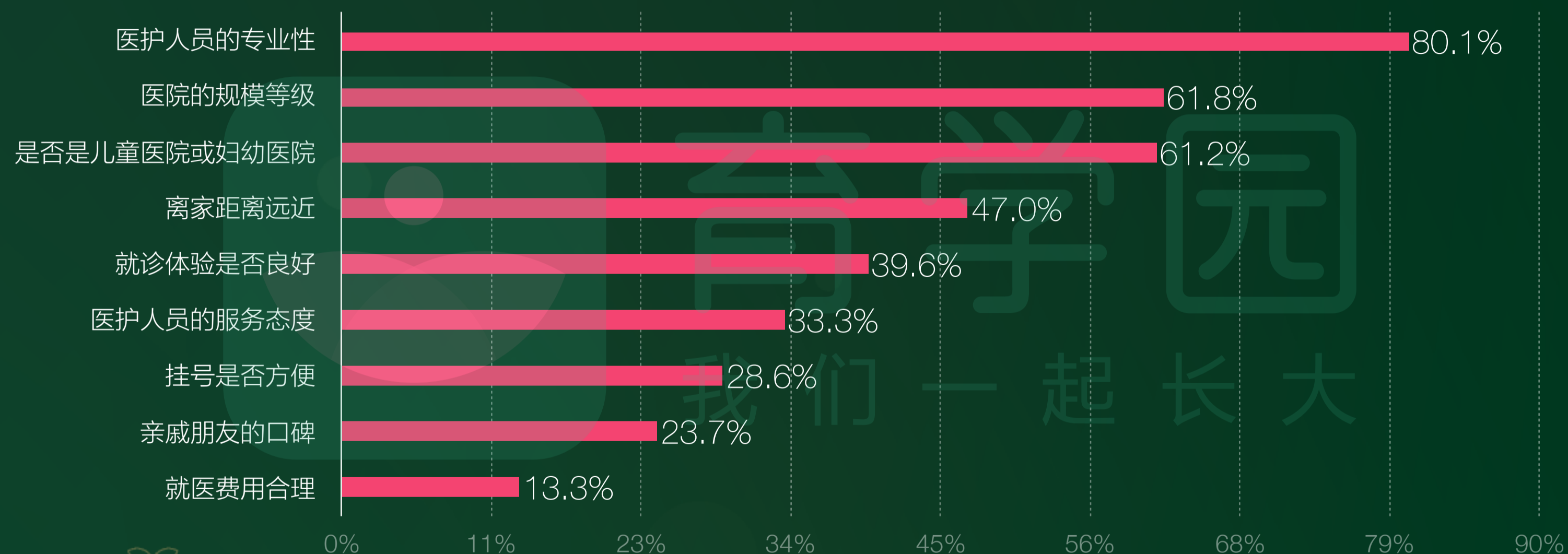
- 只有38%的家长在每次体检后，知道如何帮助宝宝提升语言、运动等能力的发展。
- 通过对比数据发现，学历越高，家庭收入越高的家长，相比越知道自己应该做什么才能帮助宝宝的比列越大。

# 3

医疗服务

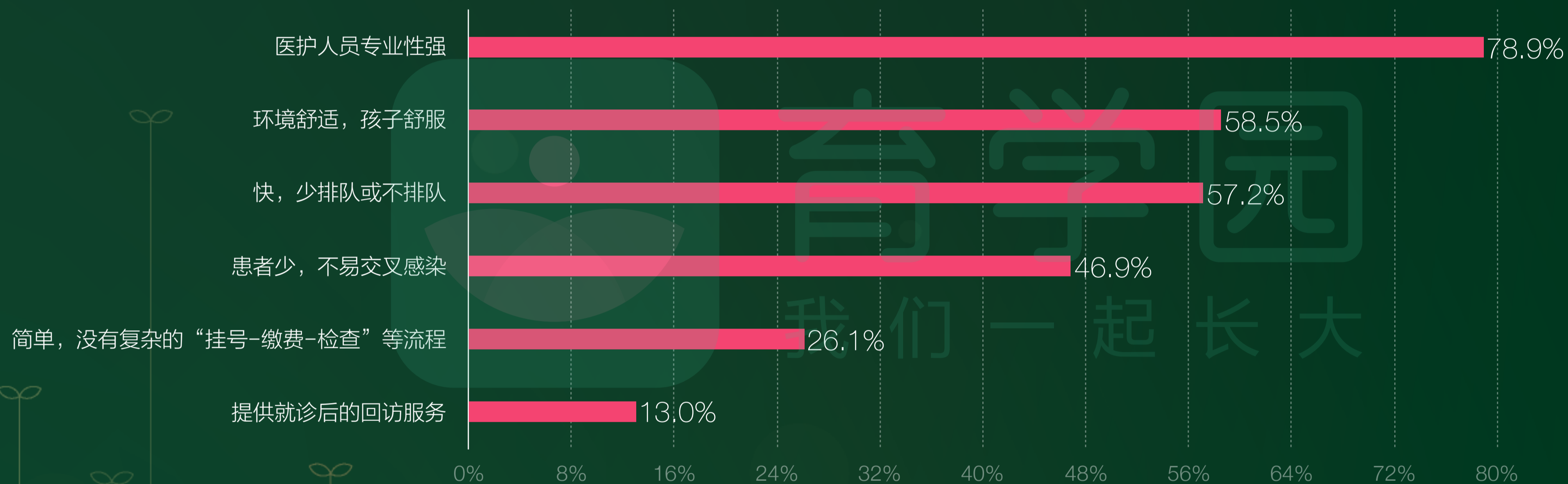


## 家长选择医院时，最主要的考虑因素



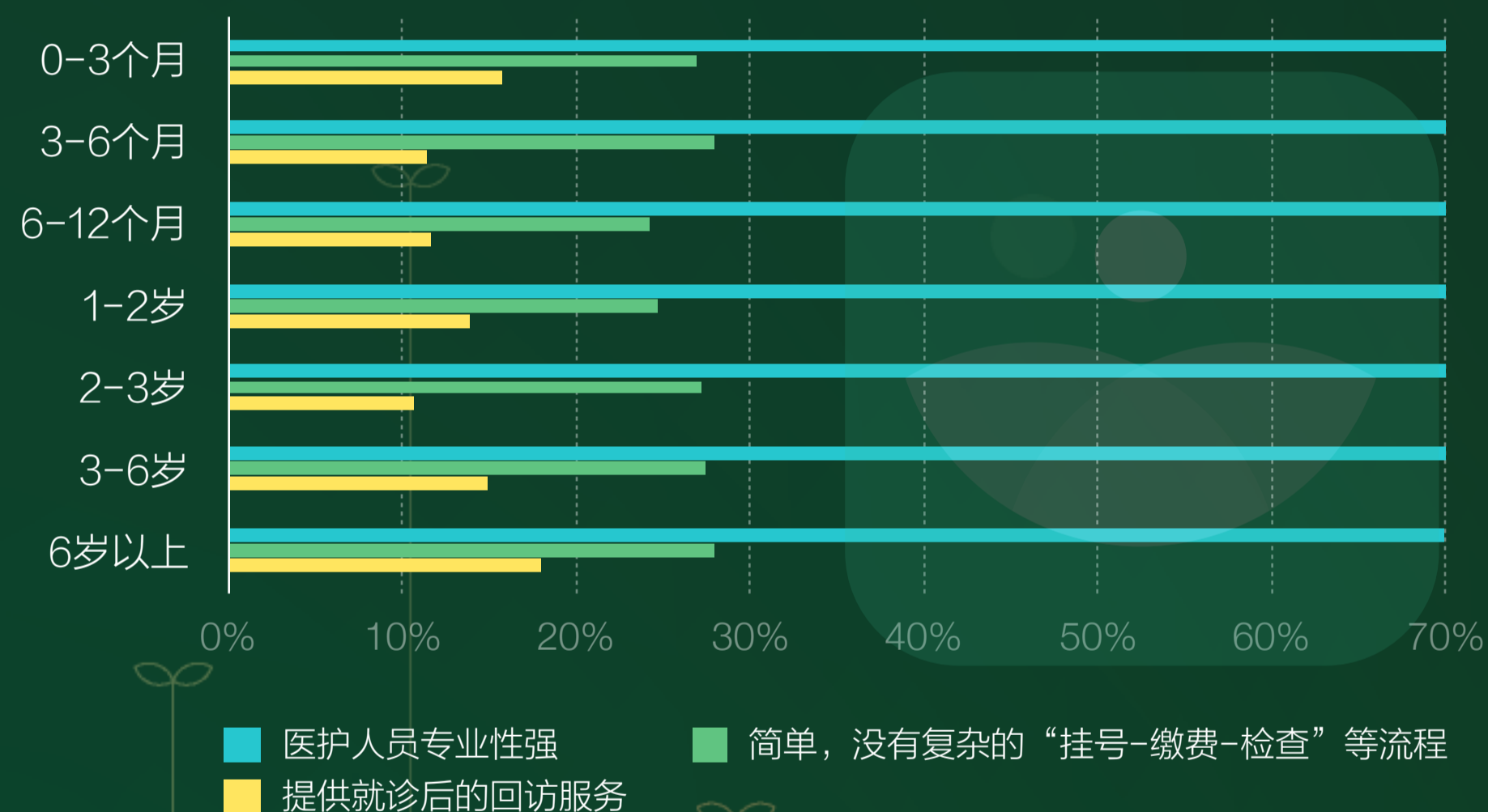
- 在宝宝因病需要就诊时，家长选择医院最主要的考虑因素主要是“医护人员的专业性”“医院的规模等级”。“就医费用合理”“亲戚朋友的口碑”“挂号是否方便”并不是选择医院时重要的考虑因素。

## 您最希望获得的就医体验

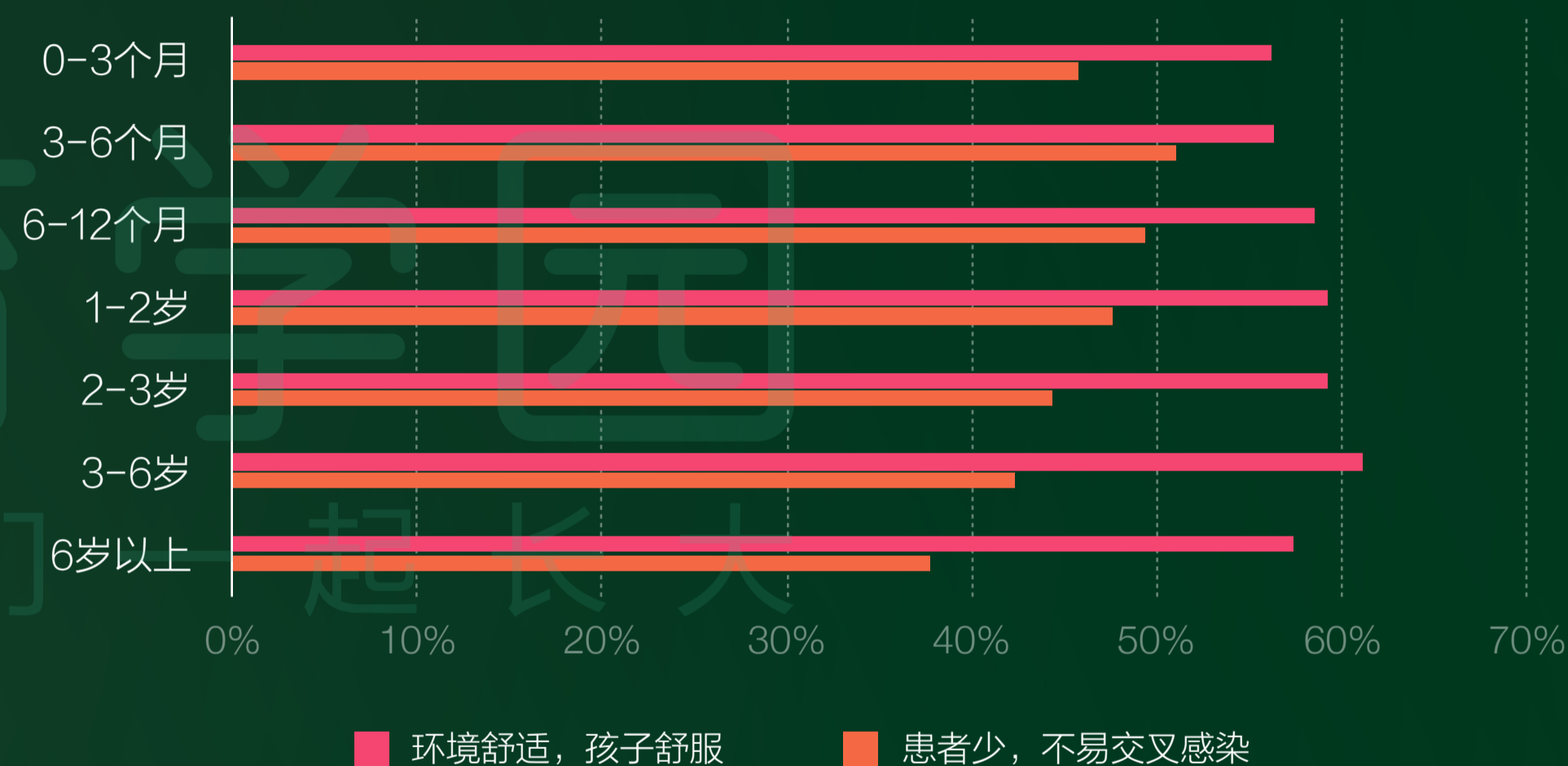


- 在宝宝因病需要就诊时，家长最希望获得的就医体验是“医护人员的专业性”，其次“环境舒适”，“少排队或不排队”的非医疗专业因素。

## 宝宝月龄与家长希望获得的就医体验



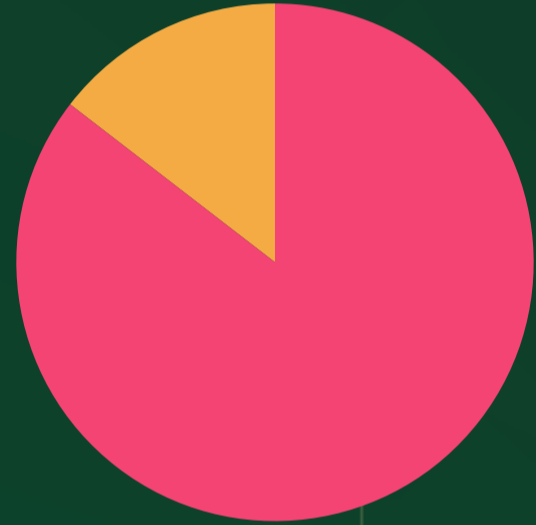
## 宝宝月龄与家长希望获得的就医体验



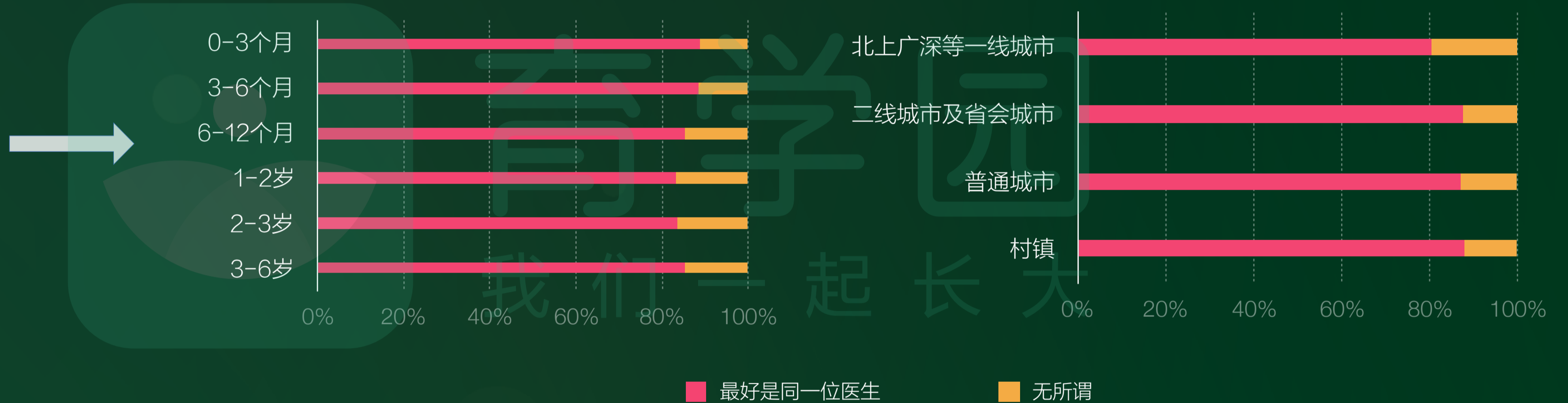
- 对比不同月龄的宝宝家庭，在“医护人员专业性”“少排队不排队”“提供就诊后的回访服务”等需求方面，并没有明显的月龄差别。
- 孩子年龄越大，家长对“环境舒适”的需求相对有所增加，对“不易交叉感染”的需求略有下降。

## 您是否希望每次都由同一位儿科医生为孩子体检或看诊？

14.55%  
无所谓



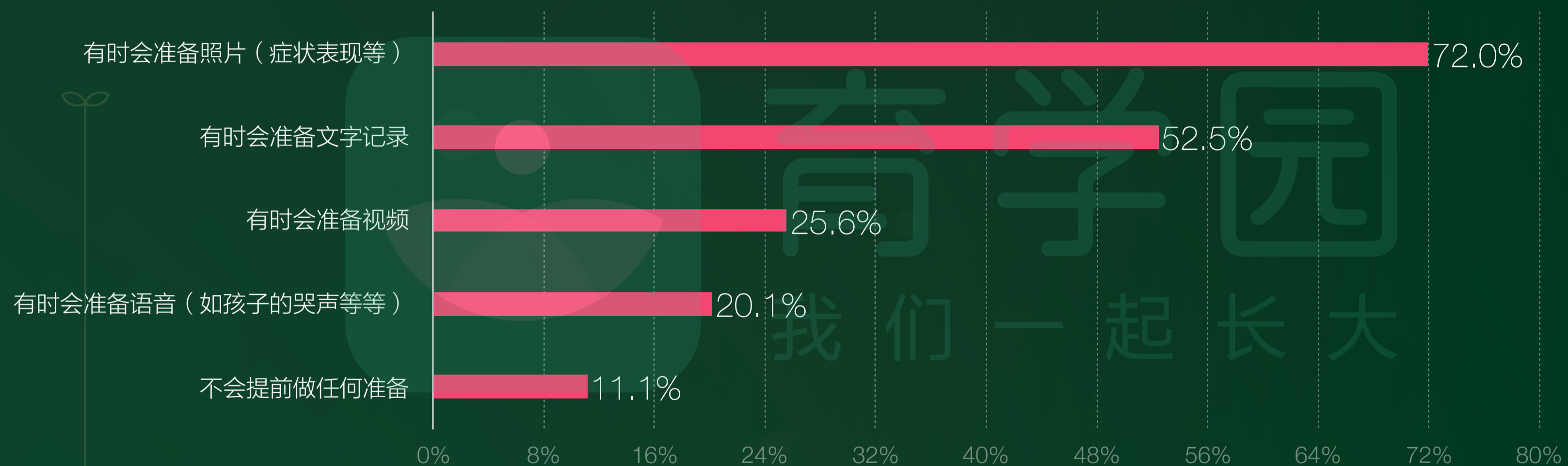
85.45%  
最好是同一位医生



- 有超过85的用户希望每次都由同一位儿科医生为孩子体检或体检，无论是孩子月龄大小，用户对“同一位医生看诊”的需求都非常高。
- 通过对比数据发现，经济不发达的地区，家长越希望由同一位医生看诊。

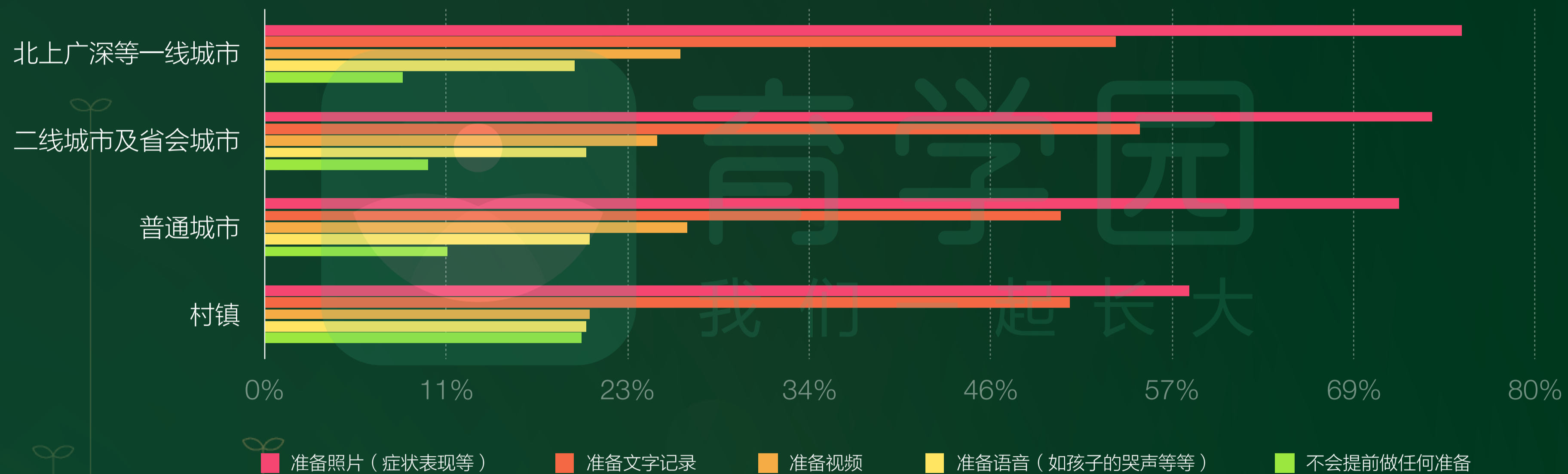


## 就诊前，您是否会将想咨询医生的问题、孩子的情况做好相应的记录准备？



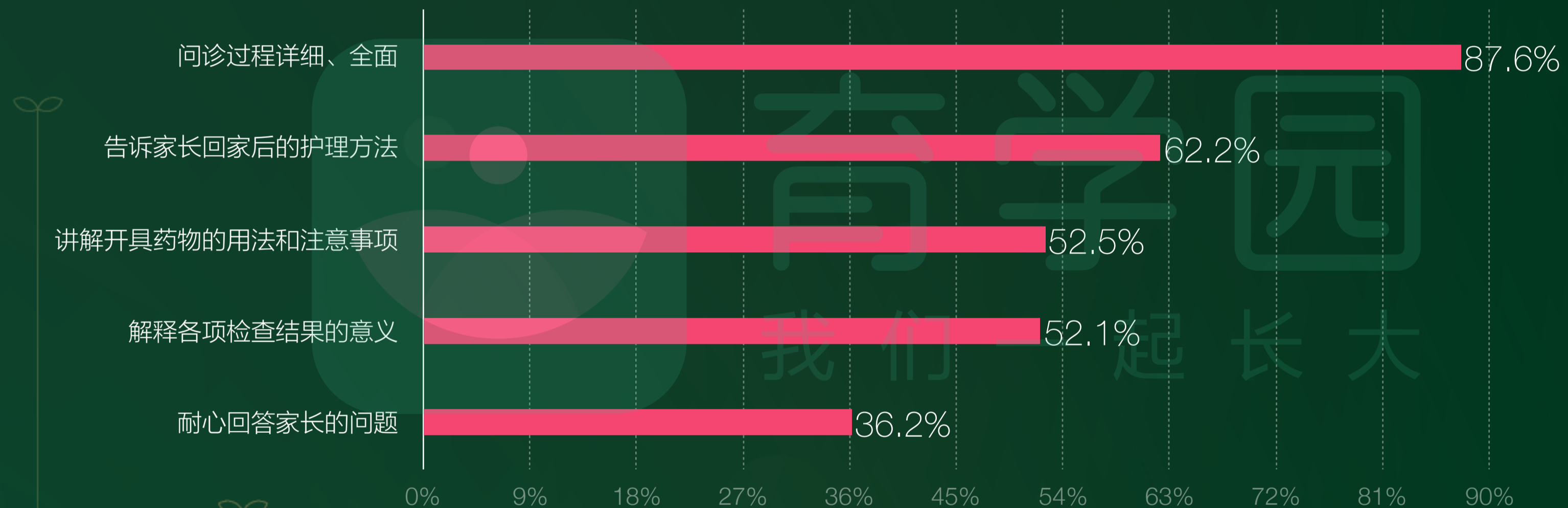
- 有超过88%的家长在带孩子就诊前，会将希望咨询医生的问题、孩子的情况做好相应的记录准备。只有11%的家长在就诊前不会做任何准备。
- 其中“照片”“文字”是相对记录问题、病情占比最高的记录形式。

## 居住地与就诊前的准备



- 有对比居住地我们发现，在村镇等经济不发达地区，就诊前不作任何准备的占比高于经济发达地地区。

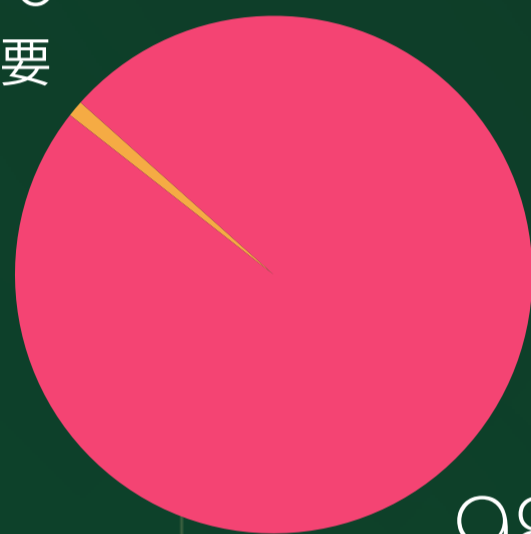
## 医生看诊过程中最重要的是



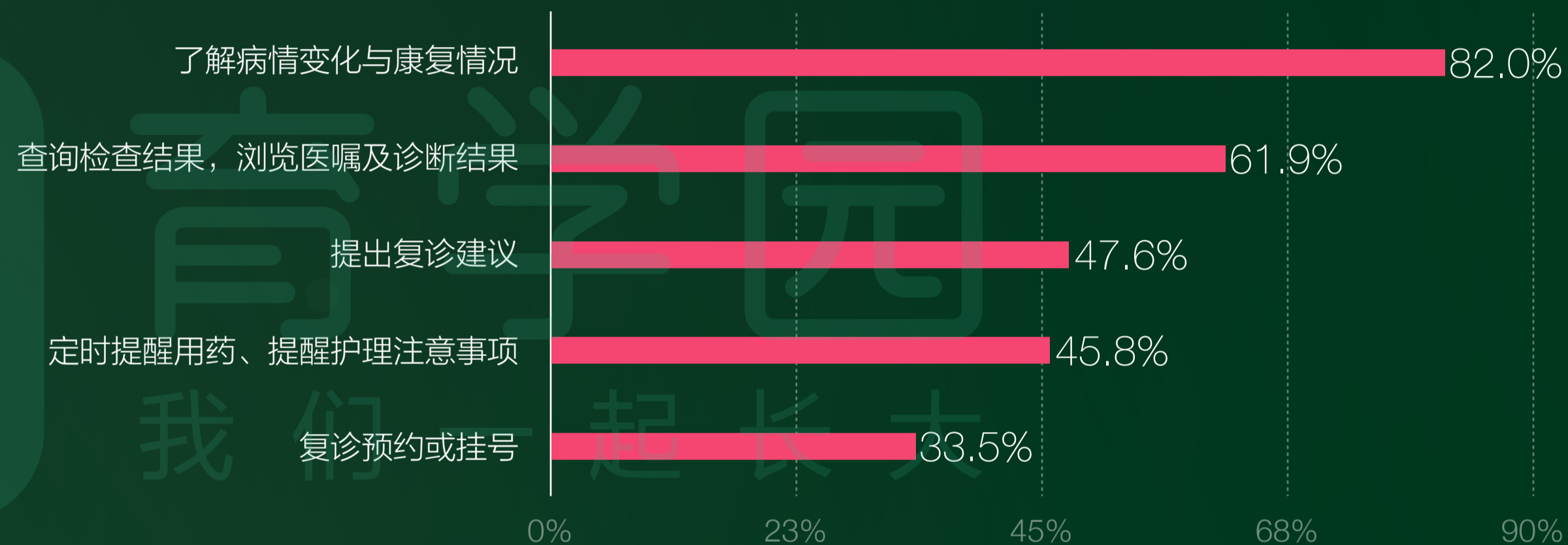
- 在家长对医生看诊的期望方面，“问诊过程详细、全面”是家长最看重的内容，其次是“告知护理方法”“讲解药物用法和事项”。

## 就诊结束后，希望医院提供哪些后续服务

1.21%  
不需要

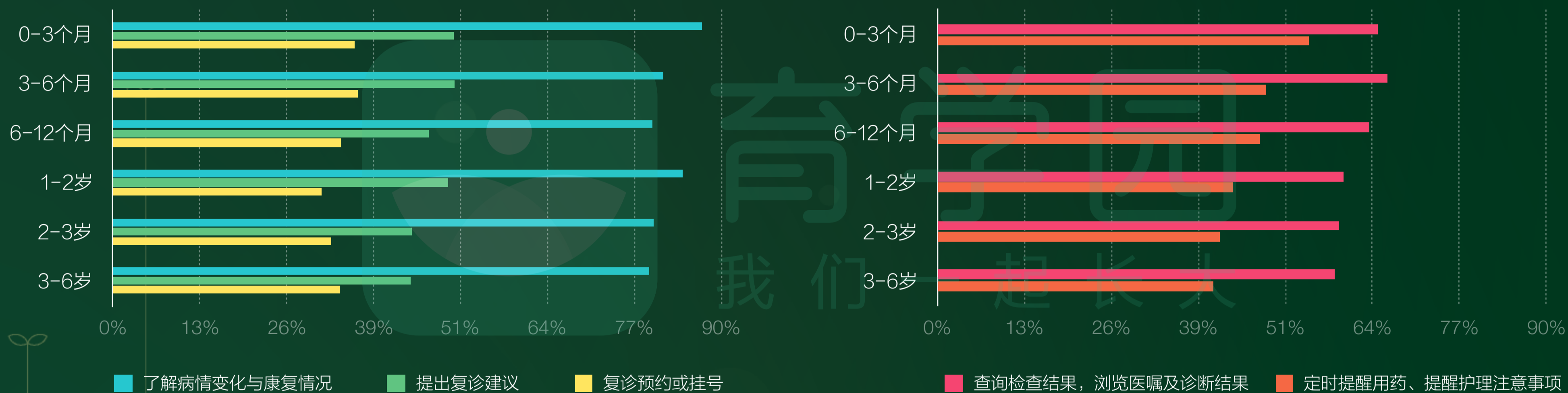


98.79%  
需要后续服务



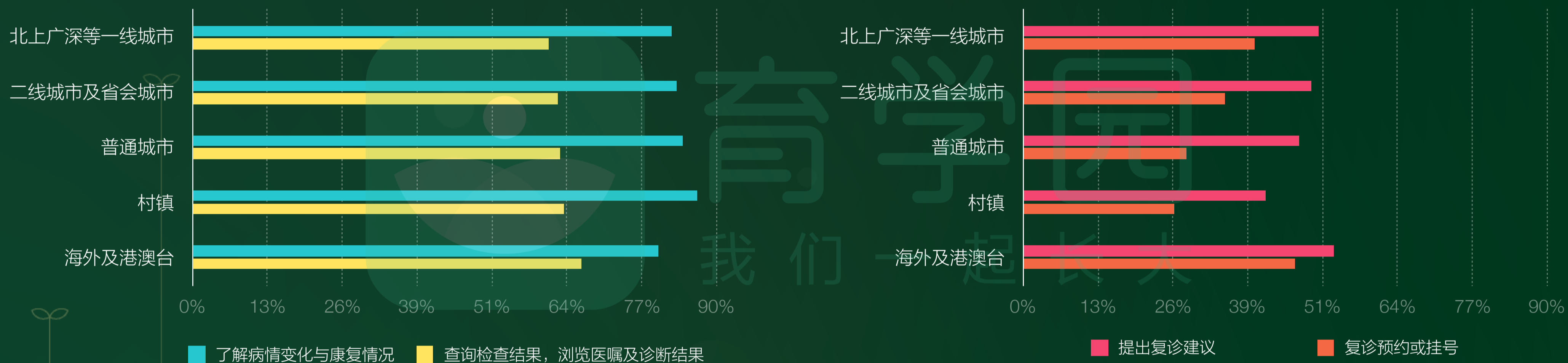
- 有近99%的用户认为从医院就诊回家后需要专业的回访服务。
- 在具体的回访需求里，占比最高的是“了解病情变化与康复情况”，其次是“查询检查结果、浏览医嘱及诊断结果”。相对来说家长对“复诊预约或挂号”的需求较低。

## 宝宝月龄与家长希望获得的就诊后服务



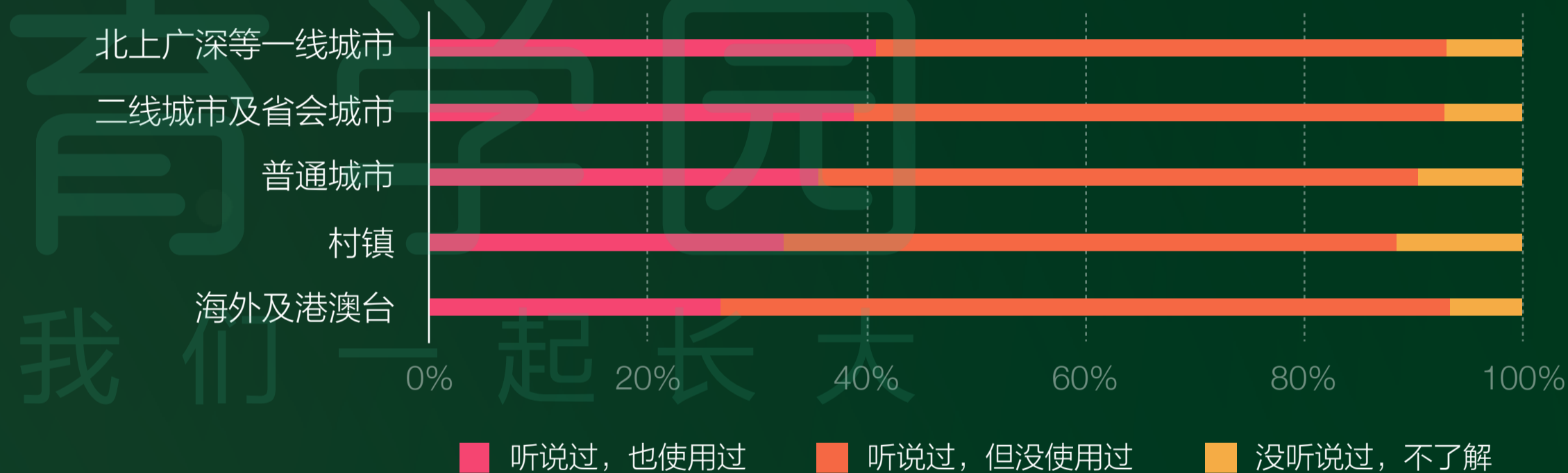
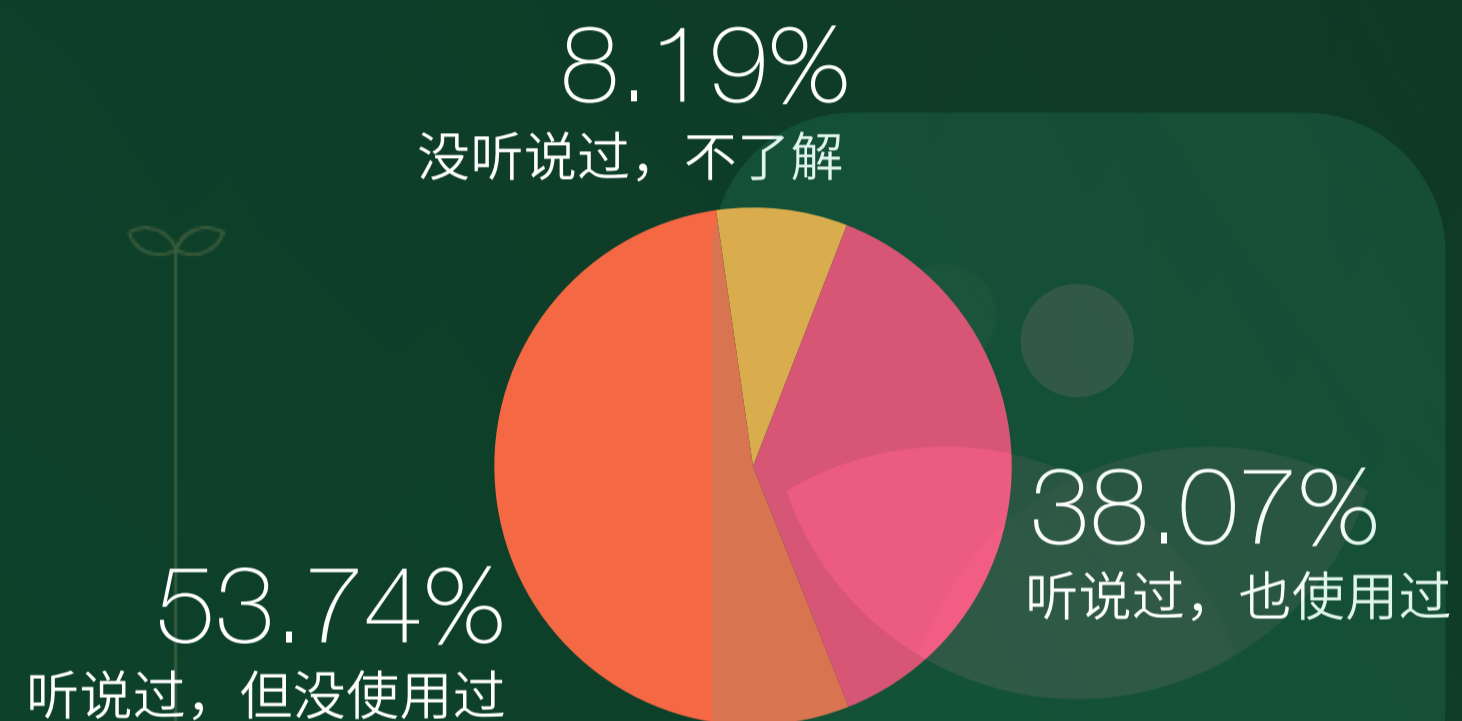
- 整体而言，宝宝月龄越小的家庭，就诊后的服务需求越高。其中“查询检查结果”“提醒用药、提醒护理事项”等有比较明显的的月龄差距。

## 居住地与家长希望获得的诊后医疗服务



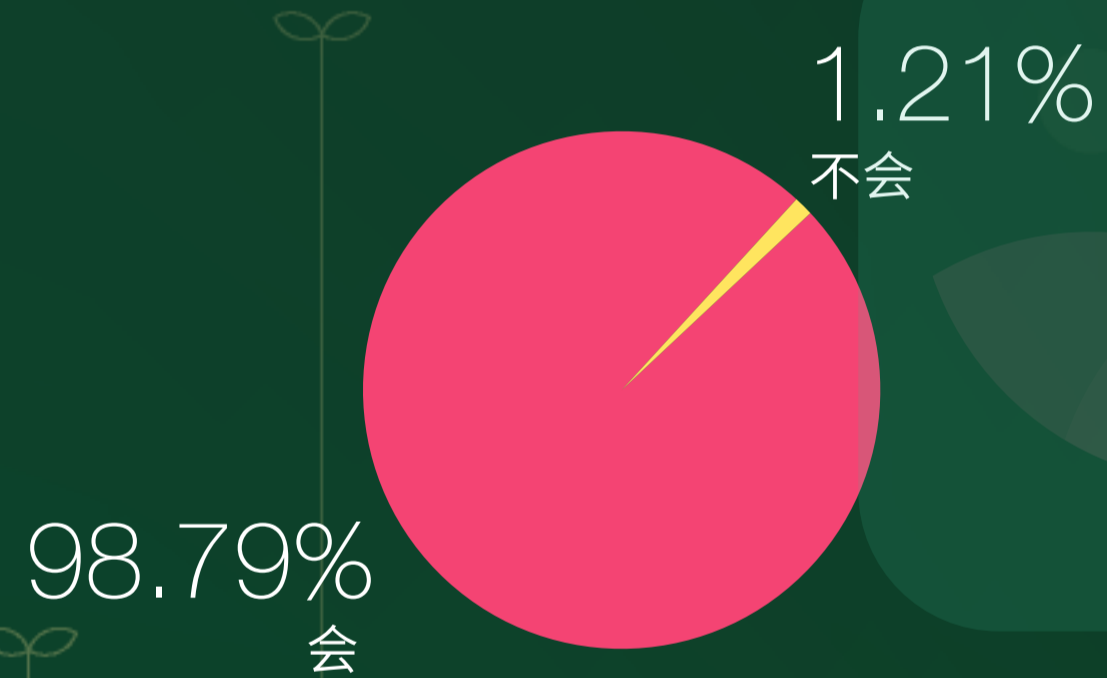
- 对比不同居住地的数据发现，村镇、普通城市的家长对于“了解病情变化与康复情况”的需求要高于一线城市；而一线城市的家长对“提出复诊建议”“复诊预约挂号”的需求要高于村镇、普通城市的家长。

## 您之前是否听说、使用过在线健康咨询服务？

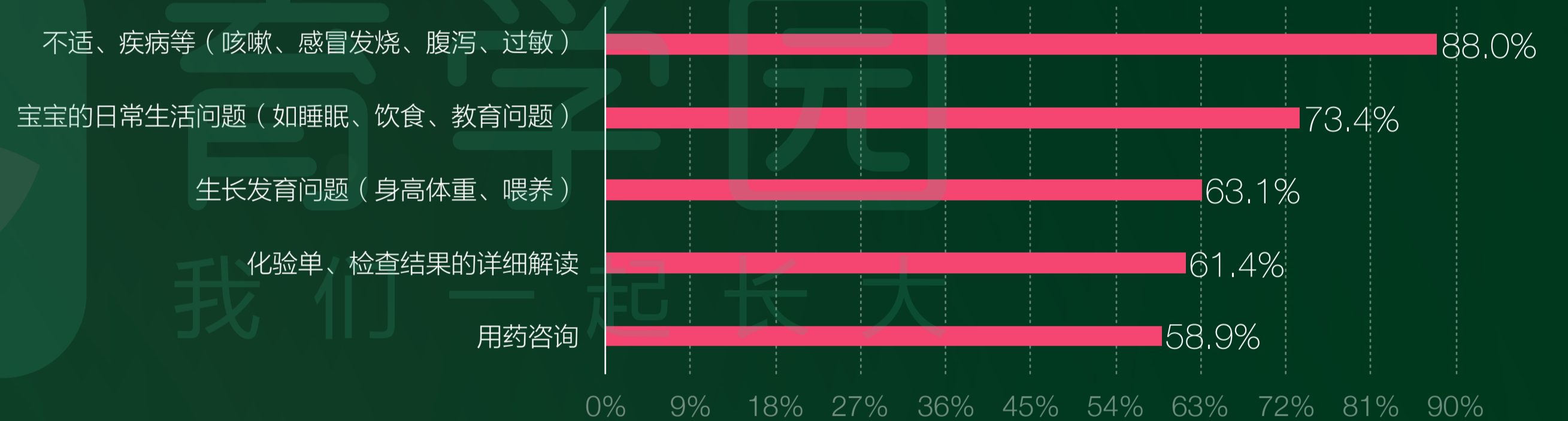


- 有超过38%的用户曾经使用过在线健康咨询服务；有54%的用户听说过在线健康咨询服务，但没有使用过。只有8%的用户对在线健康咨询服务完全不了解。
- 其中经济发达地区的用户，使用在线健康咨询服务的占比更高。

## 如果有专业、方便的在线咨询服务， 您会咨询吗？



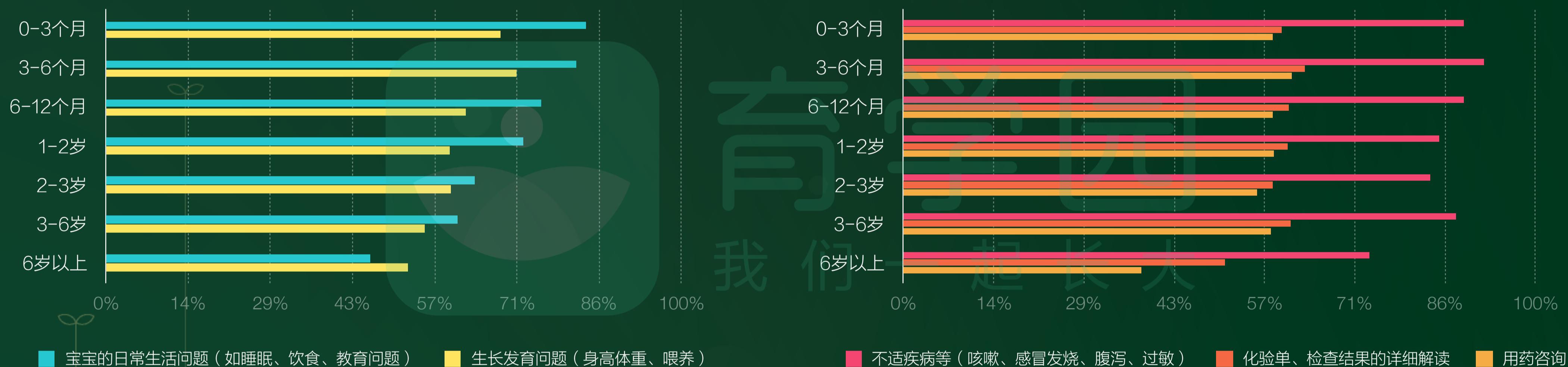
## 您会咨询以下哪些问题？



- 有近99%的用户愿意通过专业、方便的在线咨询服务咨询育儿问题。其中咨询宝宝不适疾病（咳嗽、感冒）的占比最高，其次是宝宝日常生活相关的问题。



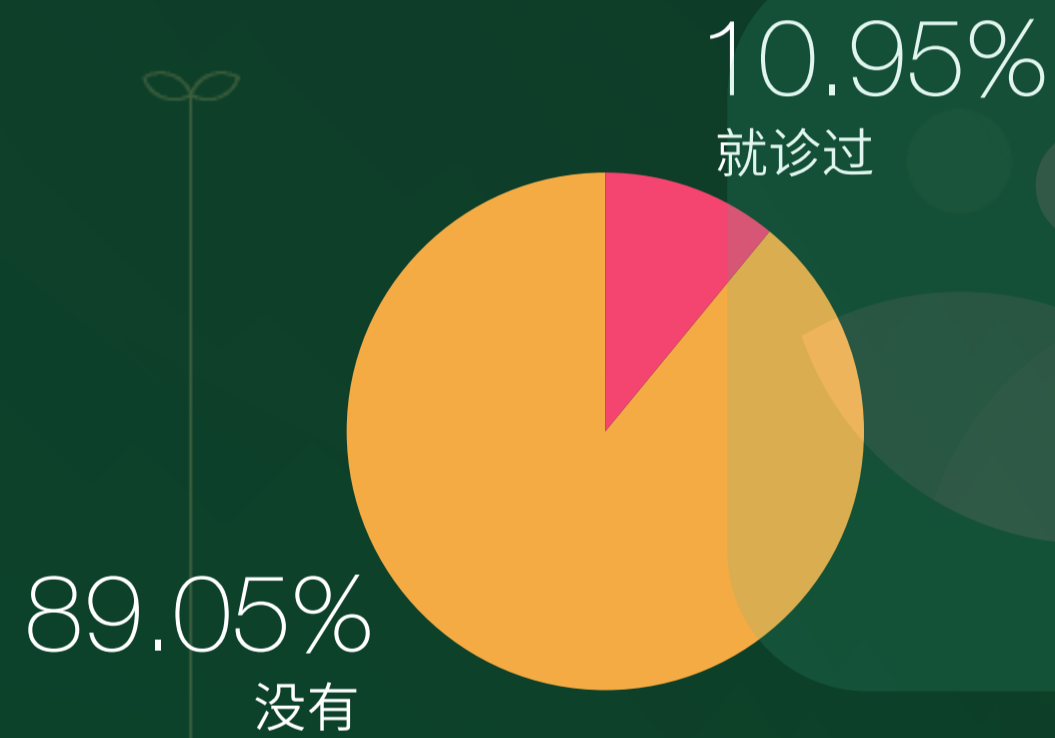
## 宝宝月龄与在线咨询问题



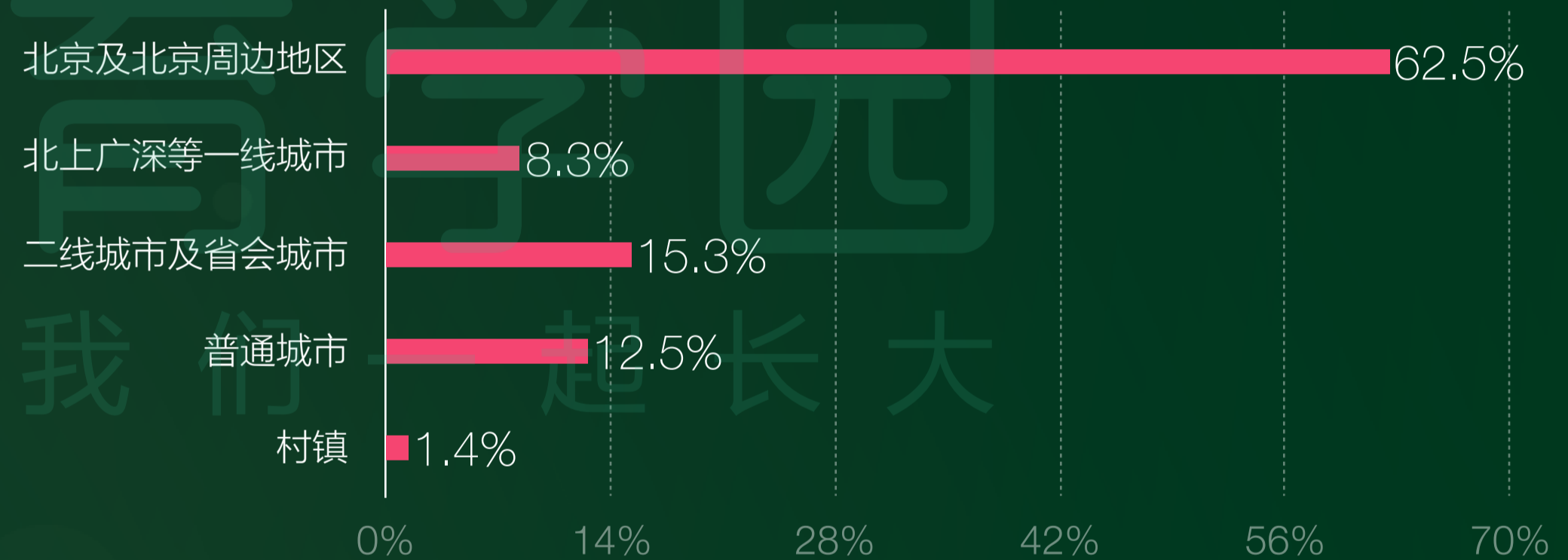
- 有相比之下，小月龄宝宝家长，更愿意在线咨询关于日常生活护理、生长发育的问题；
- 而在疾病护理、化验单解读、用药咨询等方面，不同宝宝月龄的家长的咨询意愿并没有明显差别。

## 如您是否到育学园诊所就诊过？

(北京及北京周边)

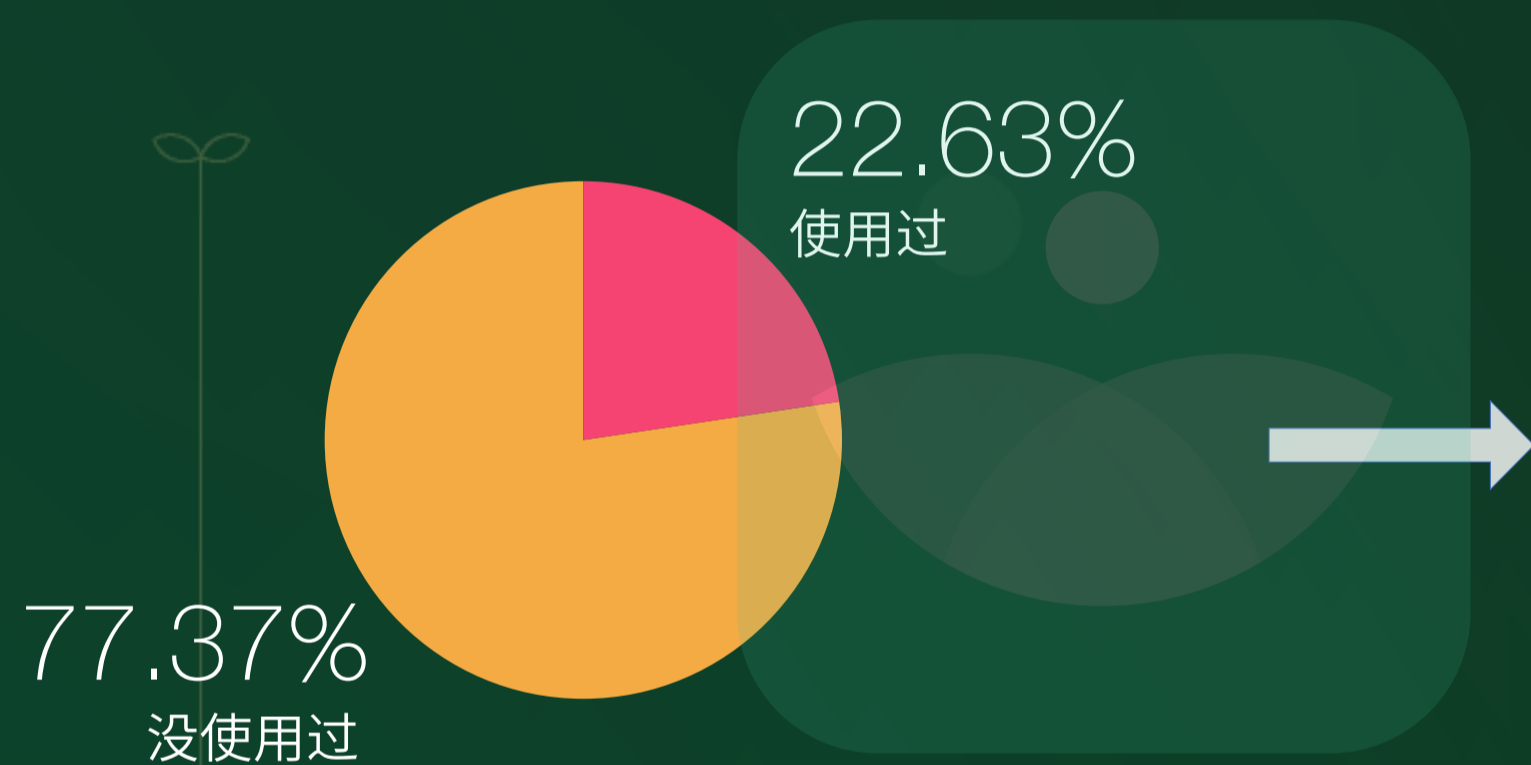


## 北京崔玉涛育学园诊所就诊用户的居住地分布

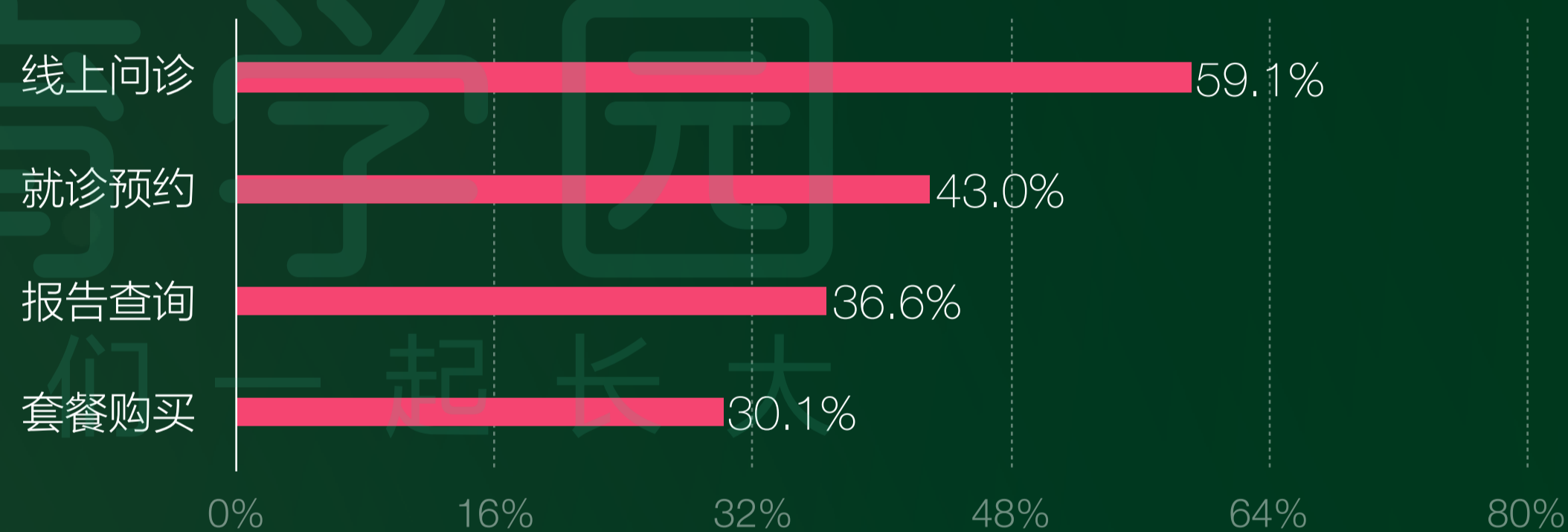


- 在北京及北京周边地区居住的用户中，有近11%的家庭来北京崔玉涛育学园诊所就诊过。
- 在所有来育学园诊所就诊过的用户中，除了大占比的北京及周边地区用户外，还有27%的用户来自其他二线或普通城市。

## 如您是否使用过育学园诊所服务号或育学园APP的医疗服务功能？

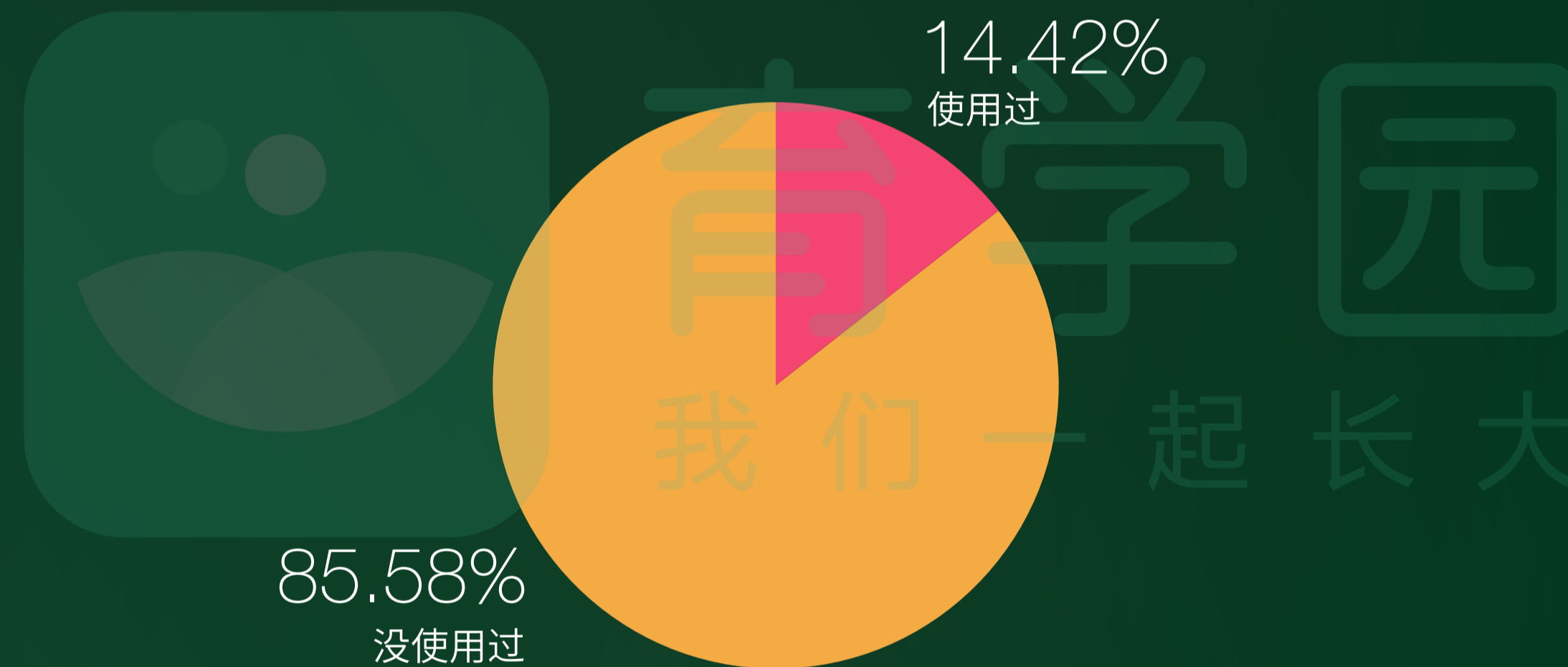


## 医疗服务功能使用情况



- 在所有用户中，有22%的用户使用过【育学园诊所服务号】或【育学园APP】的相关医疗服务功能，其中使用最多的功能是“线上问诊”和“就诊预约”。

## 您是否使用过育学园APP的医生在线咨询服务？



是

- 在参与本次调研的育学园APP用户中，有14%的用户使用过APP的医生在线咨询服务。



育学园  
我们一起长大

