

公立医院开展患者满意度测评现状

张梦娇¹, 刘志敏², 梁红¹

1. 昆明医科大学, 650031; 2. 昆明医科大学第三附属医院, 650118

摘要:随着顾客满意度理论的深入发展, 患者满意度作为衡量现代医院质量管理工作的“金标准”, 逐步引入医疗卫生系统。本文通过对国内外患者满意度测评的基本现状和进展进行分析描述, 找出国内在患者满意度研究中存在的一些问题, 并提出相关的改进建议, 为国内关于患者满意度测评的研究提供参考, 从而使患者满意度测评更好地发挥作用。

关键词:公立医院; 患者; 满意度测评

The status on patient satisfaction measurement in public hospitals

ZHANG Meng-jiao, LIU Zhi-min, LIANG Hong

Kunming Medical University, Kunming650031, Yunnan, China

Abstract: With the development of the theory of customer satisfaction, the patient satisfaction which as the gold standard of weighing the modern hospital quality management, is stepping into the health delivery system. Through the analysis of the current patient satisfaction measurement at home and abroad, this article find some problems and put forward suggestions for further development, provide reference for domestic research on patient satisfaction measurement and let it play a better role.

Key words: public hospital; patient; satisfaction measurement

近几年来我国的医患关系日趋紧张, 医疗纠纷日益增加, 医院的正常运营及发展已经受到了严重影响。在改善医患关系的各种途径中, 患者满意度测评被认为是有效的方式之一。开展患者满意度测评可以促进医院确立“以病人需求为中心”的服务理念, 有助于医院发现自身的具体问题提升服务质量, 有助于规范员工行为加强员工医德修养, 同时也将是政府部门监管医疗服务单位的有效工具。通过患者满意度测评来健全医院管理体制, 可以提高医院服务效率, 改善医患关系。患者满意度测评对于改善医患关系具有重要作用, 应该成为新时期医患关系改善的新途径^[1]。

1 患者满意度的相关概念

“满意度”的概念最初源于心理学领域的研究, 心理学解释的“满意”是一个心理学术语, 是指人的一种肯定性的心理状态, 这种状态是由于外界的某种刺激使人的某种需求或期望得到满足及“合意”, 从而使人感到某种“快意”(即心理上的愉悦)。如果用数字来衡量这种心理状态, 这个数字就叫做满意度。满意度在 20 世纪 60 年代被引入到市场营销领域, 并开始对顾客满意度进行研究。关于患者满意度的概念, 在当前存在许多种定义

基金项目: 云南省应用基础研究计划项目(2012FB066)

作者简介: 张梦娇(1990--), 女, 河南人, 在读硕士, 研究方向: 社会医学与卫生事业管理

通讯作者: 刘志敏(1966--), 女, 云南人, 副教授, 研究方向: 医院管理。E-mail:

或解释。患者满意与否,反映的是患者在接受医疗服务时的一种心理状态,是患者结合自身的各种因素所产生的期望与接受医疗服务后实际感受相比较之后的一种结果^[2, 3]。综合来看,患者根据自己对健康、疾病、生命质量等诸方面的理解,权衡自己的经济条件,结合自己对医疗服务的要求和期望,通过接受医疗保健服务的整个过程的体验与其期望比较后,对所经历的医疗服务情况进行的评价就是患者满意度,主要包括就医环境、等待时间、服务态度、医疗技术、治疗效果和费用等诸多因素^[2, 4]。

2 国外患者满意度的研究现状

患者满意度调查最初先从国外开始,20世纪60年代,行为科学诞生不久,有人将顾客满意度应用在对医疗消费者的研究上,从而反映病人及社区居民对医疗机构的评价和实际利用程度,为卫生管理决策提供科学的依据^[5]。瑞典、美国等国家对患者满意度测评工具的研究比较深入。瑞典是最早使用国家患者满意度调查工具(Sweedes' Customer Satisfaction Barometer)的国家。1992年德国建立了国家顾客满意度指数(DK, Deutsche Kunden-barometer)^[6]。1994年,美国引入了患者满意度调查工具(SCBS)并根据自身具体情况加以改进,成为美国患者满意度指数(American Customer Satisfaction Index),简称ACSI^[7]。90年代末,波多里奇奖对医疗行业的开放极大地促进了满意度的实施及其测评的开展。目前被广泛应用的满意度量表有Ware研制的病人满意度问卷(Patient Satisfaction Questionnaire PSQ)量表^[8]和Hulka等研制的医疗满意度量表(Scale for the measurement of Satisfaction with Medical Care)^[8, 9]。同时,国外开始尝试使用场景锚定法(anchor vignettes)来调整患者期望,以达到人际之间进行比较的目的。此外,为了结果的真实科学,委托第三方进行调查是不错的选择,并且根据不同类型的调查对象采用不同的量表^[3]。

3 国内患者满意度发展情况

3.1 国内患者满意度的研究及进展

国内关于顾客满意度的研究起步比较晚。1995年,清华大学教授赵平首次将顾客满意度这一概念引入我国,国家质量技术监督局委托清华大学经济管理学院在我国组织开展了用户满意度指数的研究工作。随着卫生事业改革和顾客满意度理论研究的深入发展,患者满意度作为衡量现代医院质量管理工作的“金标准”,逐步引入了医疗卫生系统,评价方法主要是采取制定量表、发放问卷的形式。

随着卫生事业改革不断推进,患者看病就医的感受更加受到国家的高度重视。2011年卫生部在全国卫生系统提出了包括服务好、质量好、医德好、患者满意的“三好一满意”活动,活动旨在通过对服务、质量、医德的改进,达到使群众满意的目的。同时,卫生部在全国卫生系统启动新一轮三级医院评审工作,在颁布的《三级综合医院评审标准

(2011年版)》及《医院评审暂行办法》中规定三级医院在评审中必须进行社会评价,患者作为医院服务质量的重要评价主体,其满意度是社会评价的主要内容。

如今,满意度测评已经成为医院的一项日常工作^[10]。由于患者满意度测评起步比较晚,所以我国的满意度测评量表大都是借鉴国外的经典量表或者依据国内的“政策条例”改编来的问卷。虽然患者满意度评估被各大医院及卫生行政主管部门予以重视,但目前国内并没有一套可以推广使用的调查量表,这就造成患者满意度评估结果难以作为医院之间、科室

之间比较的依据,卫生主管部门也无法对医院进行统一考核评价。郭静竹、朱志峰等人通过对澳大利亚维多利亚州患者满意监测(VPSM)进行研究,旨在建立一套符合我国国情的、体现病人需要与期望的综合医院医疗服务满意度测评指标体系,为医院医疗服务质量的评价与改善提供客观的测量工具。南京市胸科医院引进第三方评价体系,病人出院后将调查表投到邮政信箱,邮局统一收集后交由第三方进行评议,医院对结果进行整改。南京、珠海等地的卫生局均将患者满意度调查交由第三方服务机构开展,将调查结果与年度绩效考核相结合,形成了有效的压力传导机制。医院对患者反映的意见与建议十分重视,落实到人,奖惩分明,改进迅速,医疗服务水平明显提升。

3.2 国内患者满意度测评存在的问题

3.2.1 满意水平的界定 关于满意度的测量,从应用情况来看,国内多使用5级量表,而国外相对使用10级和11级量表的较多^[2]。国内很多文献关于满意度的测量大部分都分成“1.很不满意 2.不满意 3.一般 4.满意 5.很满意”,如何清楚地界定它们之间的度,很不满意和不满意之间区别是什么,是目前的难点,也是急需解决的问题。

3.2.2 问卷指标的选取 满意度测量各项指标的确定决定着测评的可信度。我国关于患者满意度调查问卷上的指标,既没有统一、严谨的设计标准,也没有客观、科学的数据作为支撑,现行指标大都是根据管理人员的“管理经验”来选取的,决策程序缺乏客观性。因此,根据个人经验选取指标可能导致重要因素的缺失。另外,医疗服务自身具有服务环节多、患者满意度的影响因素多的特点,这为指标的选取带来了一定困难。调查过程中,指标设置过多会造成调查问卷过于复杂、冗长,患者很可能不予配合,造成问卷应答率和回收率过低,还有可能收集到虚假信息。

3.2.3 调查对象的确定 满意度的调查对象:住院患者、门诊患者、急诊患者、社区患者、病种患者。研究发现,选择调查对象不同,对结果的影响也有差异^[11]。对于住院患者来说,同病房的患者容易产生趋同效应;对于出院患者来说,问卷回收率低,并且容易出现回忆偏倚。另外,调查对象的选择需要设置统一的纳入和排除标准,在文献回顾研究时发现,大部分问卷调查对象的纳入标准都不相同。调查对象的选择缺乏代表性,会导致被抽取的样本与所代表的总体存在一定差异,不能反映所有患者的真实意愿。

3.2.4 调查结果的真实、客观、公正 目前患者满意度测评大部分是由医院或是主管部门进行,调查人员多是医院的工作人员,并非专业的调查员,调查过程中存在抽样方法不科学、调查方案不严谨、数据收集不合理等现象,再加之病人面对前来调查的医院工作人员有所顾忌,不能如实反映自己的意愿等原因,从而导致调查结果不能真实、客观、公正的反映医院存在的一些问题。

3.2.5 调查结果的应用 调查问卷的题目及选项设计都过分地强调了患者的满意率(满意或不满意),针对一个选项只有满意不满意、满意率达到多少之说,并没有关注患者为什么满意,为什么不满意,调查的结果也就不能明确指出医疗服务过程的薄弱环节,患者满意度测评只能流于形式,对于医院服务的改进缺乏实际的指导意义^[12]。

3.3 解决问题的建议

3.3.1 对指标进行科学加权

人们由于所处环境不同、接受教育程度不同等等,对同一事物的感受也不尽相同,从

而导致对满意程度理解的不同。例如，对于同一种医疗服务，教育程度低的患者相对来说更容易形成满意的评价，而教育程度高的患者，会选择一般或者不满意。所以，目前对于满意水平的界定有一定难度，但是可以通过对测量指标进行加权，从而使调查结果更具科学性。

3.3.2 指标的选取应遵循科学性和实用性相结合的原则

我国目前尚没有统一、可供普遍使用的满意度调查问卷，满意度调查问卷中的指标往往是调查者从自己的角度及需要出发自行设计，使统计结果缺乏可比性和客观性，不能真实反映患者的需求和期望。对于指标的选取，可以事先在患者之间进行访谈，使患者真实表达自己的想法，提出建议，收集材料，之后采取德尔菲法，收集各方专家的意见形成问卷的指标。

3.3.3 根据调查目的严格选取调查对象

在开展调查之前，严格设计调研方案，根据调查的目的选取相应的调查对象，并且制定统一的纳入和排除标准，根据相关文献和统计学方法，确定适量的样本，同时要选择合适的抽样方法，以提高调查对象的代表性，准确反映患者的真实情况。

3.3.4 引入第三方满意度调查机制

第三方满意度调查正在逐渐被广大医疗机构所接受。第三方调查独立、客观、科学，调查主体大部分是与被调查机构无利益关系的机构，不受单位效益和政府绩效影响，调查结果真实、客观。调查机构专业人才充足、知识体系完备、调查方法科学、控制措施恰当、统计分析专业，更加客观公正的反映患者的真实感受，对于医疗机构发现的问题，找出解决问题的办法，提高医疗服务质量有重要作用。

3.3.5 充分利用调查结果 科学分析制定策略

在整理好调查结果之后，医院通过统计分析，可以找出患者满意度的驱动因素，了解各个驱动因素的相对重要性以及医院在此驱动因素的表现情况。通过对影响患者满意度的驱动因素进行区分处理，合理安排改善措施的先后顺序，针对不同的驱动因素优化资源配置和利用，调整医疗服务经营与管理策略，在患者最关心的方面竭尽全力，促使医患关系和谐，促进医院更好的发展。

3.3.6 借鉴其他服务行业 建立电子模式满意度调查

目前医院患者满意度的收集，大都是通过问卷调查来进行的，随着科学技术的迅猛发展，一些服务行业通过引进评价器来对服务窗口进行服务评价。医院可以借鉴已有的模式，引进评价器，在不同的环节，不同的窗口建立电子评价模式，进行满意度测评。通过不同窗口数据的收集，了解患者满意的情况，从而找出患者不满意的原因，提出整改措施，改善患者看病就医感受。

总之，当前我国患者满意度测评的相关工作仍旧处于起步阶段，但是患者满意度测评已经受到各级部门的高度重视，各个医院都在进行患者满意度测评。通过满意度测评，医院可以了解患者满意的具体情况，通过分析问题，查找原因，改进不足之处，达到提高医疗机构服务效率，增强服务意识，提升服务质量的目的，从而改善患者看病就医的感受，提高患者的满意度。目前我国缺乏可供广大医疗机构借鉴使用的现成研究结果，所以需要开发一套科学、客观、合理、符合中国国情的医院满意度评价体系，真正发挥患者满意度

测评的作用，促进医院确立“以病人需求为中心”的服务理念，达到改善医患关系的目的。

Comment [A]: 若可行，请引用本刊近 5 年内，最好是近 2 年内，文献 1-2 篇

参考文献

[1]. 侯胜田. 改善医患关系的重要途径——患者满意度测评[J]. 医院院长论坛, 2011;v.8;No.43(04):37-41.

[2]. 杨平, 古丽巴哈尔·卡德尔, 谢慧玲. 患者满意度测评方法研究[J]. 现代医学, 2008(02):145-7.

[3]. 侯佳乐, 马进. 患者医疗服务满意度研究与应用综述[J]. 中国卫生资源, 2011;v.14;No.79(03):138-9+53.

[4]. 顾青, 黄辉, 黄炳梅. 患者满意度调查在医院评审中作用的探讨[J]. 医院管理论坛, 2012;v.29;No.188(06):22-4.

[5]. 王敏怡, 黄淇敏. 医疗服务中顾客满意度的概念与评估[J]. 中华医院管理杂志, 2004(01):51-3.

[6]. 袁欣, 张雪梅, 蒋德川. 医院患者满意度调查的现状与思考[J]. 医学与社会, 2010(08):50-1+7.

[7]. 侯素青. 公立医院医疗服务满意度及其影响因素研究 [D]: 山东大学; 2011.

[8]. 朱旭红, 黄慧玲, 欧爱华等. 病人满意度量表的研究进展[J]. 中国医学伦理学, 2008;v.21;No.122(06):66-8.

[9]. Martel J. Measures of Need and Outcome for Primary Health Care[J]. The Journal of the Canadian Chiropractic Association, 1994;38(1):60.

[10]. 侯胜田, 张永康. 患者满意度测评在中国医院管理中的应用与问题[J]. 中国医院管理, 2012;v.32;No.370(05):35-6.

[11]. 刘丽娟, 郭强. 病人满意度及其影响因素研究[J]. 解放军医院管理杂志, 2004(05):427-8.

[12]. 郭静竹, 朱志峰, 赵红梅等. 北京某综合医院住院患者满意度调查对比研究[J]. 中国医院管理, 2009;v.29;No.341(12):56-8.