

团 体 标 准

T/ZYYX 001-2020

医疗机构患者满意度第三方评价要求

Requirements for third-party evaluation of patient satisfaction in
medical institutions

2020-07-27 发布

2020-07-28 实施

中国研究型医院学会 发 布

目录

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 3

5 基础要求 3

6 评价要求 4

7 分析报告 8

8 持续改进 8

9 评价结果分级 8

团体标准

前言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由北京大学人民医院提出。

本标准由中国研究型医院学会归口。

本标准主要起草人：张俊、周峰、刘庭芳、杨敬林、臧传波、冉旭、周新、刘洋、陆晨、吴新春、杜新平、王平、付卫、曾晖、程传苗、程云松、刘平。

本标准主要起草单位：北京大学人民医院、国家卫健委医患体验研究基地、清华大学医院管理研究院、清华大学数据科学研究院、海南卫健委医管中心、重庆市渝中区卫健委、重庆至道医院管理股份有限公司、中卫标（北京）认证中心有限公司、新疆维吾尔自治区人民医院、华润医疗控股有限公司、北京大学滨海医院（天津市第五中心医院）、北京大学第一医院、北京大学第三医院、北京大学深圳医院、上海大学附属孟超肿瘤医院、泰安市立医院。

本标准起草单位：安吉县妇幼保健院、安顺市人民医院、安岳县人民医院、宝石花医疗集团、北京大学首钢医院、北京积水潭医院、北京康瑞思医疗科技有限公司、北京市垂杨柳医院、北京市大兴区中西医结合医院、北京市西城区展览路医院、北仑区人民医院、毕节市第一人民医院、长治医学院附属和平医院、成都市第七人民医院、成都市第三人民医院、成都市第五人民医院、成都市第一人民医院、重庆大学附属三峡医院、重庆建设医院、重庆市城口县人民医院、重庆市丰都县人民医院、重庆市九龙坡区第二人民医院、重庆市两江新区第一人民医院、重庆市綦江区人民医院、重庆市长寿区妇幼保健计划生育服务中心、重庆市长寿区人民医院、重庆市中医骨科医院、重庆医科大学附属第一医院、德江县人民医院、德阳市第二人民医院、德阳市人民医院、东莞广济医院、鄂州市中心医院、抚顺市中心医院、广元市中医医院、广州中医药大学深圳医院（福田）、贵阳市第二人民医院、贵阳市第五人民医院、贵阳市花溪区人民医院、贵州航天医院、贵州盘江投资控股(集团)有限公司总医院、贵州省第二人民医院、贵州省妇幼保健院、贵州省人民医院、贵州省人民医院白云分院、贵州医科大学第二附属医院、贵州医科大学附属医院、贵州中医药大学第一附属医院、哈尔滨医科大学附属第四医院、海口市人民医院、海南省人民医院、海南医学院第二附属医院、海南医学院第一附属医院、邯郸市第四医院、合肥长荣医院、河北省宁晋县医院、河北医科大学第二医院、河南大学第一附属医院、河南省肿瘤医院、河南中医药大学第一附属医院、华润武钢总医院、华中科技大学协和深圳医院、惠水县人民医院、吉林大学白求恩第一医院、济宁医学院附属医院、冀中能源邢台矿业集团有限责任公司总医院、嘉兴市第二医院、嘉兴市第一医院、简阳市中医院、江苏省盐城市第一人民医院、江西省智慧健康研究院、焦作市妇幼保健院、解放军总医院第三医学中心、金昌市第一人民医院、金昌市人民医院、金昌市中西医结合医院、京东中美医院、巨鹿县医院、空军军医大学唐都医院、昆明市第一人民医院、昆明医科大学第二附属医院、乐山市人民医院、丽水市人民医院、临沂市妇女儿童医院、六盘水妇幼保健院、六盘水市人民医院、六盘水首钢水钢总医院、六枝特区人民医院、陆道培集团、禄丰县人民医院、罗兰天涯（北京）健康科技有限公司、洛阳市中心医院、绵阳市中心医院、绵竹市人民医院、纳雍县人民医院、宁夏回族自治区人民医院、彭州市人民医院、彭州市中医院、普定县人民医院、黔东南州中医院、黔西南州人民医院、青岛大学附属医院、青岛市中心医院、清镇市第一人民医院、日照市人民医院、汝州市第一人民医院、山东大学第二医院、山东省立第三医院、山东省医院协会民营医院分会、山西省第二人民医院、山西省汾阳医院、山西省人民医院、绍兴市第二医院、绍兴市人民医院、深圳市宝安中医院（集团）、深圳市前海蛇口自贸区医院、什邡市人民医院、沈阳何氏眼科医院股份有限公司、石家庄市第一人民医院、四川省

妇幼保健院、泰安市中心医院、泰兴市人民医院、天津第一中心医院、天津市环湖医院、铜仁市人民医院、武汉大学中南医院、武汉钢铁(集团)公司第二职工医院、武汉市黄陂区人民医院、西安交通大学第一附属医院、西安交通大学公共政策与管理学院、西昌市人民医院、息烽县人民医院、厦门市海沧医院、兴化市人民医院、兴仁市人民医院、烟台市牟平区中医医院、永昌县医院、余杭区第一人民医院、战略支援部队特色医学中心(原解放军第306医院)、浙江大学医学院附属邵逸夫医院、浙江省人民医院、郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)、郑州大学第一附属医院、郑州大学附属郑州中心医院、中国人民解放军总医院(301医院)、中国人民武装武警部队山东总队医院、中国医科大学航空总医院、中欧国际医院管理技术研究院、中山大学附属第三医院、中山大学附属第一医院、中山大学孙逸仙纪念医院(中山大学附属第二医院)、遵义市播州区人民医院、遵义市第四人民医院、遵义市第一人民医院、遵义市妇幼保健院、遵义市中医院、遵义医科大学附属医院。(按单位名称首字母排序)

本标准是首次发布。

医疗机构患者满意度第三方评价要求

1 范围

本标准规定了医疗机构患者满意度第三方评价的基本要求、数据采集、统计分析、分析报告和结果应用。

本标准可用于医疗机构第三方患者满意度评价和认证。

本标准可用于医疗机构基于患者满意度第三方评价结果的实际应用,包括但不限于等级医院评审患者满意度调查、医疗机构内部绩效考核、医疗机构患者就医体验和患者满意度提升改进。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19039 顾客满意度测评通则

GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/Z 19031—2009 质量管理体系 医疗服务组织过程改进指南

GB /T 27000—2006 合格评定词汇和通用原则[S]

GB/T 3358.1—2009 统计学词汇及符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗机构 medical organization

指依法设立的卫生机构。包括但不限于各类医院、卫生院、疗养院、专科疾病防治所、卫生保健所、门诊部、诊所、急救中心、临床检验中心、体检中心等。

3.2

患者满意率 satisfaction rate of patient

对医疗机构提供的服务表示满意的患者占参与评价患者总人数的百分比。

3.3

患者满意度 patient satisfaction

是患者对于服务过程综合体会表象的直接表达,能够较真实和客观地反映某个问题或过程环节的满意程度。

3.4

患者忠诚度 patient loyalty

患者对医疗机构提供的服务认可，同时愿意推荐亲友来院就诊或健康保健。

3.5

结构方程模型 structural equation model

基于变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种多元统计分析技术。

[GB/T 19038—2009 定义 3.3]

3.6

总体 population

所考虑对象的全体。

[GB/T 3358.1—2009 定义 1.1]

3.7

抽样 sampling

从总体中抽取样本。

[GB/T 3358.2—2009 定义 1.2.1]

3.8

抽样单元 sampling unit

为抽样目的，将总体划分成由个体组成的有限多个部分，每一部分成为一个抽样单元。

[GB/T 3358.1—2009 定义 1.2]

3.9

样本 sample

由一个或者多个抽样单元（3.7）组成的总体（3.5）的子集。

[GB/T 3358.2—2009 定义 1.2.17]

3.10

信度 reliability

在一定条件下，进行多次测量时，所得测量结果的一致性及稳定性。

3.11

效度 validity

测量工具或手段能够正确测出被测对象真实情况的有效程度。

3.12

评价指标 evaluation index

具体的、可观察、可量化的评价内容。

3.13

第一方评价 first-party evaluation

指由为患者提供服务的机构或组织自行组织的患者满意度评价。

3.14

第二方评价 second-party evaluation

指医疗机构的上级主管部门或相关单位对本医疗机构进行的患者满意度评价。

3.15

第三方评价 third party evaluation

指由医疗机构及其上级主管或相关单位以外的独立机构对提供服务的医疗机构或组织进行的患者满意度评价。

4 基本原则**4.1 公正性**

评估者、评估指标体系和评估方法三个方面由第三方评价机构执行，保证结果的公平、公正。

4.2 普适性

评价方法及评价指标应普遍适用于为患者提供服务的机构或组织。

4.3 合规性

评价指标符合循证原则。

5 基础要求**5.1 医疗机构基础要求**

5.1.1 医疗机构应持有医疗机构执业许可证。

5.1.2 医疗机构内设部门、学科、单一流程等应符合医疗管理相关法律法规。

5.1.3 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

5.1.4 采用“互联网+”技术进行第三方患者满意度数据收集、数据智能清洗、数据统计分析及运用。

5.1.5 医疗机构应设置专门的部门，进行患者满意度评价、分析等的全面管理。

5.1.6 医疗机构应有专门的患者满意度管理制度及明确的工作流程；应有专门的患者满意度数据库及数据管理制度。

5.2 持续监测改进

患者满意度评价应是持续性的，医疗机构得到分析报告后，应定期进行监督评价，至少每季度重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5.3 第三方评价机构

- 5.3.1 承担评价的第三方机构应具有独立法人资格；
- 5.3.2 应具有独立开展评价活动的智能设施设备；
- 5.3.3 应制定完善的评价工作流程和管理制度；
- 5.3.4 评价工作应有专人负责。

5.4 第三方评价人员

- 5.4.1 评价人员应经过培训且经考核合格后开展评价工作；
- 5.4.2 评价人员应熟练掌握评价设施设备的使用；
- 5.4.3 评价人员应具备良好的沟通交流能力；
- 5.4.4 评价人员评价过程中应严格遵循评价规范和要求。

6 评价要求

6.1 评价流程

评价流程见图1。

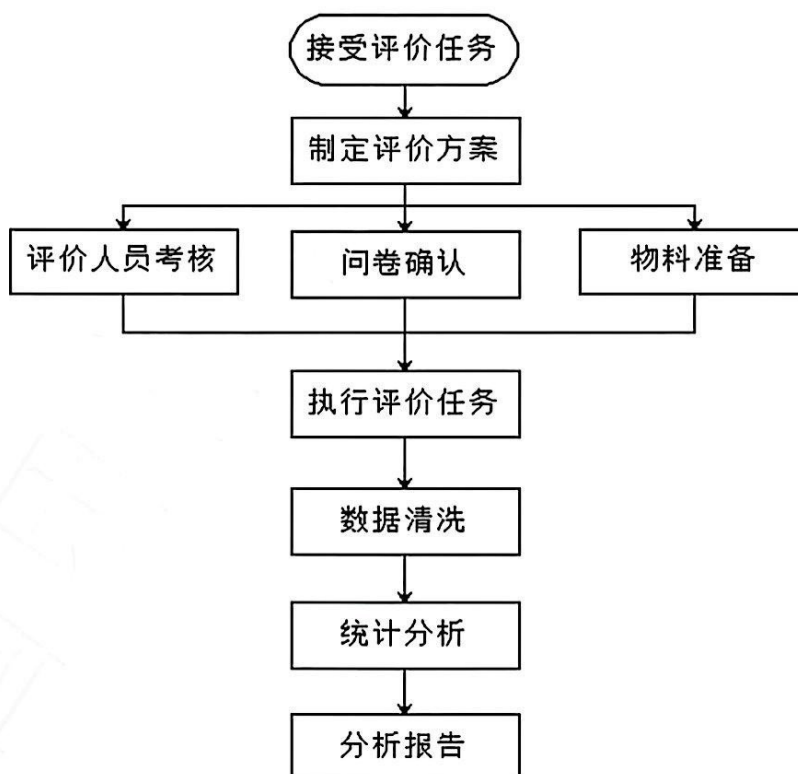


图1 评价流程图

6.2 确定患者满意度评价模型

患者满意度评价模型见图2。

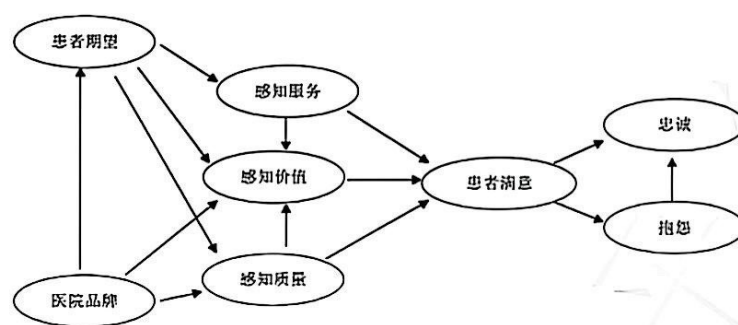


图2 患者满意度评价模型

6.3 确定评价实施方案

6.3.1 评价目的

通过第三方患者满意度评价了解患者就医体验，通过专业统计分析（基础分析、分类分析和相关交叉分析等方法），帮助医疗机构真实客观掌握患者对医疗机构所提供服务的满意度，查找医疗机构服务流程环节和医疗质量管理中的优势、强项和漏洞短板，并开展科学系统的持续改进工作。

6.3.2 评价对象

包括但不限于评价当天在医疗机构就诊结束的门诊患者和入院24小时以上的住院患者及其家属；排除不能自主作答的患者。

6.3.3 抽样方案

有科学合理的抽样方案，依托人工智能平台，采用分层随机抽样方法，分别基于科室层、病区层或治疗组层为抽样单元进行抽样，保证样本量具有统计学意义；同时平台中应明确科学合理的采集点位，严格执行抽样量，未达到抽样标准时，系统将无法结束数据采集任务。

6.3.4 样本量

医疗机构按照抽样单元提供样本总量，根据抽样方案确定评价所需的样本量。

6.3.5 问卷设计

6.3.5.1 问卷结构应包括以下内容：标题；知情同意书；甄别内容；社会人口学信息（包括但不限于评价对象的性别、年龄、收入情况、来院理由、费用支付类别等）；正式评价问卷（内容涵盖医疗、护理、医疗辅检科室的诊疗质量和服务水平等相关内容，以及就诊环境、后勤保障、医德医风、患者安全等具体因素指标）；总体评价指标（整体就医感受、认同度、忠诚度）。

6.3.5.2 每项评价指标根据李克特五分量表（“Likert 5分量表”）设定很满意、满意、一般、不满意、很不满意5个选择等级，并赋予不同的选项内容。

6.3.6 评价方式

由第三方评价机构专业评价人员深入医疗临床各科室，按计划样本量逐一进行数据采集。评价人员根据事先设定好的甄别内容选定符合评价条件的评价对象，征得评价对象同意后，将问卷交给评价对象进行自助式点选作答，结果自动存储并上传至云平台，评价全程无人为因素干扰。

6.4 评价实施

6.4.1 数据采集

利用先进的信息技术，采用科学、合理、严谨的评价方法和设备，进行数据采集。

6.4.2 数据质量控制

6.4.2.1 评价数据清洗

运用多层智能质控结合人工复核等方式，进行数据清洗，数据合格后进行统计学检验。数据清洗方法包括但不限于人脸识别、语音识别、轨迹追踪、逻辑验证、异常值清洗等质控措施。

6.4.2.2 评价数据信度结果符合统计学意义

需要对智能质控后的数据进行统计学信度检验，即采用统计学标准的Cronbach's alpha系数计算方式计算信度系数，计算结果符合统计学行业认可标准。

Cronbach's alpha系数计算公式：

$$\alpha = \frac{n/(n-1)}{1 - \sum Si^2 / ST^2} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

α ——Cronbach's alpha系数；

n ——量表中题项的总数；

Si^2 ——第*i*题得分的题内方差；

ST^2 ——全部题项总得分的方差。

注：统计学标准表明Cronbach's alpha系数在0.80以上，说明该问卷信度良好，数据可靠性高。

6.4.2.3 评价数据可溯源、可评可比

数据经过多层智能质控和统计学检验后，每条数据带有唯一识别代码存入数据库，保证数据可查找、可溯源、可对比。

6.4.3 结果计算

6.4.3.1 患者满意率计算公式：

$$PSR = \frac{\text{满意的人数}}{\text{调查总人数}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

PSR ——患者满意率，选择“很满意”和“满意”的人数占调查总人数的百分比。

6.4.3.2 患者满意度适用于对患者满意度水平的计算及对患者满意度水平的比较，其取值范围为0~100，指标体系中各级指标满意度计算公式如下：

1) 一级指标计算公式：

$$PSI_1 = \sum_{i=1}^n \omega_{2i} \times PSI_{2i} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

PSI_1 ——指标体系中一级指标的患者满意度，即总体满意度；

n ——指标体系中二级指标的总项数；

ω_{2i} ——指标体系中第 i 项二级指标在系统中的权重；

PSI_{2i} ——指标体系中第 i 项二级指标的满意度。

2) 二级指标计算公式：

$$PSI_{2i} = \sum_{j=1}^{m_i} \omega_{3ij} \times PSI_{3ij} \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

PSI_{2i} ——指标体系中第 i 项二级指标的满意度；

m_i ——指标体系中第 i 项二级指标下三级指标的总项数；

PSI_{3ij} ——指标体系中第 i 项二级指标下第 j 项三级指标的满意度；

ω_{3ij} ——指标体系中第 i 项二级指标下第 j 项三级指标在系统中的权重。

3) 三级指标计算公式：

$$PSI_{3ij} = \sum_{k=1}^{m_{ij}} \omega_{4ijk} \times PSI_{4ijk} \quad \dots\dots\dots (5)$$

式中：

PSI_{3ij} ——指标体系中第 i 项二级指标下第 j 项三级指标的满意度；

m_{ij} ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，四级指标的总项数；

ω_{4ijk} ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，第 k 项四级指标在系统中的权重；

PSI_{4ijk} ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，第 k 项四级指标的满意度。

4) 四级指标计算公式：

$$PSI_{4ijk} = \frac{1}{q} \sum_{l=1}^q X_{4ijkl} \times 20 \quad \dots\dots\dots (6)$$

式中：

PSI_{4ijk} ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，第 k 项四级指标的满意度；

q ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，第 k 项四级指标的答题人数；

X_{4ijkl} ——指标体系中第 i 项二级指标的第 j 项三级指标下，第 k 项四级指标对应的患者满意度评价分值，分值有“1、2、3、4、5”5个取值。

6.4.4 统计分析

6.4.4.1 描述性分析

满意度评价结果应：按医疗机构的等级、类型进行横向比较；按评价时间维度、医疗机构内设部门、学科等进行纵向比较；采用直方图、折线图、饼状图等统计图形说明分析结果。

6.4.4.2 患者满意度评价模型分析

患者满意度评价模型根据具体指标的不同分析维度，分为“医疗行为过程环节”和“医疗内涵管理模块”两条分析路径，分别对患者满意率和患者满意度进行分析。

6.4.4.3 重要性矩阵分析

根据医疗机构实际情况，采用重要性矩阵进行医疗内涵管理模块自动智能设定区分坐标，划分出四个主要象限：优先改进区；其次改进区；有待分析区；现有优势区。

7 分析报告

- 7.1 分析报告包含但不限于综合评价结果、行业对比、机构内部历史对比、患者满意度评价模型分析结果、重点问题分析等多维度分析结果。
- 7.2 用文字和图表等说明分析结果。
- 7.3 提供相应的纸质分析报告。

8 持续改进

- 8.1 医疗机构对患者满意度评价数据能有效运用于改善医疗服务，以实现患者满意的持续改进。
- 8.2 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施。
- 8.3 工作人员在日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

9 评价结果分级

医疗机构患者满意度第三方评价结果，根据患者满意度得分和持续改进管理要求，将医疗机构患者满意度第三方评价结果共分三个星级，用星的数量进行表示，即三星级、四星级、五星级，最低为三星级，最高为五星级。星级越高，表示满意度评价的等级越高。

表1 医疗机构患者满意度第三方评价结果级别示意

序号	满意度结果 (分)	管理要求审核	级别
1	高于（含）90.00	有患者满意度评价制度或规章或流程，且有改进措施，且改进成效良好	★★★★★
2	80.00（含）~90.00	有患者满意度评价制度或规章或流程，且有改进措施，且有监管结果	★★★★
3	70.00（含）~80.00	有患者满意度评价制度或规章或流程，且有改进措施	★★★