**深圳市标准化指导性技术文件**

**《医院患者满意度评估规范》**

**编 制 说 明**

**(征求意见稿)**

**《医院患者满意度评估规范》标准编制工作组**

**2016年4月**

**《医院患者满意度评估规范》编制说明**

1. **任务来源**

为贯彻落实深圳市政府关于“打造深圳标准”的战略部署，改善医院管理、提高医疗服务质量、支撑卫生行政决策和政策法规研究，填补我市乃至我国缺失医院患者满意度评估标准的空白，根据《深圳市市场监督管理局关于下达2015年技术标准文件计划项目任务的通知》的计划和要求，深圳市医学信息中心牵头制订深圳市标准化指导性技术文件《医院患者满意度评估规范》。该指导性技术文件由深圳市市场和质量监督管理委员会于2015年5月批准立项，由深圳市医学信息中心、深圳市标准技术研究院等单位联合编制，计划于2016年6月份完成报批。

1. **立项背景和意义**

患者满意度是评估医院医疗服务质量和服务水平的重要参数。通过对患者满意度进行评估与分析，可以发现患者对于医院服务的期望与事实感受之间的差距，了解医院服务的薄弱环节及其影响因素，从而有针对性的为医院提高服务质量、改善患者就医体验、构建和谐医患关系等提供合理化建议，进一步提升深圳市医疗服务水平。

现有满意度标准基本是从质量管理的角度建立并发展而来的，如ISO《质量管理 顾客满意度》系列标准，国内商业服务业、物流企业、家用电器等行业标准，在这之前并没有专门针对医疗卫生行业的患者满意度评估标准。

满意度评估指标的设置直接影响患者满意度评估的科学性和有效性。在医院患者满意度评估指标的研究上，国际国内存在较大差异。国外研究认为患者满意度主要受可及性、便利、就医环境、医患沟通、对病人的尊重和隐私保护等方面的影响。目前，国际上参考较多的调查量表主要有美国的Patient Satisfaction Questionnaire(PSQ)量表、Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)量表和澳大利亚Victorian Patient Satisfaction Monitor（VPSM）量表等。这些量表受各国医疗模式的影响而内容不一，差别较大，难以在国际上通用。

国内开展的医院患者满意度评估主要包括门(急)诊、住院服务满意度，或者细分为医疗服务、护理服务、药房、检查等患者满意度，研究方式以经验型的总结为主，调查量表多为各医院自行设计，随意性相对较强，缺乏科学依据。部分学者进行了实证研究，但调查主要针对某个医院进行抽样，样本缺乏广泛性，导致评估结果尚不能完全真实、客观地反映公众对医院的满意度。

总体来说，目前深圳市乃至全国医疗卫生行业仍然缺乏一套规范化的患者满意度评估工具和评估标准。

在此背景下,制定深圳市标准化指导性技术文件《医院患者满意度评估规范》具有十分重要的现实意义。本着标准制定科学性、先进性、适用性等原则，根据深圳市医疗卫生行业的特点，分析研究影响患者满意度的关键性因素，建立科学、系统、完善的评估指标和评估方法，客观反映患者对医疗服务的需求与期望，保障评估结果的有效可信，探索实现深圳市医院患者满意度评估的标准化。

1. **编制原则及技术依据**
2. **编制原则**

标准编制工作组（以下称“编制组”）基于社会学中关于客户满意度的理论基础，立足于全国和深圳市医院患者满意度评估发展现状,参考国际国内医疗行业及相关行业的满意度评估规范标准，充分考虑深圳市医院患者满意度评估的发展现状和需求，既要突出体现深圳市标准化指导性技术文件的“科学性”、“前瞻性”和“先进性”，也要结合我市医院患者满意度评估的实际情况，考虑标准文件的“适用性”和“合理性”。

1. **技术依据**

1、编写规则按照GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写规则》的要求进行。

2、重点参考了美国、英国、德国、欧洲、加拿大、澳大利亚等先进国家和地区的医院患者满意度评估指标体系，同时参考GB/T 19038-2009 《顾客满意测评模型和方法指南》、SB/T 10409-2007 《商业服务业顾客满意度测评规范》、SB/T 10425-2007《家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范》等国家、行业标准和各省市满意度评估相关规范，并结合我市实际情况和医疗行业特点制定本标准，对深圳市有关机构开展医院患者满意度评估的相关内容做出规范。

1. **标准制定过程**
2. **前期准备**

2015年3月，深圳市医学信息中心与深圳市标准技术研究院开展了前期研究与资料收集消化工作，探讨本标准立项和结构要点，为本标准的编制打下了良好的基础。

1. **标准立项**

2015年3月，深圳市医学信息中心、深圳市标准技术研究院等单位成立了编制组，填写了《深圳市技术标准文件》制修订项目建议书，提交给深圳市市场和质量监督管理委员会立项。

2015年5月，深圳市市场和质量监督管理委员会公布《2015年深圳市技术标准文件计划项目》，正式批准该技术标准文件立项。

1. **确立编制原则**

编制组在充分研究深圳市医院患者满意度评估的实际情况和国内外其他地区医院患者满意度评估的发展现状的基础上，确定了本标准的编制原则。

1. **提出标准框架**

2015年6月，按照标准编制原则，在进行文献调研的基础上，征集了相关行业专家的意见，编制组提出标准的基本框架。

1. **构建评估指标体系**

2015年6月—9月，编制组对国内外医院患者满意度评估规范进行大量的资料调研和深入分析，重点研究国内和美国、英国、德国、欧洲、加拿大、澳大利亚等国外先进国家和地区的医院患者满意度评估指标体系，本着“以患者为中心”的服务理念，在考虑医院患者满意度评估的对象和特点的基础上，根据医院患者在接受服务全过程中的心理体验对指标体系进行设置。并经过不断的修订完善，初步提出深圳市医院患者满意度评估指标体系。

2015年10月—12月，为使评估指标体系更加科学合理，更为准确地反映深圳市医院患者的需求与期望，从患者的角度探索医院患者满意度的重要影响因素，在深圳市医学信息中心的组织下，开展了深圳市医院患者满意度评估指标关注度专项调查。调查共涉及全市115家医院，3586位患者，回收3494份有效问卷。

2015年12月—2016年3月，编制组运用专业的统计学方法对回收的调查数据进行整理分析，从重要性、独立性、代表性三个方面对指标进行筛选分析，并采用发送邮件、召开专家讨论会等形式，邀请北京大学深圳医院、深圳市中医院、深圳市福田区人民医院等十数位医院患者满意度专家就指标内容的完整性及合理性进行讨论交流。编制组对专家意见进行了汇总梳理，并对评估指标体系进行修订完善。

1. **设计调查问卷**

2016年3月—2016年4月，在评估指标体系基本确定的基础上，编制组本着实用性强、可操作的原则，将评估指标体系进行问题转化，对医院患者满意度评估调查问卷进行了设计。调查问卷主要采用封闭式结构并区分门诊患者和住院患者。编制组采用发送邮件、召开专家讨论会等形式，对调查问卷的格式、内容等进行修订完善。

1. **完善标准草案，形成征求意见稿**

在评估指标体系和调查问卷研究的基础上，编制组依据标准框架，确定标准的关键性要素和主要内容，对标准草案的适用范围、术语定义、总体框架、评估调查内容和方式等进行完善，并经过数次讨论修改，形成标准草案征求意见稿。下一步将就评估指标体系、调查问卷和草案内容公开征求公众意见。

1. **标准的主要内容**

本标准规定了第三方机构开展患者满意度评估时所采用的指标体系的设置原则、基本构成；问卷设计、调查方案设计和评估分析的方法与内容。

1. **关于标准的属性**

本标准为深圳市标准化指导性技术文件。

1. **关于标准的适用范围**

本标准适用于深圳区域第三方机构开展患者满意度评估。

1. **有关条款的说明**

1.术语和定义

根据对国内外相关标准、文献的研究，本标准确定了患者满意、患者满意度、指标体系、量表、样本、样本量、抽样、信度和效度共9个术语及其定义。

2.总则

规定了医院患者满意度评估的总体原则。

3.指标体系

规定了医院患者满意度评估指标体系的设置原则和基本构成。二级指标包括7个（环境与设施、服务态度、技术水平、就医程序、隐私保护、投诉和信息公开），用于测量患者对医院服务满意度的七个方面，三级指标区分门诊和住院。其中门诊患者满意度评估指标为17个，住院患者满意度评估指标为15个。

4.问卷设计

规定了问卷设计的基本要求、结构和内容（包括标题、开场白、背景信息、问卷主体部分、结束语）、设计程序（包括设计准备、主体设计、总体设计、预测试、最终定稿）等内容。

5.调查方案设计

规定了调查对象范围的界定、抽样方法、调查时间和期限、样本量的确定、调查方式设计等内容。

6.评估分析

规定了问卷数据处理（包括问卷筛选、数据编码、数据录入、数据分析）、满意度计算和评估报告的编制等内容。

7.附录A

附录A为资料性附录，将给出医院患者满意度评估调查问卷的参考模板。

1. **标准起草单位和工作组组成**

**标准归口单位：**深圳市卫生和计划生育委员会

**标准起草单位：**深圳市医学信息中心、深圳市标准技术研究院