

广东省卫生经济学会团体标准

《患者满意度管理指南》编制说明

一、任务来源

根据广东省卫生经济学会关于《患者满意度管理指南》等6项团体标准的立项公告（粤卫经〔2021〕30号），由广东药科大学公共卫生学院社会医学系主任夏萍副教授牵头起草，广东药科大学、广州红十字会医院、深圳市宝安区卫生健康局、惠州市第三人民医院、南方医科大学坪山医院、广东省第二荣军医院、广东省中医院（广州中医药大学第二附属医院）等单位负责《患者满意度管理指南》团体标准的起草工作。

二、编制背景、目的和意义

（一）编制背景

随着经济水平的快速提高，人们对医疗服务的需求也在逐步上升，患者的就医需求也再不仅仅是“有病可医”。医疗机构的管理理念也由过去的“以治疗效果为中心”向“以患者为中心”转变。2019年国务院办公厅发布的《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》，满意度为评价指标之一。2023年5月国家卫健委、国家中医药局联合发布《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025年）》明确提出要改善就医感受，提升患者体验。患者满意度测评是社会公认的能客观反映医院社会效益的重要方法。对满意度进行规范化管理是公立医院高质量发展的要求。

无论是出于医院自身发展还是行政监管要求，越来越多的医疗机构都在组织内部开展患者满意度管理工作，但在量表设计、抽样技术、调查方法、质量控制、反馈应用等诸多环节存在操作随意、计算方式不规范等诸多问题。为帮助医院更好地开展患者满意度管理工作，《患者满意度管理指南》的团体标准制定非常有必要。

以“满意度”为关键词，检索“全国标准信息公共服务平台”和“全国团体标准信息平台”发现，目前我国已颁布实施的满意度相关国家标准和行业标准共49项标准，与医疗行业有关的仅为2022年孝感市卫生健康委员会发布的《医院满意度测评规范》地方标准和中国研究型医院学会发布的《医疗机构患者满意度第三方评价要求》团体标准，其余标准多适用于其他领域。

（二）编制目的

本文件提供患者满意度管理的基本原则，关键实施要素等工作指引，为医疗机构提供一套可操作、可衡量的指南，以确保患者满意度管理工作的科学性、公正性和有效性。

（三）编制意义

1. 指导医疗机构开展患者满意度测评。本文件附录规定了医疗机构住院、门诊和急诊患者满意度测评量表，指导医疗机构更加科学、规范地开展住院、门诊和急诊患者满意度测评工作，持续改进医院服务质量。

2. 指导医疗机构开展患者满意度管理。从行业的角度来讲，本标准明确了患者满意度管理的基本原则、关键实施要素，为各级医疗机构开展患者满意度

管理提供标准和依据，进而提高医院管理水平、医疗服务质量，提升患者就医体验感和获得感。

3. 目前检索到在城市公共交通、商业服务业、家用和类似用途电器服务等领域都有顾客满意度测评标准，与医疗行业有关的仅为 2022 年孝感市卫生健康委员会发布的《医院满意度测评规范》地方标准和中国研究型医院学会发布的《医疗机构患者满意度第三方评价要求》团体标准，本标准的建立将弥补该领域的空白。

三、编制思路和依据

本标准立足于国家自然科学基金面上项目《基于价值共创的患者获得感体验测量与提升机制研究》，广东省卫生经济学会专项课题《患者满意度测评体系研究》等项目的研究成果，借鉴国内外患者满意度管理研究与实践的最新成果，结合我国医院患者满意度管理实践，从目标、制度、技术以及活动 4 个方面设定医疗机构患者满意度管理实施要素，旨在指导医疗机构对患者满意度进行规范化管理，提高医疗服务质量和患者满意度，增强竞争优势，促进医疗机构高质量发展。其内容涉及定义、基本原则、实施框架、实施要素、技术要求等内容，并按 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定而制定。

本标准编制过程中参考的政策、法规、标准如下：

- GB/T 19001 质量管理成熟度评价准则
- DB4209/T 25—2022 医院满意度测评规范
- T / CAQ 10301—2016 顾客关系管理评价准则
- T/ZYYX 001-2020 医疗机构患者满意度第三方评价要求

——T / CAQ 10306—2022 顾客满意度测量和评价准则

——DB43/T 731—2023 顾客满意度测评

四、主要内容说明

（一）适用范围

本文件提供患者满意度管理的基本原则，关键实施要素等工作指引，为医疗机构提供一套可操作、可衡量的指南，以确保患者满意度管理工作的科学性、公正性和有效性。

本标准适用于各类医疗机构，包括但不限于综合医院、专科医院、诊所等，用于指导其患者满意度管理的实施。

（二）关于标准的属性

根据《中华人民共和国标准化法》，团体标准不涉及强制性标准范畴。因此，本标准作为推荐性团体标准发布。

（三）有关条款的说明

1. 标题

标准名称根据广东省卫生经济学会关于关于《患者满意度管理指南》等6项团体标准的立项公告（粤卫经〔2021〕30号）的通知，项目名称为“患者满意度管理指南”，英文翻译“Guidelines for patient satisfaction management”。

2. 术语和定义

2.1 患者 patient

接受医疗服务的组织或个人。

2.2 患者满意度 patient satisfaction

患者对其要求已被满足的感受程度。

2.3 满意度测评 satisfaction measurement

针对研究患者满意度所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程。

2.4 患者满意度管理 patient satisfaction management

以医疗机构患者满意为关注焦点，借助满意度测量分析与评价工具，统筹组织资源和运作，不断改进和创新，提高满意度，增强综合服务能力的管理模式。

3. 主要内容

第四章主要规范了患者满意度管理基本原则。

第五章主要规范了患者满意度管理实施框架。

第六章主要规范了患者满意度管理实施要素。

第七章主要规范了患者满意度测评的技术要求。

附录 A-附录 C 规定了医疗机构住院、门诊和急诊患者满意度测评量表，指导医疗机构更加科学、规范地开展住院、门诊和急诊患者满意度测评工作，持续改进医院服务质量。

五、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准符合国家相关法律、法规、规章及相关标准。目前还没有出台强制性标准，该标准在患者满意度管理工作方面具有引领性作用。

六、标准有何先进性或特色性

以“满意度”为关键词，检索“国家标准信息公共服务平台”和“全国团体标准信息平台”发现，目前我国已颁布实施的满意度相关国家标准和行业标准共49项标准，与医疗行业有关的仅为2022年孝感市卫生健

康委员会发布的《医院满意度测评规范》地方标准和中国研究型医院学会发布的《医疗机构患者满意度第三方评价要求》团体标准，其余标准多适用于其他领域。

本文件提供患者满意度管理的基本原则，关键实施要素等工作指引，为医疗机构提供一套可操作、可衡量的指南，以确保患者满意度管理工作的科学性、公正性和有效性。

七、本标准的编制工作过程

2021年3月，成立了《患者满意度管理指南》标准起草小组，制定工作方案。

2021年4月，依照《广东省卫生经济学会团体标准管理办法》有关规定，经广东省卫生经济学会组织专家评审，批准立项，立项文件号(粤卫经[2021]30号)。

2021年4月-6月，基于文献研究和相关理论研究，初步形成问卷指标池；基于专家访谈、专家小组讨论，初步拟定调查问卷；开展预调查，并根据调查结果调整问卷，确定最终调查问卷。预调查共回收了69份问卷，有效问卷为59份。问卷总体克朗巴赫 α 系数为0.956。四个维度克朗巴赫 α 系数分别为0.813、0.875、0.866、0.913，说明问卷内部一致性较好，所有条目可以保留。

2021年6月-8月，线上和线下调查相结合，对省内样本医院和全国范围内的样本医院开展正式调查。对101家医院进行了公立医院满意度管理现状调查，其中三级医院54家，二级医院45家，一级医院2家。对38家医院进行了公立医院满意度管理成熟度水平调查，回收问卷10862份，

有效问卷9095份，问卷有效率为83.73%。

2021年8月-12月，建数据库，进行数据稽核工作；开展数据分析，对医院满意度管理成熟度的影响因素进行分析。

2024年6月-8月，对“公立医院满意度管理成熟度水平调查问卷”开展三轮德尔菲专家咨询，形成患者满意度管理成熟度模型。

2024年6月 第一轮德尔菲咨询

对来自北京、四川、上海、陕西、湖北、甘肃、河南、新疆、哈尔滨和广东等不同省市的30名专家进行专家咨询，共收有效问卷30份（11位高校专家、14位医院管理专家，4医疗临床专家或护理临床专家，1位研究机构人员）。

2024年7月 第二轮德尔菲咨询

共收有效问卷28份。（11位高校专家、12位医院管理专家，4医疗临床专家或护理临床专家，1位研究机构人员）。

2024年8月 第三轮德尔菲咨询

共收有效问卷27份。（11位高校专家、11位医院管理专家，4医疗临床专家或护理临床专家，1位研究机构人员）。

2024年8月 对8家公立医院（罗定市人民医院、罗定市中医院、罗定市第二人民医院、罗定市第五人民医院、罗定市第六人民医院、新疆医科大学第一附属医院昌吉分院、北京市中医院、梅州市人民医院）和3家镇卫生院（替滨镇卫生院、罗平镇卫生院、金鸡镇卫生院）进行线上调查，共收1111份有效问卷。

2024年8月23日 编制组邀请了陈星伟会长及来自广东省卫生健康

委员会、中国标准化研究院、广东省标准化研究院代码管理中心、广州市中医医院等多个单位的专家召开该标准的线下研讨会。广东药科大学公共卫生学院社会医学系主任夏萍副教授介绍了《患者满意度管理指南》项目的编制背景、目标和意义，同时对项目撰写思路和要点进行介绍。参会专家对项目内容逐条进行讨论，会上共收集到专家提出的修改意见25条。会后，编制组继续加强线下沟通、讨论，重新对内容进行了修改和完善。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在起草过程中无重大意见分歧。

九、贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施后，标准起草单位和行业组织等公立医院可联合举办相应培训班，辅导各组织积极响应标准，标准起草单位可提供专家顾问支持。

本标准实施后，通过上级主管部门递交本标准，呼吁各公立医院主动学习、遵守该标准，执行该标准，最终形成行业默认规则，推动标准的落地生根。

《患者满意度管理指南》起草小组

2024年9月14日