**借助患者满意度评价机制，持续改善医疗服务**

**上海市浦东新区康新公路4365号上海市质子重离子医院行政楼210室，201315、联系电话13761935268，联系人：傅一弘，邮箱：33414534@qq.com。**

**Continuously improve medical services with the help of patient satisfaction evaluation mechanism**

**傅一弘 付青**

**上海市质子重离子医院 上海市放射肿瘤学重点实验室 上海质子重离子放射治疗工程技术研究中心，上海 201321**

傅一弘（1980-），女，硕士研究生，中级经济师，综合办公室高级主管，E-mail：[33414534@qq.com](mailto:33414534@qq.com)。

付青 （1981-），男，博士研究生，副研究员，综合办公室主任。

**[摘要]**医院的满意度调查模式存在组织架构不健全，调查报告设计、反馈方式单一等问题。为了有效改进相关工作，上海市质子重离子医院采取患者满意度为导向的“3M”机制，借助信息化优势，有利于落实优质医疗服务，改善患者就医体验，全面提升医院医疗服务水平。

[关键词]满意度；患者；持续改进

[Abstract]The satisfaction survey model has some problems, such as imperfect organizational structure, single survey report design and feedback mode. In order to effectively improve the relevant work, Shanghai Proton &Heavy Ion Center adopts the "3M" mechanism oriented by patients satisfaction to continuously improve the quality of medical service. With the advantage of information, it is conducive to the implementation of high-quality medical services, the improvement of patients' medical experience, and the overall improvement of the hospital's medical service level.

[Key words] The satisfaction survey; patients; continuously improve

患者满意度是患者在接受疾病诊断与治疗全过程中，对于医院服务是否达到理想状态而进行的评价1，是国家改善医疗服务行动计划的重要内容2，对医院来讲，患者的满意度是最为重要的考核指标，因为它直接反映患者就医体验，患者如何看待医院的医疗服务质量直接体现在医院的患者满意度调查中。作为优势群体的医务工作者，要尽心尽力得到弱势群体的患者们的满意，因此，各个医院都在开展患者满意度调查，以此来得知患者的真实体验以及就医过程中遇到的各种不变。希望通过不断改善医院服务举措，提高服务质量，切实提高医务工作人员的责任意识、责任意识以及服务意识，由此加强医院管理，持续改进医疗服务质量的改进。

**1 项目背景**

上海市质子重离子医院是一所集医疗、科研、教学于一身，以尖端肿瘤放射治疗技术为主要治疗手段的现代化、国际化肿瘤中心。医院自开业以来始终以患者为中心，致力于提供高端、优质的诊疗服务，通过借助信息化手段，构建以患者满意度为导向的多终端测评（Multi-Device Assessment）、多维度反馈（Multi-Dimensional Feedback）、多层级督办（Multi-Level Supervise）机制相融合的医疗服务持续优化项目（以下简称“3M项目”），通过患者满意度调查，能够发现医疗机构提供的服务与患者期望服务之间的差别， 从而为今后改善医疗服务行动提供有针对性的、切实的指导3。满意度调查充分体现“以患者为中心”“以质量安全为目标”的理念，全方位洞悉患者体验，用数据指引管理方向，为医院精细化管理提供依据，持续改进医疗服务质量，不断提高医患获得感。

**2 具体内容**

基于信息技术为抓手，医院结合实际情况开发了可视化满意度综合管理与评估平台，自主设计了门诊患者、住院患者满意度评价量表，采用总体评价、环节评价和细节评价模式，为门诊和住院患者提供PAD、手机多终端满意度测评系统，实现了面向患者的可配置化、可高度自定义的移动问卷调查系统。通过患者自主测评、条线汇总数据、分层分类评测，保证了评测的独立性、数据回收及时性、数据分析有效性。在对患者满意度调查数据的获取基础上，通过实时电话沟通、季度面对面座谈会、进病房一对一答谢等方式与患者及时反馈有关关切。在此过程中，医院针对患者的“高频急难”问题，设计并施行满意度问题反馈督办流程，通过相关科室主办/协办、综合办督办、分管院领导审阅、主要院领导阅示等四层级予以督办直至闭环办结。

3传统的满意度调查模式

一般情况下，传统的满意度调查方式为医院成立满意度调查办公室，该办公室主要负责每季度实施满意度调查，发放满意度调查问卷，录入满意度调查问卷的数据，统计分析满意度调查问卷的数据，根据数据撰写满意度调查分析报告，并将报告在院内相应途径进行公布，同时将满意度调查情况汇报各个科室分管院领导，并将此结果提交医院绩效管理办公室。

4 传统模式的满意度调查存在问题

4.1传统模式的满意度调查组织架构不健全，院级领导未参与其中，管理的力度有欠缺。在日常工作中，满意度调查这项工作通常由兼职工作人员来实施，无专职人员负责，工作质量缺乏保障，无院级领导参与工作，从而无法保证满意度调查结果被闭环落实。

4.2实施满意度调查前，医院并未对开展调查的工作人员进行系统培训，使得工作人员对满意度调查这项工作未必做到彻底了解每一项调查的目的，以及期望了解的患者反馈情况，这使得调查过程缺乏质量控制。

4.3满意度调查没报告的设计相对比较简单，缺乏精准度，对于相关工作人员来讲，很难快速捕捉到需要改进的信息。

4.4满意度调查考核对象缺乏体系化，在很多医院，满意度调查只是针对与患者接触的临床科室，而未对职能科室进行考核。

**5 医院满意度调查工作亮点**

5.1多终端测评（Multi-Device Assessment）

5.1.1 PAD移动客户端：医院为住院患者提供床旁PAD，为门诊患者，特别是不方便看手机屏幕的老年患者提供PAD，现场填写电子版调查。

5.1.2手机终端：将满意度调查问卷的内容嵌入手机短信，进行问卷调查内容的收集。

5.1.3电话访问：由医院的工作人员，通过打电话方式与被调查者进行联系，在电话中进行调查，了解患者反应的服务需求和对医院服务的满意度情况。

5.2 多维度反馈（Multi-Dimensional Feedback）

5.2.1电话反馈：对满意度填写有建议或意见的出院患者进行一对一的电话回访，听取患者对临床护理等方面的需求及建议，回访结果以书面形式记录深入地了解患者就医感受，并主动征求患者的意见和建议，调查结果具有较高的真实性和可靠性。

5.2.2 满意度座谈会：每季度组织医务部、护理部、后勤保障部、信息部等相关部门科主任、护士长、在院患者及家属进行满意度座谈会，医护人员直接与患者进行满意度方面的对话，互相沟通获得理解。针对住院患者提出的要求、意见和建议，与会领导对于能解决的当场解决，对于不能解决的加以记录并及时反馈到各职能部门予以处理。

5.2.3 面对面答谢：纪委副书记兼综合办公室主任在收到工作人员上交的红包及礼品后，对患者面对面答谢，感谢患者及家属对医院工作人员的认可，并返还其红包及礼品。

5.3 多层级督办（Multi-Level Supervise）

5.3.1相关科室主办/协办：综合办每个月将患者满意度调查汇总量化表格，对患者反应的意见或者建议制作满意度调查反馈情况至相关科室，由其调查情况，并给出解释及反馈意见。

5.3.2综合办督办：对相关科室上交反馈结果，综合办予以督办。

5.3.3分管院领导阅示：分管院领导针对相关部门的反馈意见做出批示。

5.3.4 主要院领导阅示：医院主要领导对满意度调查反映的情况予以批示，闭环办结。优 化 闭 环 管 理 是 持续改善医疗服务的有 力 抓 手。

5.3.5“回头看”：医院不定期以“回头看”形式进行案件总结与经验分享，不断助力科室服务质量水平。

5.4 系统设计亮点

5.4.1先进性：采用移动端和PC端自适应页面，使用了三级的问题结构，提供了被调查患者充分的自主选择权。根据用户的满意度调查结果，针对不满意的环节，单独提出细节问题供患者选择不满意原因。三级的问卷结构，使患者不需要面对冗长的满意度问卷问题，且针对性的对关键数据进行搜集反馈。

5.4.2可靠性：通过防火墙，应用负载，行为审计，云盾安全防护，WAF等安全措施，确保平台和数据的安全可靠，同时在保证系统稳定安全运行的同时，利用备份一体机对数据库进行每日备份，保证数据的安全和可恢复性。

5.4.3实用性：实现基础数据共享，系统的报表定制，参数设置等便利直观、个性化。后台可根据需求，生成不同性质的统计报表，可针对科室、人员、满意度测评项等条件，进行图表式的数据展示，帮助医院分析问题，找到解决办法。

5.4.4可扩展性：满意度问卷的题型和题目可以根据医院需求进行自定义调整，提高满意度问题的针对性，方便医院在推进中更精准的了解患者的需求。

5.4.5便利性：与HIS系统高度集成，在患者完成门诊诊疗和住院期间以及出院后，自动通过短信推送满意度链接给患者进行满意度评价，动态化感知患者对医院服务不满之处，方便及时跟进改进，提高患者就诊感受。

5.4.6数据有效性：满意度问卷设置有登录界面，有院内就诊记录或者住院记录者才能进行填写，避免了无效问卷的产生，保证了问卷数据能真实反映患者的感受。

**6 作用和对象评价**

6.1增强患者的归属感

3M项目的构建与实施使得医患之间得以有效沟通，通过满意度调查多渠道沟通，增进了医院与患者之间的联系，增强患者的归属感。

6.2患者的延伸服务需求得到满足

患者反馈的问题得到重视，针对患者满意度反映出的典型问题，相关科室细致调查、认真分析、完善流程并针对性开展相关延伸服务，促进了医疗服务全流程持续优化，医疗服务能级及患者满意度、获得感持续提升。

6.3医院管理水平不断提高

患者满意度调查是院长、书记以及中层干部考核的数据源，通过3M项目持续改进服务质量，医院的管理水平不断提升。营造了“自上而下推进，自下而上联动”的医疗服务改进氛围，培育了质量文化4。

6.4患者评价持续提高

某种程度上，质控反馈的效果决定了质量改进的效果5，截至2021年12月，门诊满意度及住院患者满意度均超过目标线95分，医院“以患者为中心”的理念，取得了良好的社会反响，深受患者及家属好评。

**7 项目推广度和影响力**

7.1医患沟通的渠道不断拓展

3M项目的构建与实施使医患沟通推广到各个终端，新增了信息化服务模式，拓展了医患沟通的途径。医院要将人文关怀纳入医院文化建设的核心内容， 构建起“真情关爱、快乐服务”的医院文化价值， 落实“最多跑一次”医疗服务领域改革工作， 常年开展以换位思考、改善患者就医感受为主题的服务提升活动， 倡导全院医务人员做“微笑医者”， 打造有温度、有情怀的人文型医院6。

7.2助力行风建设

自3M项目开展以来，医护人员上交的红包金额、笔数不断增高，在医护人员本身自觉执行《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的同时，起到了加强外部监督的作用，医院更加风清气正。

7.3 提升患者就医体验度

经3M项目了解到患者对电子发票的需求，作为“我为群众办实事”项目，我院重离子诊疗收费电子发票及自助开具功能正式上线，便民、利民、惠民服务再升级。继远程诊疗咨询平台、智能导诊系统开通后，医院打造“无围墙”智慧医院，推进医疗服务数字化转型的又一项具体举措。

7.4患者满意度持续提升

现代化医院不只是一个治疗疾病的场所，也是维护健康的基地，患者对医疗服务核心品质的理解也由单一的“疗效”转化为“安全、疗效、服务”多层次的需求。3M项目以人民群众反映强烈的热点、难点、痛点、堵点问题为切入点，以医患满意为落脚点，把握品质服务关键点，以数据驱动全面提升医院服务品质，利用人工智能模型算法对医院管理服务品质进行全息画像，进行多模态数据挖掘和相关性矩阵关联对比分析，进一步实现数据和医院管理服务品质深度融合，实现医院管理服务品质的可测量、可评价、可溯源、可改进，不断提高医患获得感。

参考文献

［１］金晓凤，吴晓艳，陶蓉.住院患者满意度影响因素研究进展[J].解放军医院管理杂志，2020,27:227-229

［２］ 国家卫生健康委员会．关于印发进一步 改 善 医 疗 服 务 行 动 计 划 （２０１８—２０２０年）的通知：国卫医发〔２０１７〕７３号［Ｚ］．２０１８－０１－０４．

[3] 关乐 滕菲 高菲.肿瘤专科医院住院患者满意度调查研究.中国肿瘤临床与康复2022年5月第29卷第5期.533-536.

[4]李彩虹 王文标 江东来等.门诊患者满意度调查模式优化策略.中国卫生质量管理.第29卷第4期总173期；58-61；

[5] 许大国 姚瑶 李妙等.综合质控反馈在医疗质量改进中的应用.中国医院管理.第41卷 第3期（总第476期）2021年3月

[6] 刘印 周利江 陆富生 康孟利. 医疗服务领域“最多跑一次”改革的患者满意度分析——以某三级儿童医院为例. 中国农村卫生事业管理 2020年3月第40卷第3期.195-198.