

## 医疗机构服务满意度评价规范

Evaluation specification of healthcare Institution services  
satisfaction

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 基本原则 .....	5
4.1 客观性 .....	5
4.2 科学性 .....	5
4.3 全面性 .....	5
4.4 普适性 .....	6
4.5 可比性 .....	6
5 基本要求 .....	6
5.1 医疗机构 .....	6
5.2 第三方评价机构 .....	6
5.3 调查人员 .....	6
5.4 评价流程 .....	7
5.5 量表 .....	7
5.6 调查对象 .....	7
5.7 调查方式 .....	8
6 评价方案 .....	8
6.1 评价目的 .....	8
6.2 评价分类 .....	8
6.3 评价调查方式 .....	8
6.4 问卷设计 .....	8
6.5 抽样方案 .....	9
6.6 问卷检验与修正 .....	9
6.7 样本量 .....	9
7 评价实施 .....	9
7.1 数据采集 .....	9
7.2 数据处理 .....	9
7.3 数据分析 .....	11
8 评价报告 .....	11
8.1 评价报告要素 .....	11
8.2 正文 .....	11
8.3 总体结论 .....	12
8.4 附录 .....	12
9 评价结果运用 .....	12

附录 A（资料性） 门诊服务满意度调查问卷指标示例 .....	13
附录 B（资料性） 住院服务满意度指调查问卷指标示例 .....	15
参考文献 .....	16

## 前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由 提出。

本文件由 归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 医疗机构服务满意度评价规范

## 1 范围

本文件规定了医疗机构门诊患者和住院患者满意度的术语和定义、基本原则、基本要求、评价方案、评价实施、评价报告以及评价结果运用的要求。

本文件适用于医疗机构及上级主管部门或相关单位和第三方机构开展对本医疗机构进行的患者满意度的评价工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 3358.1-2009 统计词汇及符号
- GB 19038-2009 顾客满意度评测模型和方法指南
- SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范  
《医疗机构管理条例》

## 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**

指依法定程序设立的从事疾病诊断、治疗活动的卫生机构。包括但不限于各类医院、卫生院、专科疾病防治所、卫生保健所、门诊部等。

### 3.2

**满意度** **degree of satisfaction**

指人对于某种事物或者某种服务的满意程度。

### 3.3

**满意率** **satisfaction rate**

指对服务满意的人数与接受服务的总人数的百分比。

### 3.4

**总体** **population**

所考虑对象的全体。

[来源：GB/T 3358.1-2009, 1.1]

### 3.5

**抽样** **sampling**

从总体中抽取样本。

[来源：GB 19038-2007, 3.10]

### 3.6

#### 抽样单元

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。

[来源：GB 19038-2007，3.11]

### 3.7

#### 样本 sample

由一个或者多个抽样单元（3.5）组成的总体（3.3）的子集。

[来源：GB 19038-2007，3.8]

### 3.8

#### 评价指标 evaluation index

具体的、可观察、可量化的评价内容。

### 3.9

#### 量表 scale

量表是一种通过一套事先拟定的用语、记号和数目，来测定人们心理活动的测量工具，又称测量尺度。

### 3.10

#### 指标体系 index system

对评价对象进行特定综合评价所必需的一套有完整性和系统性的指标组合。

[来源：SB/T 10409-2007，3.6]

### 3.11

#### 指标权重 index weight

指单项指标在整个指标体系价值的高低和相对重要的程度以及所占比例的大小量化值。整个指标体系单项指标权重之和恒等于1。

### 3.12

#### 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。

### 3.13

#### 第三方评价 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。

### 3.14

#### 第三方评价 third-party evaluation

指由独立于医疗机构及其上级主管或相关单位的第三方机构，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 客观性

评价结果能够客观反映医疗机构服务患者满意度状况。

### 4.2 科学性

评价方法及评价指标应具有科学性，结构设置合理，不重复、不矛盾。

### 4.3 全面性

应涵盖医疗服务的各个方面，能够全面反映调查对象的满意度。包括医疗服务的有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性等方面。

#### 4.4 普适性

评价方法及评价指标应具有一定程度的普适性，以适用于不同类型和规模的医疗机构进行评价工作。

#### 4.5 可比性

评价标准应具有可比性，能够对不同医疗机构的服务满意度进行比较，评价标准应采用统一的评估方法和指标，以确保评估结果的重复性和稳定性以及可比性。

### 5 基本要求

#### 5.1 医疗机构

5.1.1 医疗机构应持有医疗机构执业许可证，科室设置、设备设施、人员等应符合《医疗机构管理条例》的规定。

5.1.2 医疗机构应设置专门的部门负责服务满意度评价的全面工作，并提供足够的资源，包括人力、物力和财力，以确保评价调查工作有效实施。

5.1.3 医疗机构需要确保评价过程中搜集的数据得到妥善保护，遵循相关的隐私和数据保护法规。

5.1.4 医疗机构应定期进行内部评估，以确保规范的实施符合要求，定期报告评估结果，并在需要时采取改进措施，建立纠正和预防措施机制，对于评估中发现的问题能够及时纠正。

#### 5.2 第三方评价机构

5.2.1 第三方机构应具有独立法人资格，能够承担相应的责任和义务。

5.2.2 第三方机构应具有健全的管理制度和责任制度，具备相关领域的专业资质和丰富的经验，以确保具备一定的专业知识和能力来执行医疗机构服务满意度评价。

5.2.3 第三方机构应保持独立性和客观性，确保其评价结果不受任何利益冲突或偏见的影响，应明确其独立性的政策和程序。

5.2.4 第三方机构应遵循相关的评估标准和规范，并与制定的医疗机构服务满意度评价规范一致。

5.2.5 第三方机构应确保对调查对象和医疗机构的数据进行保密处理，遵循相关隐私和数据保护法规，保护被评价机构和个体的隐私权。

5.2.6 第三方机构应确保工作人员接受过相关培训，具备进行服务满意度评估所需的技能。建立质量控制机制，确保评估结果的准确性和可靠性。

5.2.7 第三方机构应提供及时和有效的反馈机制，使医疗机构能够了解评价的结果，并在需要时采取改进措施。

5.2.8 第三方机构与医疗机构建立积极的合作关系，确保在规范的制定、评价的实施过程中保持良好的沟通和协作。

#### 5.3 调查人员

5.3.1 调查人员应具备相关领域的专业背景和培训，以确保他们理解医疗服务领域的特殊性，并能够正确执行评价任务。

5.3.2 调查人员应接受相关的培训与指导，熟悉调查目的、方法、内容以及注意事项。

5.3.3 调查人员应具备良好的沟通和人际关系技能，以确保与调查对象有效交流，并获得真实、有意义的反馈信息。

5.3.4 调查人员应对调查对象的信息以及隐私进行保密，不得以任何方式提供给他人或进行公开。

#### 5.4 评价流程

评价流程见图1。

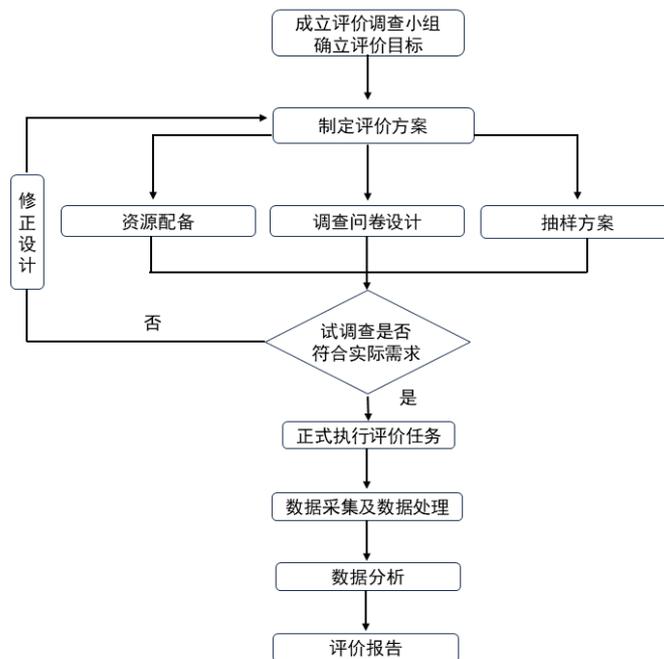


图1 评价流程图

#### 5.5 量表

量表根据李克特五分量表（“Likert 5分量表”）采用五级制，对应分值如表1。

表1 满意度量表

满意程度	描述	分值
很满意	对产品或服务感到非常满意，没有任何不满或瑕疵，完全符合甚至超过期望，能够满足需求，提供极高的价值。	5
满意	对产品或服务感到满意，大部分功能或服务都能够达到预期水平，但仍有一些小问题或瑕疵。	4
一般	对产品或服务感到一般，有些功能或服务没有达到预期水平，但整体仍能勉强满足需求。	3
不满意	对产品或服务感到不满意，有很多问题或瑕疵，无法达到预期目标，提供的价值较低。	2
很不满意	对产品或服务感到非常不满意，各方面都存在问题或瑕疵，无法使用，提供的价值远低于预期。	1

注：指标问题选项出现二选一情况时，如：是与否，有或无时，可按照1或者5给予赋分。

#### 5.6 调查对象

### 5.6.1 门诊患者

包括但不限于当天门诊就诊结束的患者，以及既往就诊最长不超过2个月的患者。

### 5.6.2 住院患者

住院服务满意度调查对象为出院 48 h 以上不超过 3 个月的患者。

## 5.7 调查方式

调查方式包括但不限于：

- a) 现场问卷调查；
- b) 电话问卷调查；
- c) 电子邮件问卷调查；
- d) 互联网平台问卷调查；
- e) 移动客户端问卷调查。

## 6 评价方案

### 6.1 评价目的

通过调查对象对医疗机构的评价，了解调查对象对医疗机构的满意度，包括医疗服务的有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性等方面的满意程度。根据评价结果，对服务内容、服务方式、服务流程等方面进行改进，以提高服务质量，满足调查对象需求，并开展科学系统的持续改进工作。

### 6.2 评价分类

6.2.1 门诊服务满意度评价和住院服务满意度评价为专项满意度评价。

6.2.2 将门诊服务满意度和住院服务满意度综合得出的评价结果为综合满意度评价，具体计算方式见 7.3.2。

### 6.3 评价调查方式

应根据评价目的、调查预算（时间及费用）、时效要求、问卷设计以及患者的类型、流动性、群体比例等因素，从 5.8 的内容选择一种或多种适宜的调查方式，提前评估并在方案中明确。

### 6.4 问卷设计

#### 6.4.1 标题

应有说明调查活动的名称。

#### 6.4.2 调查说明

应有说明调查方的身份、调查目的、问卷填写方法以及请求被调查对象配合的内容。

#### 6.4.3 调查对象基本信息

评价对象基本信息包括但不限于：

- a) 姓名；
- b) 性别；

- c) 年龄;
- d) 科室;
- e) 来院理由;
- f) 费用支出。

#### 6.4.4 指标评价内容

6.4.4.1 门诊患者满意度评价由有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、医院形象、总体满意度、忠诚度八个维度构成，三级指标可根据评价目的和评价对象的实际情况设置，调查问卷指标示例见附录 A。

6.4.4.2 住院患者满意度评价由服务效率、医技质量、医患沟通、医院环境与配套设施、安全与隐私、医德医风六个维度构成，三级指标可根据评价目的和评价对象的实际情况设置，调查问卷指标示例见附录 B。

#### 6.4.5 结束语

对调查对象的合作表达感谢。

#### 6.5 抽样方案

6.5.1 明确抽样目标总体，根据实际情况将目标总体分类成抽样单元进行抽样。

6.5.2 根据实际情况，选择科学合理的抽样方法，包括但不限于：

- a) 简单随机抽样;
- b) 分层抽样;
- c) 多阶抽样。

#### 6.6 问卷检验与修正

完成问卷设计后，应进行预调查，根据调查结果对调查问卷同时进行检验，检验结果未达到要求时，应对问卷内容进行修正。

#### 6.7 样本量

医疗机构在确定抽样样本量时，应根据实际情况考虑总体的性质、调查结果精度和费用等因素按照抽样单元提供样本总量。

### 7 评价实施

#### 7.1 数据采集

调查人员根据方案中的调查方式以及抽样方案进行数据收集，儿童或身体原因不能自主作答问题的患者，可由其监护人或代理人代为参与，受访者直接授权或委托代理人代为回答的，应同等尊重其权利和选择。

#### 7.2 数据处理

##### 7.2.1 数据筛选

对回收的样本数据进行处理，处理方式包括但不限于：

- a) 对调查问卷进行查验，对样本偏离、存在前后矛盾、答案明显不合理的问卷按废卷处理；

- b) 分指标统计数据（以附录 A、B 中的三级指标为依据），受访者对具体指标全部或部分评价，均可作为相关指标的有效数据计入统计。

## 7.2.2 数据计算

### 7.2.2.1 单项患者满意率计算公式

服务满意率计算公式见式（1）：

$$PSR = \frac{S}{R} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

S ——指选择“很满意”和“满意”的样本数；

R ——指调查总样本数；

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

### 7.2.2.2 三级指标分项计算公式

三级指标分项计算公式见式（2）。

$$CSI_{3,i,j} = \frac{1}{q} \sum_{l=1}^q (X_{3,i,j,l} \times 20) \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$CSI_{3,i,j}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标下第 j 项三级指标的满意度；

q ——指标体系中的第 i 项二级指标的第 j 项三级指标的样本数量；

$X_{3,i,j,l}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标的第 j 项三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。

### 7.2.2.3 二级级指标分项计算公式

二级指标分项计算公式见式（3）。

$$CSI_{2,i} = \sum_{j=1}^m (CSI_{3,i,j} \times \omega_{i,j}) \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$CSI_{2,i}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标的满意度得分；

m ——指标体系中的第 i 项二级指标下三级指标的总项数；

$CSI_{3,i,j}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标下第 j 项三级指标的满意度得分，取值为0~100；

$\omega_{i,j}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标下第 j 项三级指标的权重系数，取值为0~1，同一项二级指标下的各项三级指标权重数之和等于1。

### 7.2.2.4 一级指标分项计算公式

一级指标分项计算公式见式（4）。

$$CSI_1 = \sum_{i=1}^n (CSI_{2,i} \times \omega_i) \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$CSI_1$  ——指标体系中一级指标的满意度得分，取值区间为0~100；

n ——指标体系中二级指标的总项数；

$CSI_{2,i}$  ——指标体系中的第 i 项二级指标的评测得分，取值区间为0~100；

$\omega_i$  ——指标体系中的第  $i$  项二级指标的权重系数，取值区间为0~1，各二级指标权重系数之和等于1。

#### 7.2.2.5 综合服务满意度计算公式

综合服务满意度计算公式见式（5）

$$Z = Aa + Bb \dots\dots\dots (5)$$

式中：

$Z$  ——指综合服务满意度得分；

$A$  ——指门诊服务满意度；

$a$  ——指门诊服务满意度权重系数；

$B$  ——指住院服务满意度；

$b$  ——指住院服务满意度权重系数。

注1：门诊服务满意度权重系数和住院满意度权重系数之和等于1。

### 7.3 数据分析

满意度评价结果应按医疗机构的等级、类型、学科进行横向比较；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。

## 8 评价报告

### 8.1 评价报告要素

报告要素包括但不限于：

- a) 封面；
- b) 目录；
- c) 正文；
- d) 总体结论；
- e) 附录。

### 8.2 正文

#### 8.2.1 目的以及范围

介绍评估的目的、范围以及涉及的医疗服务领域。

#### 8.2.2 调查方法

用于收集和分析数据的方法。包括调查方式、样本选择、数据收集工具、统计分析等方面的具体方法。

#### 8.2.3 样本特征

参与评估的样本特征，例如患者的年龄、性别、病种分布等。

#### 8.2.4 评价结果

呈现主要的评估结果，包括各项满意度指标的分数或百分比。可以通过图表、表格等形式直观地展示结果。

### 8.2.5 比较和分析

通过与之前评估价结果的比较，或者分析评价指标的趋势，助于了解医疗服务的改善情况。

### 8.2.6 改进建议

提供基于评价结果的具体建议和改进建议。

## 8.3 总体结论

总结评价报告的主要发现和建议，强调需要医疗机构关注的重点问题。

## 8.4 附录

如有需要，可以在报告的附录中提供额外的数据、图表、问卷等详细信息，以支持报告中的主要内容。

## 9 评价结果运用

满意度评价结果可以运用于以下方面：

- 将评估结果用于发现医疗服务中的不足和问题，有针对性地进行质量改进。识别并解决服务中存在的缺陷，提高医疗服务的质量水平；
- 基于评价结果，制定详细的改进计划。这包括明确改进的目标、实施步骤、责任人和时间表，确保改进措施有系统性和可执行性；
- 发现医务人员在工作中的不足之处。为医疗机构提供有针对性的培训和发展计划，以提升医护人员的专业素养和工作能力；
- 改进患者教育和沟通策略。了解患者的反馈有助于医疗机构更好地满足患者的信息需求，增强患者对医疗过程的理解和参与度；
- 将评估结果用于支持医疗机构的政策制定和决策。评估结果可提供有关服务方向、资源分配和战略规划的信息，为决策者提供科学依据；
- 通过评价结果，医疗机构可以了解自身在服务质量方面的表现，并与其他医疗机构进行比较；
- 将评价结果纳入科室绩效评估体系中作为其中一个重要的指标，通过将满意度得分与其他绩效指标相结合，可以全面评估科室的工作表现。

## 附录 A

(资料性)

## 门诊服务满意度调查问卷指标示例

门诊服务满意度调查问卷指标示例见表A.1。

表A.1 门诊服务满意度调查问卷指标示例

一级指标	二级指标	三级指标	评价分数	备注
1. 门诊服务满意度	1.1有形性	1.1.1医疗机构的引导标示清楚，容易辨识		
		1.1.2门诊看病的流程清楚，容易看懂		
		1.1.3门诊看病的环境整洁、舒适		
		1.1.4门诊医疗设备齐全、完好		
	1.2可靠性	1.2.1医疗机构医生在您心目中具有良好的声誉		
		1.2.2医疗机构能提供清晰的检查报告单		
		1.2.3医疗机构提供医疗水平和服务质量相一致		
	1.3响应性	1.3.1医疗机构医务人员乐意帮助您		
		1.3.2医疗机构医务人员能告诉您看病、治疗的时间		
		1.3.3医疗机构医务人员迅速回应您的需求		
		1.3.4医疗机构医务人员即使再忙也会回答您的问题		
		1.3.5医疗机构医务人员耐心接待您的整个看病过程		
	1.4保证性	1.4.1医疗机构医务人员具备的专业知识让您信赖		
		1.4.2您很放心医院提供的医疗服务		
		1.4.3医疗机构医务人员对您一直很有礼貌		
		1.4.4医务人员有能力回答您关于疾病的问题		
	1.5移情性	1.5.1看病过程，医疗机构医务人员注意保护您的隐私		
		1.5.2医疗机构医务人员能关注您的医疗需求		
		1.5.3医疗机构医务人员给予您一对一的关注		
		1.5.4医疗机构医务人员能减轻您对疾病的忧虑		
	1.6医院形象	1.6.1医疗机构名气比较响		
		1.6.2医疗机构具有专科特色		
		1.6.3医疗机构的专科具有治疗优势		
1.7总体满意度	1.7.1在医疗机构，我总能去到正确的科室看病			
	1.7.2对于医疗机构的医疗水平，我感到满意			
	1.7.3我认为医疗机构提供的服务设备，如洗手间、候诊区、就诊区很完备			
	1.7.4与医疗机构医务人员交谈时，我喜欢他们的回应方式			
	1.7.5我会向其他人宣传医疗机构的优点或优势			
1.8忠诚度	1.8.1有人请您推荐时，您会主动向他人推荐医疗机构			

表A.1 门诊服务满意度调查问卷指标示例（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价分数	备注
1. 门诊服务满意度	1.8 忠诚度	1.8.2 未来，我仍愿意在医疗机构看病		
		1.8.3 即使医疗机构合理地调高服务价格，我仍愿意在医院看病		
		1.8.4 在相同的服务下，即使医疗机构较其他医院总费用贵，我仍愿意继续在医院看病		

## 附录 B

(资料性)

## 住院服务满意度指调查问卷指标示例

住院满意度调查问卷指标示例见表B.1。

表B.1 住院满意度调查问卷指标示例

一级指标	二级指标	三级指标	评价	备注
1. 住院患者满意度	1.1 服务效率	1.1.1 等候挂号、缴费、检查、化验、取药等时间		
		1.1.2 出、住院手续办理时长		
		1.1.3 医生安排检查与手术及时情况		
		1.1.4 护士及时巡查、响应信号灯情况		
		1.1.5 医护人员查房频次情况		
	1.2 医技质量	1.2.1 医生医疗操作水平		
		1.2.2 护士护理技能水平		
		1.2.3 护士护理技能水平		
		1.2.4 治愈率		
		1.2.5 好转率		
		1.2.6 平均住院日		
	1.3 医患沟通	1.3.1 入院教育		
		1.3.2 护理人员提供健康指导		
		1.3.3 出院电话随访		
		1.3.4 医生介绍病情及治疗方案		
		1.3.5 医生告知手术风险、预计费用、自费材料等信息		
		1.3.6 发现患者病情变化并及时反馈信息		
		1.3.7 提供出院材料		
	1.4 环境与配套设施	1.4.1 病房干净整洁		
		1.4.2 病区安静舒适		
		1.4.3 指示标识清晰, 电梯服务优质, 防护摔倒设施合理		
		1.4.4 停车与出入便捷		
		1.4.5 住院膳食服务		
	1.5 安全与隐私	1.5.1 暴露性操作时提供遮掩		
		1.5.2 保护患者信息		
		1.5.3 麻醉师谈话		
		1.5.4 告知安全注意事项		
	1.6 医德医风	1.6.1 医务人员言行举止		
1.6.2 医务人员仪表形象				
1.6.3 有无过度医疗				
1.6.4 有无红包现象				

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19039 顾客满意度测评通则
  - [2] SB/T 10409 商业服务顾客满意度测评规范
-