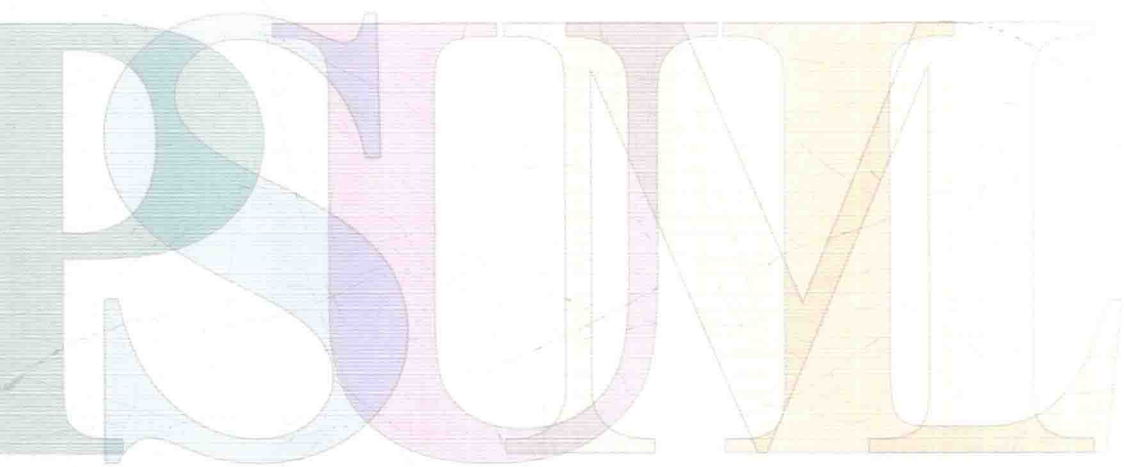


市场逻辑下的 病人满意度

刘芷含 著



Patient Satisfaction
Under A Market Logic

中国社会科学出版社

市场逻辑下的 病人满意度

刘芷含 著

PSUM

Patient Satisfaction
Under A Market Logic

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

市场逻辑下的病人满意度 / 刘芷含著. — 北京: 中国社会科学出版社,

2018. 9

ISBN 978 - 7 - 5203 - 1502 - 9

I. ①市… II. ①刘… III. ①医院—卫生服务—研究 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 280167 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 王 琪
责任校对 张爱华
责任印制 王 超

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京君升印刷有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2018 年 9 月第 1 版
印 次 2018 年 9 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 15.5
插 页 2
字 数 247 千字
定 价 66.00 元



凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社营销中心联系调换

电话:010 - 84083683

版权所有 侵权必究

序 一

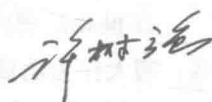
在过去 30 年中,病人满意度已然成为从服务接收方评价医疗卫生服务质量的最常用指标。医疗照护的研究取向,已从近代占统治地位的生物医学模式,发展为“生理—心理—社会”多维度的复合模式;评价医疗照护的好坏,亦早已不再是医疗服务提供者和管理者的“特权”或“专长”。在世界范围内,医疗市场日趋成熟、服务提供者之间的竞争日渐激烈、病人作为消费者的意识与权力日益增强——所有这一切,都呼唤着我们在服务中重视医疗的“价值”,传递对病人的关切。从病人满意度研究与应用的迅速发展角度,我们看到了医疗健康事业中曾经一度失衡的“天平”,正在以一种令人鼓舞的方式回归它应有的模样。

本书是我的弟子刘芷含(曾用名“刘莎”)以她的博士毕业论文为基础写就的。全书以市场逻辑为主线,系统地介绍了国内外新公共管理运动中病人满意度研究的理论和方法,并以较为详实的数据进行了实证分析。目前,这是国内第一本对病人满意度进行专门深入阐述的专著,在理论性之外还兼具一定程度的实务性。

本书中的大部分实证数据来源于刘芷含在攻读博士学位期间所承担的中日友好医院科研课题“大型综合性公立医院病人满意度测评指标体系研究”。她曾在中日友好医院质量监督部工作多年,负责全院病人满意度的测评分析工作,并推动建立了北京地区最早的三级医院病人满意度测评信息系统。芷含并非临床医学专业出身,但这恰好有利于她在从事卫生事业管理研究与实践时跳出生物医学技术思维的窠臼,更多地站在病人和家属的角度、从心理学和社会学层面去思考;她的公共管理学、社会医学等学科知识背景,加之在三甲医院质量监管部门的工作积累,使得她在攻博之初即对医疗质量管理研究特别是病人满意度研究产生了

浓厚兴趣。当时她甫一提出有志于选择病人满意度作为博士论文研究主题，我便给予了充分肯定，并鼓励她把这个问题做深、做透。很高兴看到多年来她一直坚持深耕于这一领域。

芷含生性娴静、勤奋好学，对科研葆有极大志趣与热情。记得那时我与门下的博士生们在一起时，常戏言各自的未来发展。我曾说，芷含将来最合适的工作还是去高校任教。2014年，她离开北京回到家乡，成为中南大学的一名教师。今年1月，我去中南大学开展筹建国家紧急医学救援基地的调研，得知芷含进入中南大学后继续努力工作，也取得了一些成绩，在博士后出站后，目前又远赴美国哈佛大学访学，内心甚慰！恰逢其专著出版，我欣然为序，希望这本书能起到为我国病人满意度研究、为建设人民更有获得感的新时代医疗卫生事业添砖加瓦的作用。



2018年2月8日

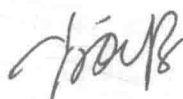
序 二

欣闻刘芷含博士的《市场逻辑下的病人满意度》一书即将出版。健康，是民生所系、民心所向的大事，是经济发展的基础，是国富民强的标志，更是广大人民群众的共同心愿。医疗卫生机构作为守护人民健康的中坚力量，有责任向人民群众提供足够好的服务。那么，应该如何衡量这个“足够好”呢？一般而言，应该至少包括治疗效果、效率和病人主观体验这三种意义上的标准，也就是说，医疗卫生服务质量的评价，除了客观指标以外，还需要考虑病人的主观评价，而病人满意度正是病人主观评价最重要的指标。在历史上，病人满意度评价是在公共事业市场化的大背景下产生和发展的，对现代医疗卫生服务的形成具有重要的意义和影响。

在全球医疗卫生服务管理理念改革的潮流影响下，我国政府和医疗卫生机构对于医疗卫生服务产出质量的重视程度正在日益提高，学术领域对于病人满意度的研究也在逐步加深，但相关研究成果大多还停留在不成系列的论文当中。学术界一直缺乏一部系统、深入、全面地介绍病人满意度理念、测评方法、建模过程，并使它们在一个具有自洽性的理论框架下铺开的著作，而刘芷含博士的这本新书所完成的正是这样的工作。相信这本书能够为医疗卫生服务管理人员和研究人员带来有益的启发，并提供具体的帮助。

自2015年至今，我与刘芷含博士结交时间并不长，但在日常的接触中，我总能感受到她对病痛的体切之情和对学术理想的执着之心。作为一位既具有多年医院管理工作经验，又兼有较为丰富的学科知识背景的积极向上的青年学人，她可以说是医学人文与卫生管理研究领域的可造之才。因此，当她来请我为其新书作序时，我欣然应

允。愿她能再接再厉，在未来的学术生涯中，为我国医疗卫生事业发展做出更大的贡献。



2017年9月

前 言

医疗卫生事业究竟是为谁而存在？显然，它应该是为了纾解病患苦痛而存在，而不应该是为了一味追求医学上的科技进步或实现医务人员个人目标而存在。对于整个医疗卫生事业而言，病人满意的重要性不言而喻。从微观上，它不仅可参与表征健康目标的实现；从宏观上，还承载着人类福祉增进的意义。这既是病人和家属期盼的理想结果，更是所有医疗卫生工作者和研究者需要为之奋斗的目标。而当我们期冀通过了解病人在特定医疗卫生服务中的体验以及其自评健康状况获得改进的程度来改进我们的工作，甚或是希望通过影响病人的心理进而影响其未来的医疗结果和健康发展时，我们需要求助于病人满意度这个工具。

更为现实的是，在经济进入新常态的大环境下，在整体经济发展方式从规模速度型粗放增长向质量效率型集约增长转变的历史时刻，如何通过深化改革获得新的增长活力，也是同样摆在我国医疗卫生事业面前的课题。2016年党中央和国务院印发的《“健康中国2030”规划纲要》中明确指出，要提升医疗服务水平和质量、提供优质高效的医疗服务，增强患者就医获得感，构建和谐医患关系。而从全世界范围内来看，病人满意度已经作为一个不可或缺的结局评价指标被广泛性地纳入医疗卫生服务质量评价体系。医疗卫生行业提高对服务质量的关注，必然推动病人满意度研究与实践的进一步发展。特别是在医疗卫生服务市场日渐开放、成熟的今天，任何医疗卫生服务机构若想获得内生的、可持续的发展，就必须重视病人满意度及其可能的影响因素。

然而综观国内，对于病人满意、病人满意度进行专门深入论述的论文尚不多，而系统性的专业书籍更是鲜见（笔者尚未见到）。本书正是从医疗卫生事业的道德价值出发，顺应经济转型的时代召唤，择取病人满

意度为研究对象进行学理分析,采用从理论到方法再到应用的写作思路,力图呈现市场逻辑下病人满意度研究的完整图景,以期为我国大型综合性公立医院乃至整个医疗卫生事业的改革和发展提供一定帮助。

本书主要分为理论篇、方法篇、实践篇三篇。理论篇围绕“满意—顾客满意—病人满意”的发展路线展开,提出当代主流满意度研究遵循的是一种市场逻辑,进而对新自由主义影响下病人满意度研究的缘起、脉络和演进进行了归纳梳理,在指出病人满意度与顾客满意度的联系的同时,又特别强调了病人满意度的特殊性。方法篇包含了目前病人满意度测评中涉及的重要常用方法如信效度检验、指标赋权方法、结构方程模型等,按照“测量工具研制”“权重系数确定与综合评价”“模型建立”三类分别展开论述。这些方法当然不是病人满意度研究特有的(甚至不是满意度研究特有的),但确是新公共管理视角的病人满意度研究中使用最为广泛的。实践篇采用量化分析的方式,以我国大型综合性公立医院门诊为例,基于多次亲自实地调查所获的一手数据,进行了病人满意度指数模型的构建与模糊综合评价工作。其中,测量工具的研制是在依托顾客满意度概念框架的基础上,结合我国大型综合性公立医院门诊就医流程及其病患的特点完成的,这也正是市场逻辑在全书中一以贯之的体现。

需要特别说明的是,本书实践篇的阐述范畴之所以主要定位于大型综合性医院门诊病人满意度测评,是基于三个方面的考虑:首先,迄今为止,我国病人满意度研究多集中于对住(出)院病人满意度的测量和分析方面,而较为缺乏对门诊病人的满意度测评研究。这一是由于门诊就诊时间相对较短,不易设置抽样调查的节点;二是由于国外大型综合性医院住(出)院病人满意度量表较容易获得也更具有与我国的可比性(当然,其背后深层次的原因还在于国内外医疗卫生体制与民众就医心理惯势的差异)。其次,门诊环节的体验和感受容易使病人形成对整个医院满意与否的基本认识,并通过病人口口相传影响医院口碑和形象,而目前大型综合性医院门诊诊疗仍然是我国大部分病人就医流程的起点。作为我国医疗卫生体系的主体,大型综合性医院门诊病人满意度更需要引起学界、医院和管理部门的足够重视。唯其如此,方能更好地发挥其区域医疗中心乃至国家医学中心的作用。最后,本书的实践部分更希望是

向读者提供一种病人满意度建模的思路,故为简洁起见,仅以门诊病人为例进行阐述,若读者有意了解住院病人满意度的实证结果,可与作者联系。

本书可作为高校社会医学与卫生事业管理、公共管理、卫生统计等专业本科生和研究生的教学参考书目以及研究病人满意度、医患关系、医疗卫生服务质量评价问题的学者的科研参考用书。希望能起到抛砖引玉的效果,吸引更多同行和朋友对病人满意度这一命题产生兴趣,共同为向患方提供更好的医疗卫生服务而努力。

感谢在本书写作过程中给予我指导和建议的吉林大学公共卫生学院社会医学与卫生事业管理系的老师们,特别是张秀敏教授和曹锦丹教授;感谢恩师国家卫健委应急办主任许树强教授的辛勤培育以及中南大学湘雅公共卫生学院肖水源教授的无私帮助,并承二位为拙作慷慨作序;感谢中国社会科学出版社的诸位老师为本书付梓付出的一切辛劳以及在此过程中显示出的专业和耐心;感谢中南大学公共管理学院院系党政领导对我一直以来的支持和关怀;感谢国家自然科学基金、中国博士后科学基金、中南大学“双一流建设”文科战略先导项目、卫健委中日友好医院管理科研课题对本书有关研究工作的大力资助。

目 录

理 论 篇

第一章 病人满意度研究的渊源	(3)
第一节 “满意”与“满意度”	(3)
第二节 新自由主义的市场逻辑	(4)
第三节 “经济人假设”与“以顾客为中心”	(7)
第四节 新公共管理运动的影响	(14)
第二章 顾客满意度研究的启示	(20)
第一节 “顾客满意”的内涵	(20)
第二节 概念框架的变迁	(22)
第三章 病人满意度研究的演进	(38)
第一节 国外病人满意度研究	(38)
第二节 中国病人满意度研究	(47)
第三节 争议与问题	(55)

方 法 篇

第四章 病人满意度量表与测评指标的研究	(61)
第一节 病人满意度量表的设计	(61)

第二节	信度检验	(64)
第三节	效度检验	(67)
第四节	主成分分析	(67)
第五节	因子分析	(70)
第六节	病人满意度测量工具研制的一般流程	(78)
第五章	病人满意度综合评价方法与权重系数的研究	(80)
第一节	指标的权重系数	(80)
第二节	病人满意度的综合评价原理	(85)
第三节	病人满意度的综合评价方法	(87)
第六章	结构方程模型分析	(93)
第一节	结构方程模型中的几个基本概念	(95)
第二节	测量模型和结构模型	(96)
第三节	结构方程模型的协方差结构	(100)
第四节	模型识别	(101)
第五节	模型概念化与模型分析样本数	(103)
第六节	模型参数估计	(104)
第七节	模型拟合	(105)
第八节	模型修正	(110)
第七章	偏最小二乘回归分析	(112)
第一节	PLSR 方法的优势	(112)
第二节	PLSR 方法的基本思路和求解过程	(114)
第三节	抽取成分个数的确定	(116)
第八章	基于 PLS 的结构方程模型方法	(118)
第一节	两种结构方程建模技术	(118)
第二节	PLS 路径建模方法	(119)
第三节	PLS 路径建模方法与 LISREL 方法的比较	(121)

第九章 探索性因子分析和验证性因子分析	(124)
第一节 探索性因子分析	(124)
第二节 验证性因子分析	(124)
第三节 探索性因子分析与验证性因子分析的比较	(125)

实 践 篇

第十章 大型综合性医院病人满意度指数模型实证研究	(133)
第一节 大型综合性医院病人满意度调查量表的研制	(133)
第二节 大型综合性医院病人满意度指数测评指标体系研究	(151)
第三节 大型综合性医院病人满意度指数模型的 构建与实证分析	(166)
第十一章 基于模糊数学和灰色理论的病人满意度综合 评价与实证分析	(195)
第一节 基于排序求因子权重的门诊病人满意度多层次 模糊综合评价	(195)
第二节 基于灰色关联求因子权重的病人满意度多层次 模糊综合评价	(201)
第三节 两种不同求因子权重方法的模糊综合评价 结果比较	(206)
第四节 基于灰色模糊理论的病人满意度测评信息系统	(207)
参考文献	(211)
后 记	(233)

理论篇

第一章

病人满意度研究的渊源

第一节 “满意”与“满意度”

1965年，著名的滚石乐队（The Rolling Stones）创作了他们最为脍炙人口的作品，一首至今仍雄踞“100首最伟大英文歌曲”榜眼位置的摇滚单曲。这首歌曲名为《满意》（*Satisfaction*），但歌词中却反复哀叹诉说着那种即使穷尽各种方法和途径却仍然无法体验到“满意”的挫败之感。这不得不让人感到好奇，想要获得所谓的“满意”，竟真的难到如此令人沮丧的地步吗？这个“满意”到底是个什么状态？

这些问题的提出，尽管只是源于一首流行歌曲，但的确折射出了一个具有科学意义的事实，即个体从日常消费、制度、政府服务和人际关系中想要获得这种“满意”的感觉是相当困难的；^①而区区“满意”二字的内涵，也许远比我们想象的要丰富得多。

有趣的是，滚石乐队的这首歌曲亦可译作“满足”，这是一个“满意”的汉语近义词。在形容心理状态时，二者常常可以互换，而它们在英文中对应的单词都是 *satisfaction*。根据《现代汉语词典》中的解释，“满足”表示对已得到的感到足够，而“满意”表示自己的心愿得到满足。从词义上看二者虽有细微的区别，但都包含了一个关键要素，即心理上某种既定标准的达到（*achievement*）或者目标的实现（*fulfillment*）。这提示我们，虽然迄今为止在心理学界还没有形成“满意”的统一权威

^① R. L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, 2nd Ed., New York: M. E. Sharpe, 2010, p. 3.

定义,但对“满意”的解释重点必然在于对这种达到或实现的界定。而在这个意义上建立起来的“满意度”(顾名思义,是对心理满意程度的度量,在英文中通常仍用 satisfaction 称谓,而非 degree of satisfaction),便自然可以认为是对这种既定标准或目标的达到或完成程度的度量。

我们知道,一个概念被建构并开始受到重视,必然与一定的科学或社会发展需要有关。也许在更早的时候人们就已开始思考“何谓满意”,但促使“为何要度量满意程度”以及“如何度量满意程度”从日常生活中的“平凡小事”,成为有机会“登堂入室”并至今仍然活跃于商业、政策、健康、环境等诸多学术研究视野的科学问题,则需要归因于新自由主义(Neo-Liberalism)^①思潮在全球范围内的勃兴和推动;而从实践上看,这又与特定情境下对经济“滞涨”危机的国家治理需要有关。

第二节 新自由主义的市场逻辑

一 新自由主义:个人价值的复归

20世纪70年代,西方发达资本主义国家普遍经历了一次较为特殊的经济“滞涨”危机——“高通胀、高失业、低经济增长”。对这次危机的解释和处理乏力直接宣告了占据统治地位长达40年的凯恩斯主义的“失灵”。于是西方各国从根本上对战后政府主导下的福利国家治理模式进行了反思,在发展理念上逐渐摒弃凯恩斯主义的指导,转而向一直以凯恩斯主义对立面出现并在二战后备受冷遇的新自由主义伸出了橄榄枝。^②20世纪80年代以来,从撒切尔主义到里根主义再到“华盛顿共识”,新自由主义已迅速从一种经济学范式演变为一种意识形态,渗入了全球经济、政治改革和社会生活的方方面面。

^① 尽管已有学者指出 Neo-Liberalism 与 New Liberalism 的不同,认为前者应译为“‘新’自由主义”(详见李小科《澄清被混用的“新自由主义”——兼谈对 New Liberalism 和 Neo-Liberalism 的翻译》,《复旦学报》(社会科学版)2006年第1期),但鉴于国内现有大部分文献(特别是经济学领域)并未对二者译法进行区分,而本书此处主要采用经济学视角,故仍依例译为“新自由主义”。关于政治学和经济学各自意义上的新自由主义,还可参见左大培《关于新自由主义经济学的几个问题》,《经济学动态》2004年第1期。

^② 朱菊生:《新自由主义国家治理的实质与危害》,《学术论坛》2015年第5期。