



医疗服务

顾客满意度测评管理

—— YILIAO FUWU ——
GUKE MANYIDU CEPING GUANLI

夏 萍 黄慧玲◎主编

- 了解患者需求的结构和强度，分析患者价值。
- 发现服务短板，识别改善的优先选择。
- 找出“理解缺口”，挖掘组织中更深层次的问题。
- 持续改善服务质量，提高服务绩效。



中山大学出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS



医疗服务

顾客满意度测评管理

—— YILIAO FUWU ——
GUKE MANYIDU CEPING GUANLI

夏 萍 黄慧玲 © 主编



中山大學出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

• 广州 •

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

医疗服务顾客满意度测评管理/夏萍, 黄慧玲主编. —广州: 中山大学出版社, 2015. 11

ISBN 978 - 7 - 306 - 05492 - 0

I. ①医… II. ①夏… ②黄… III. ①卫生服务—顾客满意度—评价—研究
IV. ①R197

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 254354 号

出版人: 徐 劲

策划编辑: 赵丽华

责任编辑: 赵丽华

封面设计: 曾 斌

责任校对: 张礼凤

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 21 印张 429 千字

版次印次: 2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

《医疗服务顾客满意度测评管理》

编委会

顾 问 吕玉波

主 编 夏 萍 黄慧玲

副主编 吴大嵘 欧爱华 王 琦 吴凡伟

编 委 (按姓氏笔画排序)

马显力 王 琦 王樱达 冯铁军 朱利清 朱英哲

许星莹 刘 静 庄 骏 孙文群 杨沛莲 豆晓莹

李晓彦 吴凡伟 吴大嵘 何泽慧 陈书人 陈计清

陈星伟 陈润钿 张 斌 欧阳文伟 欧爱华 郑海燕

胡延滨 胡瀛宇 袁秀琴 夏 萍 徐 新 黄秀云

黄翠云 谢 丹 温泽淮 蔡坚雄



序

一

随着医学模式的转变，治病不仅仅被视为只是药物和手术刀，还包括满足患者的心理需求，提高患者的满意感，建立患者与医生的信任关系，这些对疾病的治疗同样起着积极的作用。在我从事医院管理工作 30 多年的职业生涯中，见证了我国医疗服务从过去“以疾病为中心”到现在“以患者为中心”的发展历程，从而深切体会到，医疗服务不仅仅关系到医院的可持续发展，更关系到人民群众的切身利益，事关国计民生。正如清代著名医家喻昌所言：“医之为道大矣，医之为任重矣。”

当前，我国医疗服务市场在政策的有力支持下逐步开放，正从过去的“卖方市场”转向“买方市场”；多点执业的推进，民营医院和外资医院的迅速发展，正逐渐消除技术壁垒，大医院的垄断地位将会被打破，竞争愈演愈烈。医疗技术和设备配置发展至今日益同质化，医院要提升自身在本行业中的地位，除了要提高医疗技术和设备配置外，从某种意义上来说，更是提高以管理、服务的理念和水准为标志的核心竞争力。任何一间医院要想在竞争中获得一席之地，必须要满足患者的需求，与患者建立稳定、相互信任的和谐医患关系，而患者满意度管理则是其中不可或缺一个关键环节。患者满意度管理对现代医院质量管理具有越来越重要的作用。

高质量的患者就医体验是良好医疗服务的核心内容，《医疗服务顾客满意度测评管理》这本书探讨的正是如何构建医疗服务顾客满意度管理体系，这包括如何科学地设计满意度量表，如何正确地使用抽样技术和采集方法，如何合理地统计分析满意度数据，如何实施和推进满意度管理，并对满意度管理中的常见问题进行了解析。当我看到这本书的样稿时感到十分欣喜，因为这是一群在医疗服务一线从事研究和实践的年青人，在进行深入理论研究的基础上，结合大量的实践经验，经过反复论证和修改后凝练而成的结晶。这本书不仅系统地介绍了医疗服务顾客满意度测评的理论、方法和测评工具的具体应用，还采集了国内外 15 家医院开展顾客满意度管理的实践案例，同时还对满意度管理实践中经常遇到的问题进行了解析，给出了较好的解决问题的思路和方法。这本书还收录卫生行政部门、医院、高校、企业、媒体和患者等社会各界人士近 70 人对患者满意度管理的观点与见解，这是它区别于其他同类书籍的一大特色，可以作为医疗服务顾客



满意度测评管理的实战指南。

人们常说：服务没有最好，只有更好。改进医疗服务是一个动态的发展过程，医院必须根据社会公众利益需求的变化，不断调整自身的服务行为、不断推出改进医院服务的新举措，这样才能不断地增强医院的核心竞争力，以适应社会的发展。这就需要我们持之以恒地做好医疗服务顾客满意度管理，找准着力点，建立和完善以患者需求为导向的医疗服务体系，持续改进医疗服务质量。我相信，《医疗服务顾客满意度测评管理》这本书对医院改进医疗服务的具体实践将起到很好的指导作用。祝愿这本书的编者，这些执着而又充满热忱的年青人，在医疗服务顾客满意度测评管理这个领域的研究和实践中取得更好的成绩。

我希望这本书是编者今后发展的一个新起点。因为患者满意度管理中的很多问题还需要我们去探讨，比如围绕着患者的良好就医体验，如何更加科学合理地建立患者满意感的评价维度，如何获取患者的真实感受，从而建立一个更客观、更接近患者内心真实世界的方法等，这些都是值得探讨的。因此，我希望编者在已有的基础上，能进一步去研究、去探索、去努力。

吕玉波

中国医院协会副会长

广东省中医院名誉院长

序 二

病患是医院的外部顾客，照顾病患的医护人员是医院的内部顾客。当医护人员对医院管理与作业流程满意时，对病患的服务也一定会好；相反，如果医护人员工作环境不理想、工作超负荷，这时要提高病患服务满意度就会有很大难度。因此，医院管理层需要重视外部与内部顾客对医院的满意度。

从这本书里，我认识到中国医院对医疗服务满意度的重视。广东省中医院率先建立了医院顾客满意度测评管理体系，并持续完善。同时，进一步根据收集到的信息开展“创优质”服务，把顾客的反馈意见实践到医院的具体服务项目上，这正是精益医疗提倡的，从行动中学习的 PDCA 精神。更难得的是本书中涵盖了多家医院在采集顾客反馈信息后进行的具体行动。例如：惠州市第三人民医院，在完善住院前、住院中、住院后一体化服务上的努力，确保了病患的权益被充分地尊重；东莞康华医院管理层提出“患者投诉是最好的礼物”，这种正面态度进一步提升了员工的积极性，认识到医院服务仅靠人文关怀是不够的，还需要致力于医院流程的改善，并提升医护人员解决问题的能力。

当今欧美医疗界正在推行的精益医疗的理念，与本书中几家中国医院所提到的服务改进是一致。大家都希望依据满意度的测量，在明确病患与医护人员的需求后，尽快为病患提供优质服务。欧美医院则更具体地借鉴工业界已经实施的精益管理方法，致力于提高医疗质量、注重流程、采用目视化管理、消除过程中不能创造价值的浪费，诸如等待、折返，以及不必要的移动等，以期为外部与内部顾客提供更有效的服务。

我很高兴看到广东省中医院在过去六个月里，围绕患者不满意的问题已经展开了几项精益改善的试验。他们选择的课题分别是：病房输液的零缺陷，以提高医疗质量；降低病患在医院流程中 50% 的折返率，以提升病患满意度，以及建立手术室准时开台的制度，以提高医院的运营效益。几个试点实施后着有成效，虽然距离目标还有很大的距离，但已经获得医院管理层的重视，以及参与者的积极配合。相信持之以恒一定会有很大的进步。

中国人口众多，加之老龄化的加剧，今后对医疗服务的需求会越来越大，中国医院管理者的任务艰巨。建议在重视外部顾客满意度测量的同时，也要顾及医护人员的福利、工作环境与负荷，希望双管齐下，共同致力于改善医院当前的流



程。一方面依据数据与实况为病患提供更便利、高效的医疗服务，另一方面减少医护人员无谓的等待，或者非增值的工作。只要医院领导层能有效地结合医护人员，包括医生、护士及管理人员的智慧，建立团队合作精神，按照“80/20”的原则持续地改善工作流程，明确员工职责，则中国医院的服务一定会有突破性的进步。如是，这本书所带来的价值无量，善莫大焉！

赵克强

博士，中国精益企业总裁

2014 年元月于美国密歇根州安娜堡市

序 三

2004年我从四川大学华西医学中心公共卫生学院（原华西医科大学）硕士研究生毕业后进入广东省中医院工作，一转眼已经有10个年头。我学的专业是社会医学与卫生事业管理，尽管在学校系统地学习了专业知识，有较为扎实的专业背景，对相关的领域也开展过初步的探索与研究，但将理论知识应用于工作实际，并转化为实际能力，则是在参加工作后。在广东省中医院工作期间，从几位优秀的医院领导那里直接学到了管理实践和创新应用的知识，这其中对我影响最深的一位就是我的老领导——吕玉波院长。吕玉波院长是一位杰出的医院领导，他的睿智与胆识毋庸置疑，直到今天，我一直都确信广东省中医院之所以能成为行业典范，成为全国医院学习的标杆，至关重要的是他不断在实践中探索并打造了一个杰出的医院管理体系，让平凡的员工在杰出的体系中工作，取得辉煌业绩。

我很庆幸，在这样杰出的医院体系中工作，跟随这样杰出的领导从中学到了不少知识。2005年我回四川大学华西医学中心攻读社会医学与卫生事业管理博士，师从全国著名社会医学专家李宁秀教授。我用了3个月的时间修完了博士学分，回到医院后一边工作一边利用业余时间做博士课题，这并不是一件轻松的事情，但我坚持下来了。2007年，广东省中医院为了创建服务工作新优势，全面提升服务质量和水平，成立了病人服务中心。我从医教处调到了这个部门做负责人，由此开始了医疗服务顾客满意度管理的实践。病人服务中心的职能包括满意度测评与管理、投诉管理，以及近3年来持续开展的精益医疗管理，这些工作都与病人需求、体验与服务质量持续改进有关。

从2007年开始致力于医疗服务顾客满意度管理工作以来，我越来越深刻地认识到满意度测评管理对服务质量持续改进的重要性。它不是一件涉及一张调查表、几个百分比那么简单的事情，它是一种以“新”顾客满意为导向的全新组织文化和管理哲学，是一种经营战略。虽然顾客满意度管理始于航空业，但已经在包括医疗行业在内的许多领域发挥着重要作用，并被证明是成功的。尽管至今仍有相当多的国内同行没有真正意识到医疗服务顾客满意度是医院竞争力之一，但我们欣慰地看到它正在日益受到重视，并受到越来越广泛的关注。

在从事医疗服务顾客满意度管理工作的这些年里，我很高兴结识了很多志同道合的朋友，他们有的是知名教授和学者，有的是医疗卫生行政部门的领导，有



的是医院的院长和从事这一领域工作的同仁，有的是知名企业的 CEO，有的是新生代企业的创业者，大家对医疗服务顾客满意度与医院服务质量持续改进有很大的兴趣。我们互相学习，一起成长，不断探索从测评量表的设计、采集数据的真实、调查形式的规范、统计分析的合理到结果应用的充分等各个环节，希望能使医疗服务顾客满意度测评管理工作更加科学、规范、标准化，同时又符合中国医院的实际情况，为医院服务质量持续改进带来更多的价值。

这本书从萌发写作念头到今天成稿历时近 4 年。在萌发写作念头后不久，我曾向吕玉波院长谈到过这个想法，想法很抽象也很粗糙，出乎意料的是他给予了我积极的鼓励，更让人感动的是他并没有局限我写作的思路，而是让我大胆尝试。这极大地给予了我编写这本书的勇气，于是我开始筹备此项工作。我首先从本院找到了一批志同道合者，她们有吴大嵘、欧爱华、杨沛莲、欧阳文伟、何泽慧、袁秀琴、黄秀云、孙文群、豆晓莹等，她们愿意与我一起来尝试这个具有挑战性的编写工作。在编写过程中，她们中有一些人成为了编写这本书的核心骨干。我们希望通过这本书把这些年来我们在实践工作中所积累的经验，以及围绕这一工作连续多年所开展的一系列研究初步成果做一梳理，期待能给同行们带来启发，激励你我去学习、去思考、去行动，去和同行们交流经验和教训。

但是，在编写过程中，我们发现这本书如果仅仅只有我们医院的案例是不够的。我们逐渐形成了清晰的思路，达成了共识，认为还应该在这本书中介绍其他同行医院的优秀案例和先进经验。为此，我在卫生经济与文化专业委员会 2014 年的年会上做了这本书的介绍，呼吁专委会中更多的专家学者能够参与到这本书的编写中来，有更多的医院来分享他们的成功案例。因此，这本书从文献回顾、大纲设计、目录拟定、案例收集到编写审校，历时近 4 年的时间，期间与专家学者们多次商讨、反复斟酌、几易其稿。

在呼吁之后，我联络了 15 家医院，分别与各家医院院长或者负责该项工作的主任沟通我编写此书的设想，让人高兴的是，他们都认为这是一件有意义的事情，并都答应参加本书的编写。我亲自去走访过这其中大部分的医院，他们在开展医疗服务顾客满意度测评管理工作中各有特点，并在不断地改进、优化。感谢提供案例的医院，对他们愿意分享在医疗服务顾客满意度测评管理中经验的无私精神致以最高的敬意。我想我们与他们一样之所以愿意分享经验并不是为了展示成功，而其实我们也并没有成功，因为服务与提高满意度是表里如一的关系，顾客满意度的实施和推进就是医院服务质量持续改进的过程，我们只是在为此付出孜孜不倦的努力而已。因此，实践的分享是希望更多的医疗界同行能受到启发，加入到提高医疗服务顾客满意度的队伍中来，一起为中国建立一个更加美好和谐的社会来贡献一份微薄之力。

在本书做最后打磨和完善期间，2015 年 8 月中旬一个关于患者满意度导致发病率和死亡率升高的研究在微信朋友圈和微信群里疯狂转发和传播，在医疗界中对患者满意度产生了很负面的影响。这时，我强烈地意识到，这本书不应该仅仅



只有我们自己的观点，还应该社会各界人士的观点和见解。为此，我邀请了来自医疗卫生界、高校学术界、企业界和媒体界等近 70 位各界人士来分享他们对医院开展患者满意度管理的观点、思想，倾听他们的声音，以期从多个角度供读者思考和启迪之用。让我甚为感动的是，几乎我所邀请的每一位受访者都答应了我的请求，他们当中不乏各界的知名人士。他们的思想在这本书中聚集在一起，为这本书增色不少，成为这本书独特的亮点。在此，我向所有提供这些宝贵观点和见解的各界人士表示诚挚的感谢，他们以这样的方式推动这本书写得更好。最重要的是，我相信读者中肯定不乏有和我一样从事医疗服务顾客满意度测评管理的人员，我希望这本书能让你们坚定信心，从事医疗服务顾客满意度管理是一件非常有意义的事情。

我期待这本书可以达到的效果是：一个有用的学习工具、一本有价值的参考书。作为学习工具，可以让每位看过本书的同行知道如何去操作，无论你处在哪一个测评管理环节或步骤上。作为参考书，可以让读者随时翻阅，对需要获取的知识点有真实的案例和不同角度的思考。我们希望每一位在百忙中花费时间来阅读本书的读者都能感受到物有所值。

这 10 年中，我的生活发生了许多翻天覆地的变化，但对学习和工作的热情丝毫没有改变。感谢我的父母夏业堂和曾贤春，感谢你们用自己成功的事业给我树立了学习的榜样，帮助我完成了从小学到博士生的学习，感谢你们为我创造机会所付出的牺牲。感谢我的丈夫陈敏，感谢你无尽的爱与支持。在爱情和友谊之外，你的智慧、乐观、善良、正直和成功一直激励着我。能够和你结为夫妻，与你牵手走完余下的人生，我感到无比的幸福和温暖。感谢你为此书出版付出的辛劳。

感谢所有在工作中帮助我和教导我的领导和同事们：感谢吕玉波院长、黄慧玲副书记、陈达灿院长、翟理祥书记、胡延滨副书记、卢传坚副院长、吴大嵘博士后、欧爱华教授、杨沛莲、袁秀琴、郑海燕，感谢你们的帮助、建议和鼓励。感谢每一位曾效力于这项工作的同事，感谢你们为我们现在和未来的成功打下了基础。感谢广州中医药大学经管学院的赵燕青、谭海瑛、孔春玲、李诗红同学对本书草稿的校对。感谢中大出版社的全力支持，使得这本书能顺利赶在卫生经济与文化专委会主办的第三届医院内涵建设与运营管理论坛暨培训班召开前夕出版，谨将此作为我们对论坛的一份贺礼。

夏 萍

广东省中医院病人服务中心主任

广东省卫生经济学会常务理事

广东省卫生经济学会卫生经济与文化专委会主任委员

2015 年 9 月 19 日星期六于广州



前言

随着国家卫生体制改革的不断深化,医疗服务顾客满意度受到各界越来越广泛的关注,追求医疗服务顾客满意被赋予了前所未有的重要性。2011年卫生部的“三好一满意”活动(服务好、质量好、医德好、群众满意)和2015年国家卫生与计划生育委员会启动的“进一步改善医疗服务行动计划”,再次强调了加强和改进医疗服务工作的重要性、紧迫性、战略性和长期性。作为医疗服务保健组织,衡量医疗服务质量水平高低的一个很重要的标准就是顾客满意度。医疗服务顾客满意度不仅是国家卫生政策的导向和社会大众关注的热点,也是医疗服务管理的理论研究和实践中一个始终关注的焦点。

相比普通服务组织的顾客满意度管理,医疗服务保健组织的顾客满意度管理有不同的特点和策略。因此,近30年,在国外一门新兴的学科开始出现:患者体验的测评与管理。而长期以来,国内对这一领域并没有引起足够的重视,研究相对滞后。同时,在管理实践中一方面还存在概念不清、认识片面、理解缺口及未形成与医院发展战略相匹配的满意度管理文化等运营管理层面的问题;另一方面还存在抽样技术、调查方法、量表设计、测评程序、测评标准及反馈应用等诸多具体实操性层面的问题。我们写作这本书,正是因为认识到了在医疗服务领域顾客满意度管理不断增加的重要作用,以及管理者所面临的特殊挑战。

围绕着以上问题,按照理论基础、管理实践、学术探索的脉络,本书分为3篇。基础理论篇有3章,第1章为医疗服务顾客满意度概论,包括顾客满意度和医疗服务顾客满意度的概念、构成及两者区别,医疗服务顾客满意度管理的意义及其演进与发展。第2章为医疗服务顾客满意度量表设计,包括量表设计的基本原理、步骤、设计方案以及技巧。第3章为医疗服务顾客满意度测评技术,包括抽样方法、调查方法、质量控制、数据库建库及常用的满意度数据的描述性统计、满意度水平比较、患者满意度的效用分析、患者满意的关键要素分析等统计分析方法。这个章节力求对方法的描述详尽具体,并附有大量的应用实例,包括统计分析的软件应用,以侧重于测评技术的应用。管理实践篇吸收了15家医院在医疗服务顾客满意度管理的创新实践。学术探索篇是基于我和我指导的学生们这些年持续的理论研究和方法应用的积累,同时吸收了广东省卫生经济学会卫生经济与文化专业委员会(2012年2月10日成立)的其他专家学者们的部分研究成果。

本书具有一定的理论深度，可以作为医院管理学、社会医学、服务营销学、市场营销学、卫生统计学等专业本科生或者研究生的理论参考书。本书所介绍的医疗服务顾客满意度概论部分（基础理论篇第1章）可以促进学生增进对医疗服务管理相关理论的理解，同时本书所介绍的满意度测评技术和方法可以促进学生对卫生统计学的掌握及应用。本书同时也可以成为 MBA、MPH、医院管理、社会医学等相关专业的教学人员的教学参考书。

本书具有较好的实践操作性，可以作为医疗服务顾客满意度测评工作者的实用指导书。本书介绍的医疗服务顾客满意度量表设计、测评程序和测评方法都具有较强的操作性，为具体的测评工作提供了范本，如本书基础理论篇第2和第3章。本书还能作为医疗服务管理者和研究者的参考读物。本书精选了15家医院的医疗服务顾客满意度管理的实战案例，涵盖了不同国家、不同地区、不同类别、不同级别的医院。这15个案例从不同角度总结了各自医院在开展医疗服务顾客满意度测评和管理方面的亮点与经验。同时，本书梳理了患者满意度管理中常见的问题，并力求深入浅出的对问题进行浅显易懂的解析，如管理实践篇“满意度测评管理常见问题及解析”部分。

我们希望这本书的出版能够抛砖引玉，推动我国医院管理学术界进一步深入、系统、全面地研究医疗服务顾客满意度管理的理论和应用。我们也希望这本书物尽其用，能被医院管理者和具体工作者广泛阅读，更希望能对各级医院了解、开展和推进医疗服务顾客满意度测评管理工作提供有用的学习工具或者有价值的借鉴。

本书的写作得到了多方的关心和支持。感谢中山大学服务性企业管理研究中心主任汪纯孝教授对本书提出的宝贵建议，感谢他不吝时间的赐教，对完善本书提供了建设性的意见。感谢广东省卫生经济学会的指导和关心。感谢提供丰富案例的同行医院，因为你们的慷慨分享，使得同仁们从案例中得到启迪、收获教益。感谢我所就职的单位，给予我一个认真履职的平台，可以不断探索这一领域的实践工作，感谢在工作中帮助我和教导我的领导和同事们，能成为这支强大队伍中的一员，我感到十分荣幸。特别要感谢我的老领导——吕玉波院长和黄慧玲副书记，感谢他们给我的勇气，引导我不断进步，使得我对工作实践有不断的思考，并与研究紧密的结合。最后，感谢我的父母和丈夫，本书在编写过程中，得到了家人无尽的爱与支持，为我创造了一个安静的角落，进行学术耕耘。

尽管我们对本书内容进行了多次修改，但由于自身的水平有限，本书可能存在一定的局限性，有待今后进一步的改善和提高，也诚恳地欢迎广大专家学者们与实际工作者批评指正，欢迎读者提出宝贵的意见。

夏 萍

2015年9月18日于广州

目 录

基础理论篇

第一章 医疗服务顾客满意度概论	(3)
第一节 顾客满意度的概念与构成	(3)
第二节 医疗服务顾客满意度管理的意义	(16)
第三节 医疗服务顾客满意度的演进与发展	(23)
第二章 医疗服务顾客满意度量表设计	(39)
第一节 满意度测量指标的设计	(39)
第二节 满意度测评量表的设计	(47)
第三章 医疗服务顾客满意度测评	(56)
第一节 满意度数据采集	(56)
第二节 满意度数据建库	(78)
第三节 满意度数据统计分析	(88)

管理实践篇

医疗服务顾客满意度测评管理案例	(125)
实施顾客满意度管理, 打造卓越服务品牌	(127)
引进国际 JCI 标准建设患者满意度管理体系	(135)
百年湘雅出新招, 全方位多层次提升服务品质	(140)
筑起通往信赖的桥梁, 医院服务管理在嬗新	(149)
提升患者满意度和体验	
——美国克里夫兰医院的诠释	(156)
基于患者满意的立体式服务管理工程建设	(163)
深化满意度体系建设, 持续提升患者满意度	(168)
以患者满意为导向, 全面构建医院满意度综合管理体系	(173)
满意度测评工作为抓手, 提高医疗服务水平	(179)
重视患者“就医体验”是医院生存发展之本	(183)



开展优质服务铸品牌,提高社会评价促形象·····	(186)
关注就医体验,提高患者满意度·····	(190)
改变服务视角,实施顾客满意度管理·····	(196)
以患者满意度为标尺,全面提高医疗服务质量·····	(201)
院内零距离随访在提高患者满意度中的作用·····	(206)
窗口服务即时“打分”医患沟通零距离 ——启用即时满意度评价系统,切实提高窗口服务水平·····	(210)
满意度测评管理常见问题及解析·····	(213)

学术探索篇

医疗服务顾客满意度的调查研究·····	(225)
广东省中医院 2008—2014 年患者满意程度数据分析 ·····	(225)
员工满意度现状调查及影响因素分析 ——以广东省中医院为例·····	(234)
深圳市三级医院临床护士工作满意度与离职倾向的关系研究·····	(241)
基层医院医生满意程度的影响因素·····	(247)
医疗顾客满意度的量表研究·····	(254)
我国医院患者满意度测评指标体系循证分析·····	(254)
基于德尔菲法的出院患者满意度量表研究·····	(266)
门诊顾客满意度指标体系的建立与评价·····	(275)
医疗顾客满意度对比研究·····	(280)
患者与患者照顾者满意度差异比较研究·····	(280)
患者满意度与医护人员感知患者满意度差异比较研究·····	(286)
某三甲中医院和某三甲西医院患者满意度现况对比研究·····	(294)
附录 各界人士谈患者满意度管理·····	(299)

基础理论篇



