

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program



“十一五”国家科技支撑计划重点项目


“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列

医疗

服务质量评价与
服务认证

北京中经科环质量认证有限公司 编著

 中国标准出版社

“十三五”期间，我国将全面实施《“健康中国2030”规划纲要》，
《国务院办公厅关于推进医疗联合体建设和发展的指导意见》、《国务院办公厅

“服务指南”系列

医疗 服务质量评价与 服务认证

中国合格评定国家认可委员会 编

中国合格评定国家认可委员会

“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列

医疗服务质量评价与 服务认证

北京中经科环质量认证有限公司 编著

图书在版编目(CIP)数据

医疗服务质量评价与服务认证/北京中经科环质量
认证有限公司编著. —北京:中国标准出版社,2010
(国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可
推进工程”成果系列丛书.“十一五”服务质量系列)
ISBN 978-7-5066-6124-9

I. ①医… II. ①北… III. ①卫生服务-研究-中国 IV.
①R197.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 237990 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 8.75 字数 202 千字

2010年12月第一版 2010年12月第一次印刷

*

定价 23.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

“十一五”国家科技支撑计划重点项目 “国家重点领域认证认可推进工程”

项目领导协调组

孙大伟（组长） 王晓方（副组长）

武津生（副组长）

秦 勇 田 壮 车文毅 王大宁 谢 军

顾基平 刘卫军

项目专家顾问组

王凤清（组长） 王以铭（副组长）

徐建中 左铁镛 徐滨士 郭孔辉 郭重庆

沈昌祥 曾 毅 魏复盛 郎志正 刘卓慧

房 庆 宿忠民 魏克佳 谢光辉 孙 桢

董惠琴

项目总体组

许增德（组长）

秦海岩 刘尊文 王克娇 邓 绩 张军民

胡 啸 戴云徽 宋桂兰 李怀林 唐晓芬

项目管理办公室

赵 静 岳 宁 葛红梅 贺 婧 曹 鹏 徐 睿

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编 委 会

主 任 王大宁

副主任 许增德

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹凤军	王加启	王克娇	王金德
邓 绩	刘尊文	吕 京	许 前
吴东来	宋桂兰	张少岩	李怀林
李 杰	李晓萍	陈会明	陈 莎
陈雪松	陈 健	郑建国	金国强
唐晓芬	徐滨士	秦海岩	钱 军
曹春香	游安君	程龙生	葛红梅
韩之俊	戴云徽	魏克佳	

《医疗服务质量评价与服务认证》

编 委 会

主 任 艾轶伦

副主任 王吉善 王卫东

主 编 曹春香

编 委 曹春香 陈 健 胡永昌 文素娥

邹 鹏 尹屹峰 罗云纲 李佳勋

徐建立 李凤波

丛 书 前 言

本套丛书基于“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”(项目编号:2008BAK42B00)的系列研究成果编写而成。

该项目的组织单位为国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会,起止时间为2008年1月至2010年12月。项目主要内容为:基于“十五”国家科技攻关重点项目“认证认可关键技术研究及示范”的研究基础,立足当前认证认可工作实际,着眼《国家中长期科学和技术发展规划纲要》需求,聚焦在能源和环境、农业、信息产业与现代服务业、公共安全及其他社会事业等关系国计民生和国家安全的重点领域,加强认证认可关键技术研究及示范,开发一批适合我国认证认可特点的技术规范和服务技术平台,推进这些重点领域认证认可制度的建立和实施。

根据2009年1月国家科技部正式批准下达的计划任务,该项目共设立10个课题:《重点节能工程节能量评价关键技术研究与应用》、《造纸行业典型产品LCA分析及Ⅲ型环境标志认证技术研究》、《汽车发动机和轮胎产品再制造过程质量控制与评价技术研究》、《高新工业园区生态效率评价技术研究》、《中国良好农业规范关键点分级及符合性验证技术研究及示范》、《信息安全产品认证关键技术研究》、《服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用》、《生物安全四级和移动式三级实验室认可关键技术研究》、《化学品毒性检测实验室安全评价与质量控制技术研究》、《劳动密集型企业社会责任核心要素及其基础研究》。

目前,该项目已陆续并将继续形成一批研究成果。为了系统地总结、宣传和推广这些研究成果,项目管理办公室组织各课题承担单位对研究成果进行整理,编写出版本套系列丛书。丛书分为5个系列,所包括的书名具体如下:

“资源节约”系列：

- 《节能量认证关键技术与应用》；
- 《生命周期评价与Ⅲ型环境标志认证》；
- 《装备再制造工程》。

“农业发展”系列：

- 《奶牛良好农业规范生产技术指南》；
- 《苹果良好农业规范生产技术指南》。

“公共安全”系列：

- 《生物安全四级实验室安全管理指南》；
- 《移动式BSL-3实验室安全管理指南》；
- 《化学品安全评价良好实验室规范(GLP)实施概论》；
- 《良好实验室规范(GLP)国家标准理解与应用》。

“服务质量”系列：

- 《服务质量评价理论与方法》；
- 《汽车维修服务质量评价与服务认证》；
- 《物业管理服务质量评价与服务认证》；
- 《医疗服务质量评价与服务认证》。

“社会责任”系列：

- 《劳动密集型企业社会责任研究》；
- 《劳动密集型企业社会责任认证实施指南》。

考虑到项目研究时间有限,而且有关研究仍需要继续深化进行,所以本套系列丛书难免会有不足和尚需完善的地方,欢迎读者提出宝贵意见。

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编委会

2009年7月21日

前 言

医疗服务作为一种特殊的产品,其质量的好坏关系到病人的生命安全和身心健康,是检验和衡量医疗服务工作的根本标准。医疗服务认证是由认证机构证实医疗服务符合特定标准和(或)规范性要求的合格评定活动。

推行医疗服务认证将为广大消费者选择适合自身诊疗需求的医疗机构提供参考,为各级、各类医疗机构发挥自身优势、服务特定顾客群体提出要求和指南,为各级医疗行政主管部门加强监管、提高监管效率提供支持,提升整个公共卫生服务行业水平,促进和谐社会建设。作为一种促进国际贸易的手段,推行医疗机构服务认证有利于促进与国外同行进行交流,建立广泛的国际互认制度,推动我国的服务贸易持续健康发展。

1998年,美国医疗机构评审联合委员会创建了美国医疗机构评审联合委员会国际部(简称JCI),其宗旨为:致力于全球医疗卫生质量与病人安全的改善。目前JCI已经为世界40多个国家的公立、私立医疗卫生机构和政府部门进行了指导和评审,13个国家(包括中国)的40多个医疗机构通过了JCI国际认证。

由于国内外医疗管理的法规要求、基础条件以及医疗机构的治理结构及性质完全不同,国外机构制定的认证标准与国内医疗机构要求不相适应。2009年1月,国家科技部下达“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”中“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”课题研究任务,课题成果之一是构建医疗机构服务认证体系。为了指导、推广和应用构建医疗机构服务认证体系相关的过程及其成果,国家质量监督检验检疫总局、国家认证认可监督管理委员会委托北京中经科环质量认证有限公司编写了本书。

本书共分七章,内容包括医疗服务的概念、医疗服务过程识别、医疗服务质量评价模型、医疗服务认证模式、医疗服务认证标准和医疗服务认证示范。其中第1章由陈健编写,第2、3、4章由胡永昌和尹屹峰编写,第5章由文素娥编写,第6章由曹春香编写,第7章由陈健和邹鹏编写。本书可作为医疗机构管理者、研究者,医疗服务的监管部门和认证机构等相关人员的参考用书。

本书在编写过程中,得到了中国医院协会副秘书长王吉善以及吉林大学第二医院、北京世纪坛医院、河北省第六人民医院、吉林省前郭尔罗斯蒙古族自治县医院有关专家的指导,他们为本书提供了有益的修改意见,在此一并表示衷心感谢。

由于水平所限,书中不当之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编著者

2010年8月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.2 国内外研究现状	2
第 2 章 医疗服务概论	3
2.1 医疗服务的概念和特点	3
2.1.1 医疗服务的概念	3
2.1.2 医疗服务的特点	4
2.2 医疗服务质量的概念和特点	6
2.2.1 医疗服务质量的概念	6
2.2.2 医疗服务质量的特点	10
2.3 医疗服务分类和分级	11
2.3.1 医疗服务分类	11
2.3.2 医疗服务分级	11
2.3.3 分类和分级的作用	12
第 3 章 医疗服务过程的识别	14
3.1 医疗服务一般流程	14
3.1.1 流程和医疗服务流程	14
3.1.2 医疗机构服务通用流程及示例	14
3.1.3 科室流程及示例	16
3.1.4 病种流程及示例	18
3.2 医疗服务接触面的分析	19
3.2.1 医疗服务接触面的特点	19
3.2.2 医疗服务接触面的活动	22
3.2.3 医疗服务接触面活动产生的结果	22
第 4 章 医疗服务质量评价模型	23
4.1 医疗服务质量形成机理	23
4.1.1 医疗服务质量形成一般机理	23
4.1.2 医疗服务质量特性分析	23
4.2 医疗服务质量表征要素	25

4.3	评价模型和医疗服务质量评价指标体系	25
4.3.1	评价模型	25
4.3.2	医疗服务质量评价指标体系的建立操作流程	26
4.3.3	指标设计原则	28
4.3.4	指标选取方法	29
4.3.5	指标基本框架	29
4.4	医疗服务质量指标评价方法	35
4.4.1	指标赋值方法	35
4.4.2	指标数据调查方法	39
4.4.3	指标统计和分析	39
4.4.4	指标调查结果和应用	40
第5章	医疗服务认证模式	42
5.1	服务认证通用模式	42
5.1.1	服务质量评价特点	42
5.1.2	确定适用于服务认证的服务质量评价方式	43
5.1.3	服务认证模式的构建	44
5.1.4	服务认证模式的运用	44
5.2	医疗服务认证模式	50
5.2.1	服务提供过程审核	50
5.2.2	服务质量测评	51
5.2.3	暗访	51
5.2.4	公示	52
第6章	医疗服务认证标准	53
6.1	概述	53
6.2	医疗服务要求	53
6.3	医疗服务质量保证	72
6.4	医疗服务改进	85
第7章	医疗服务认证示范	88
7.1	试点医院简介	88
7.2	示范准备	89
7.3	示范实施	91
7.3.1	培训、调研和宣贯	91
7.3.2	现场审核	91
7.3.3	发证	125
7.4	主要成效	125
	参考文献	127

第1章 绪 论

1.1 研究背景和意义

医疗卫生事业关系到人民群众的身体健康和生老病死,与人民群众切身利益密切相关,是社会高度关注的热点,也是贯彻落实科学发展观,实现经济与社会协调发展,构建社会主义和谐社会的重要内容之一。

但是,我国医疗卫生事业发展滞后于经济和其他社会事业发展,医疗卫生服务体系与人民群众日益增长的健康需求不适应的矛盾还相当突出,医疗卫生事业发展存在着不全面、不协调的问题。其中一个突出问题是:医疗服务体系不适应群众的健康需求,看病难、看病贵的问题比较突出。

作为一种特殊的产品,医疗服务质量的好坏关系到病人的生命安全和身心健康,是检验和衡量医疗服务工作的根本标准。

本任务旨在对医疗服务中涉及的工作效率、费用控制、服务理念、服务的可及性和反应的及时性、尊重和鼓励病人的参与等多方面服务承诺的因素进行研究,通过推行医疗机构服务认证制度,促进医疗机构完善服务规范,强化医疗机构和医务人员“以病人为中心”的服务意识和依法执业意识、落实各项规章制度,关注医疗行为和医疗服务流程的各个环节,加强基础医疗和护理质量,完善医疗服务质量和安全控制体系,落实医疗质量安全责任制,严防医疗事故,减少医患纠纷,保障医疗安全,提高医疗服务的安全性和有效性。

推行医疗机构服务认证将为广大消费者选择适合自身诊疗需求的医疗机构提供参考,为各级、各类医疗机构发挥自身优势,服务特定顾客群体提出要求和指南,为各级医疗行政主管部门加强监管、提高监管效率提供支持。

医疗机构服务认证的推出还将带动药品制造业和医疗器械制造行业进一步规范管理,提高产品质量和服务质量,从而提升整个公共卫生服务行业水平,促进和谐社会建设。

作为一种促进国际贸易的手段,推行医疗机构服务认证应在立足国内的同时,积极与国外同行进行交流,促使这一制度在国际上获得认可,建立广泛的国际互认制度,推动我国的服务贸易持续健康发展。

本任务来源于“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”中的一项课题——“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”。服务与一般有形产品在质量特性、质量评价和质量认证方面存在很大差异,本任务研究的正是针对我国尚无公认的、科学的服务质量评价及服务认证技术的现状,在医疗行业,通过整合包括马田系统在内的多种先进综合评价技术,建立医疗服务质量评价模型,构建医疗服务认证模式,制定医疗服务认证标准,并进行认证示范和示范基地建设,从而为实现医疗服务质量的评价及认证提供科学依据。

实践证明,有形产品的认证促进了有形产品质量的提高,服务认证也必将对服务质量的提高起到巨大的推动作用。通过在医疗行业开展服务质量认证,科学评价医疗服务质

量,必将进一步规范医疗服务,持续改进医疗服务质量。

1.2 国内外研究现状

医疗机构行政管理部门对医疗服务质量管理的实践从 20 世纪 80 年代开始。从全国范围内开展的创建文明医院活动到 20 世纪 80 年代末期开始的医院分级管理和评审工作,促进了医院的基础建设,使医疗质量和医疗水平有了相当大的提高,建立了一系列行之有效的管理制度。2005 年,卫生部和国家中医药管理局在全国开展“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动,提出健全医院的“质量、安全、服务、费用”等项管理制度,同时制订下发了《医院管理评价指南(试行)》、《中医医院管理评价指南(试行)》。这两个《指南》把持续改进医疗质量和保障医疗安全作为医院管理和评价的核心内容,为逐步建立科学、完整的医院评价体系奠定了基础。

医疗机构在服务质量管理方面的第三方认证主要是应用 ISO 9001 质量管理体系标准。自 1994 年开始,以哈尔滨医科大学附属二院、浙江丽水市中心医院、上海黄浦区中心医院、青岛第三人民医院、北京中日友好医院、大连新世纪医院、中国人民解放军总医院(301 医院)、济南市中医医院、西安中医医院、太原市中心医院集团总院等为代表的数百家医院已经通过了 ISO 9001 质量管理体系认证,为在医疗机构开展第三方认证提供了实践依据。

国外医疗机构的先进服务标准产生的依据是国外医疗机构的实践经验,而中国的中西医结合的治疗方式、中国的医疗管理政策和方式与国外有着千差万别;ISO 9001 质量管理体系标准毕竟是通用标准,而医疗服务领域具有明显的专业特点,如果不结合医疗服务领域的服务管理特点进行规范性的解释与强化要求,将影响认证的效果。更重要的是,对于医疗服务这样一个直接关系到群众生命健康的,具有高度社会责任与极高运营风险,目前又备受社会关注的行业,只有通用的管理体系认证,而没有进一步有关管理规范与硬性服务指标的医疗服务认证,对于医疗服务行业的规范自律与改进服务质量作用有限。医疗机构行政管理部门的管理评价在社会公信力方面约束力不够,不能发挥社会监督、社会制约的作用。

国际上目前在医疗机构的认证实践方面最成功的当推美国医疗机构评审联合委员会,它是一家独立的、非营利、非政府的医学专业认证机构。1998 年该委员会创建了美国医疗机构评审联合委员会国际部(简称 JCI),其宗旨为:致力于全球医疗卫生质量与病人安全的改善。JCI 由医疗、护理、行政管理和公共政策等方面的国际专家组成,他们分别来自西欧、中东、拉丁美洲及中美洲、亚太地区、北美、中欧、东欧以及非洲。目前 JCI 已经给世界 40 多个国家的公立、私立医疗卫生机构和政府部门进行了指导和评审,13 个国家(包括中国)的 40 多个医疗机构通过了 JCI 国际认证。2001 年以来,中国一些医疗机构,如华中科技大学同济医学院附属同济医院、浙江大学附属邵逸夫医院、北京和睦家医院、广州中医药大学祈福医院等已经申请了 JCI 国际认证。虽然由于其门槛高、收费昂贵,不适宜在中国大范围推广,但 JCI 标准中对病人获得医疗护理服务的途径与连续性、病人健康状况的评估、医院感染控制与预防、病人及其家属的权利以及健康教育、公共设施及安全的管理、员工资格与培训、质量改进、医院领导层的协调与合作以及信息管理要求等为医疗机构服务认证提供了理论依据。

第2章 医疗服务概论

2.1 医疗服务的概念和特点

2.1.1 医疗服务的概念

1. 服务

对于服务的理解,自20世纪60年代开始,国际上不同学者和组织均有不同的定义,见表2-1。

表 2-1 服务的定义

年份	学者/组织	定义
1960	美国市场营销协会	服务是伴随着货物销售一并提供给顾客的利益、满足及其他活动
1963	Regan	服务是顾客购买产品或服务时所得到的—种无形的满意结果,或有形与无形满意结果相结合的活动
1964	Judd	服务是一种市场交易活动,这种活动的最大特点是不牵涉到所有权的变更
1973	Bessom	对于消费者而言,服务是能够向他们提供任何利益或满足的活动。这些活动,他们没有个人能力自我提供或者不愿意自我提供
1974	Blois	服务就是一种用于销售的活动,这种活动可以为顾客带来利益或满足,但它不会引起“商品”的物质形态的变化
1974	Stanton	服务是能够给消费者或者工业用户带来满足的一些可感知但无形的活动
1983	Lehtinen	服务是一种或一系列活动,它是在顾客与服务提供者或设备的互动过程中完成的,并使顾客满意
1984	Kotler & Bloom	服务是一方向另一方所提供的一种活动或利益,它通常是无形的,而且不牵涉到所有权的变化。服务的生产可以与有形产品相关,也可能无关
1987	Gummesson	服务是一种可以用来买卖但却无形的“商品”
1990	Christian Gronroos	服务一般是以无形的方式,在顾客与服务职员、有形资源商品或服务系统之间发生的,可以解决顾客问题的一种或一系列行为

综上所述,对服务定义的不同描述可以归结为:服务存在于组织与顾客的接触过程中,是组织满足顾客要求的接触活动和内部活动共同产生的一个或一组相互联系的结果。过程和过程的结果是同时发生和同步发生的,一旦过程结束其结果也就随之消失。过程性、无形性、非重复性、非储存性、非运输性等时间和空间特性构成了服务不同于有形产品的一系列特征。服务还伴随着顾客与服务提供者互动的过程中无形的活动和满意的结果。

2. 医疗服务

通过对服务定义的研究可知,医疗服务是医疗机构与患者接触过程中至少需要完成一项活动的结果,是医疗机构满足患者要求的接触活动或内部活动共同产生的结果。医疗服务提供涉及为患者所提供的有形产品应完成的活动,和为患者提供的无形产品所完成的活动,如无形产品的交付,为顾客创造气氛等。通常医疗服务是由已经取得医疗机构执业许可证的组织提供。

ISO/IWA1:2005《质量管理体系 医疗服务组织过程改进指南》对医疗服务的定义:全部的医疗护理、服务、培训、科研和其他过程,对挽救生命、预防疾病、提高生命质量以及保持和改善身体健康所提供的鉴定、评估、诊断、治疗和随访的过程等。

医疗服务一般分为两类:a)物态服务(硬件);b)液态服务(软件),包括服务功能、服务价值、服务方向、服务意识、服务态度、服务规范。

2.1.2 医疗服务的特点

1. 服务特点

组织与顾客的接触过程所展现出来的,可以是顾客通过服务提供直接观察体现并加以评价的和一个或一组相关联系的有形或无形特性。其中,有形特性指服务场所、服务设施、服务用品、服务人员等有形的服务资源所构成的服务特性;无形特性指服务等级、服务内容、服务程序、服务方法、服务时间、服务收费、超值服务、品牌服务等无形的服务活动所构成的服务特性。

当前对服务的特性研究中,大体分为一般特性和对于不同服务所具有的特性,一般特性包括:

——无形性(intangibility)

无形性是服务最明显的特点,是服务与产品最主要的区别。与有形产品相比,服务不是一个静态的“物”,而是一种动态的使用价值。

由于服务是无形的,顾客在消费服务过程中,无法肯定他们能得到什么样的服务,只能依赖知识和经验、服务组织的声誉作出购买决策,所以顾客消费服务过程是一种带风险的消费行为。由于服务的无形性,决定了顾客对服务质量的评价一般比较主观,顾客一般用经验、信任、感受和安全等方面语言描述服务,方法上十分抽象,因此,很难准确评价一项服务的好坏。

——同时性(inseparability)

商品的生产与消费基本上是被分割开的,存在着一定的时间与空间上的距离。而服务则不然,服务过程和消费过程同时发生。顾客往往会参与服务的提供过程,或通过与服务人员合作,积极参与服务提供过程,享受服务的使用价值。服务人员经常与顾客直接接触,减少了许多干预质量控制的机会,这给服务管理增加了难度。服务质量和顾客满意度将在很大程度上依赖于“真实瞬间”(Moment of Truth)发生的情况。为使这一刻成为顾客体验服务的美好时刻,服务组织必须进行“服务接触”(Service Encounter)管理。因此,良好的人员培训、完善的预防性质检、及时的服务补救措施和顾客消费行为的管理显得十分必要。

——差异性(variability)