

患者体验调查与评价术语标准

Terminology of patient experience investigation and evaluation

2023 - 09 - 11 发布

2024 - 03 - 01 实施

前 言

本标准为您推荐性标准。

本标准由国家卫生健康标准委员会医疗服务标准专业委员会负责技术审查和技术咨询，由国家卫生健康委医疗管理服务指导中心负责协调和格式审查，由国家卫生健康委员会医政司负责业务管理、法规司负责统筹管理。

本标准起草单位：北京大学人民医院、清华大学医院管理研究院、清华大学医疗数据标准化研究中心、北京大学公共卫生学院、中国人民解放军陆军军医大学第一附属医院、中国人民解放军空军军医大学、中国人民解放军总医院第一医学中心。

本标准主要起草人：张俊、姜保国、杨敬林、陈明、周峰、陈大方、吴昊、张思兵、刘亮、张兆璐。

患者体验调查与评价术语标准

1 范围

本标准规定了患者体验调查与评价术语的分类和定义（或释义）。
本标准适用于各级各类医疗机构患者体验调查与评价工作。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 基本术语

3.1.1

医疗服务 health service

包括医疗、护理、服务、培训、科研和其他对挽救生命、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、治疗和随访的全部过程等。

3.1.2

医疗服务效率 medical service efficiency

医疗机构中与医疗服务相关的投入和产出或者成本和收益之间的关系。

3.1.3

就医流程 medical treatment process

医疗机构提供医疗的步骤，涉及到患者就医的挂号、候诊、就诊、辅助检查、取药、在院诊疗、缴费等就医环节。

3.1.4

医患沟通 physician-patient communication

医患双方围绕患者健康问题及诊断治疗等方面的问题进行的信息交流。通常医方主导、患方参与，以期更加深入地理解患者的需求和期望，让患者知晓并理解诊疗措施或处置，使双方实现相互理解并建立信任合作关系。

3.1.5

患者隐私 patient privacy

在就医过程中,因诊疗行为的需要而被医方所知悉的患者私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密信息,未经患者同意不得非法公开、泄漏。

3.1.6

知情同意 informed consent

在诊疗活动中具备意识表示能力的患者,在非强制状态下充分接受和理解各种与其所患疾病相关的全部真实诊疗信息,在此基础上对医务人员制定的诊疗方案自愿做出选择。

3.1.7

患者安全 patient safety

在诊疗过程中,不发生法律法规允许范围之外的对患者心理、机体构成的损害或死亡,不发生医务人员在职业允许范围之外的不良执业行为对患者的损害和影响。

3.1.8

患者体验 patient experience

患者就医期间与提供服务的医疗机构之间理性与感性的全方位、全过程的互动经历感受,以及其对自身状况、功能状态、症状变化、诊疗感受、用药体会和健康相关生命质量等方面的自主感知。是患者感官、情感、思考、行动、关联等方面的综合体现。是感知、预期、经历、观察、满意程度、心理情绪和意愿传播的集成。由医疗机构的文化理念、组织管理、学科建设、人才队伍、技术能力、诊疗结果、财务状况、服务水平、设施设备和后勤保障等共同客观塑造和综合表达。

3.1.9

患者体验指数 patient experience index

由多项指标通过建立模型综合计算得出的用于评价患者体验的数值。

3.1.10

患者满意度 patient satisfaction

患者就医前自身期望与实际就医后心理感受对比关系的数值,是对获得的医疗卫生服务的主观感受和评价。

3.1.11

患者偏好 patient preference

结合自身期望,患者对其接受的医疗行为、服务过程、诊疗结果等体验做出的判断、评估和选择的行为倾向。

3.1.12

患者认同度 patient recognition

患者对医疗机构及其提供的医疗服务的认可程度和评价,愿意再次选择来院就诊接受服务。

3.1.13

患者感知价值 patient perceived value

患者在综合考虑诊疗效果、医疗技术及服务质量、医疗价格后，对其所接受的医疗服务价值与预期价值比较后的评价。

3.1.14

患者感知质量 patient perceived quality

患者就医过程中对医疗机构服务的结构质量、过程质量和结果质量的综合感受，对实际感受到的服务质量与预期质量比较后的评价。

3.2 调查相关术语

3.2.1

患者体验调查 patient experience survey

为充分了解患者就医期间的体验感知，根据患者体验（见本标准第3.1.8条）设置标化问卷，进行分析和呈现的过程。

3.2.2

问卷类型 questionnaire classification

依据问卷填写方式的不同，问卷可以分为自填问卷和访问问卷。自填问卷由被调查者自己填写，又可分为邮寄问卷、发送问卷、网络问卷和报刊问卷。访问问卷由访问员根据被调查者的回答进行填写。依据问卷载体的不同，问卷又可分为纸质问卷和电子问卷。

3.2.3

总体 population

根据研究目的确定的同质观察单位的全体。在患者体验调查研究中，是指需要开展患者体验调查与评价的对象全体。

3.2.4

样本量 sample size

样本中所包含的需进行患者体验调查的患者数量。

3.2.5

调查对象 survey object

也称为分析单位，是指调查研究者进行调查和抽样的基本单位。在患者体验调查研究中，调查对象包括住院患者、门诊患者或其监护人，以及通过互联网接受医疗服务的患者。

3.2.6

调查地点 survey site

在患者体验调查研究中，依据不同调查对象、调查地点可分为住院、门诊等院内部分和随访等院外部分。

3.2.7

调查时长 survey duration

在患者体验调查研究中，从第一位调查对象开始到最后一位调查对象为止所历经的时间。

3.2.8

抽样 sampling

从调查对象总体（见本标准第3.2.3条）中抽取或组成样本。

3.2.9

抽样方法 sampling method

可以分为概率抽样和非概率抽样。常见的概率抽样包括简单随机抽样、系统抽样、分层抽样、整群抽样和多阶段抽样等。常见的非概率抽样包括方便抽样、主观抽样、定额/配额抽样、滚雪球抽样等。

3.2.10

抽样单元 sampling unit

根据患者体验调查与评价的抽样目的，将区域、医院、科室和班组（含治疗组和护理组等）划分成由个体组成的有限多个部分，每一部分构成一个抽样单元。

3.2.11

信度 reliability

多次测量结果的一致性 or 稳定性。

3.2.12

效度 validity

测量结果的正确性或可靠性。

3.2.13

量表 scale

重要的测量工具，除应满足信度、效度要求外，还应满足适用性、实用性和可操作性条件。

3.3 评价相关术语

3.3.1

第一方评价 first-party evaluation

由为患者提供服务的医疗机构自行组织的患者体验/满意度评价。

3.3.2

第二方评价 second-party evaluation

医疗机构的上级主管部门或相关单位对医疗机构进行的患者体验/满意度评价。

3.3.3

第三方评价 third-party evaluation

由医疗机构及其上级主管或相关单位以外的独立机构对提供服务的医疗机构或组织进行的患者体验/满意度评价。

3.3.4

非结构化数据 unstructured data

不具有预定义模型或未以预定义方式组织或采集的患者体验调查或评价数据。

3.3.5

结构化数据 structured data

记录结构保持一致并且可使用预定义关系模型予以有效描述的患者体验调查或评价数据。

3.3.6

数据清理 data cleaning

对不完整、不准确和不一致数据的处理过程。

3.3.7

数据集成 data integration

链接或合并不同来源、不同形式的数据库。

3.3.8

数据转换 data transformation

为获得最佳的建模结果，对原始数据集的定量、变量、数据、图文等进行数据转换，生成适应算法的新变量。

3.3.9

数据归约 data reduction

在尽可能不改变数据集原始信息的情况下，减少数据的维度，从而使数据分析更有效率，减少耗时，并获得相同或近似的结果。

3.3.10

数据安全性 data security

依据伦理及法律要求，为保证数据和调查对象的利益得到有效保护和合法利用，对不同级别数据采取针对性的、覆盖数据使用全周期的保护措施，使其持续处于安全状态。

3.3.11

结构方程模型 structural equation model

基于评价变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种多元统计分析技术。

3.3.12

数据管理 data management

在调查与评价数据处理系统中，提供对数据的访问、执行或安全存储，以及控制输入输出操作等功能。

3.3.13

数据挖掘 data mining

从大量的调查与评价数据中通过算法搜索隐藏于其中的信息的过程。一般通过统计、在线分析处理、情报检索、机器学习、专家系统（依靠过去的经验法则）和模式识别等方法来实现。

3.3.14

知识图谱 knowledge graph

是显示知识发展进程与结构关系的一系列不同的图形表现形式，运用可视化技术描述知识资源及其载体，显示患者体验知识及医疗机构、医疗服务过程等内外部或内部之间的相互联系。可用于医疗机构患者体验持续改进。

3.3.15

统计分析计划 statistical analysis plan; SAP

是对患者体验调查研究的统计学考虑及拟对数据进行统计分析的清晰描述或文件。内容涵盖所涉及的所有统计学考虑，具有技术性和实际可操作性，包括对主要和次要指标及其他数据进行统计分析的详细计划。

3.3.16

统计分析报告 statistical analysis report; SAR

是对患者体验调查研究的统计设计、分析和结果的总结，是患者体验调查研究报告的基础和依据。

3.3.17

数据预处理 data pretreatment

对调查或评价原始数据进行处置、格式化和规范化的过程。

3.3.18

患者体验数据库 patient experience database

按照患者体验数据结构来组织、存储和管理的数据仓库，为后续的数据清洗、数据统计、数据分析、数据挖掘等提供数据支撑。

索 引

C

| | |
|-----------|----------|
| 抽样..... | 3. 2. 8 |
| 抽样单元..... | 3. 2. 10 |
| 抽样方法..... | 3. 2. 9 |

D

| | |
|------------|---------|
| 第三方评价..... | 3. 3. 2 |
| 第三方评价..... | 3. 3. 3 |
| 第一方评价..... | 3. 3. 1 |
| 调查地点..... | 3. 2. 6 |
| 调查对象..... | 3. 2. 5 |
| 调查时长..... | 3. 2. 7 |

F

| | |
|-------------|---------|
| 非结构化数据..... | 3. 3. 6 |
| 分析数据库..... | 3. 3. 5 |

H

| | |
|-------------|----------|
| 患者安全..... | 3. 1. 7 |
| 患者感知价值..... | 3. 1. 14 |
| 患者感知质量..... | 3. 1. 15 |
| 患者满意度..... | 3. 1. 10 |
| 患者偏好..... | 3. 1. 11 |
| 患者认同度..... | 3. 1. 12 |
| 患者体验..... | 3. 1. 8 |
| 患者体验调查..... | 3. 2. 1 |
| 患者体验指数..... | 3. 1. 9 |
| 患者隐私..... | 3. 1. 5 |

J

| | |
|-------------|----------|
| 结构方程模型..... | 3. 3. 11 |
| 结构化数据..... | 3. 3. 5 |
| 就医流程..... | 3. 1. 3 |

L

| | |
|---------|----------|
| 量表..... | 3. 2. 13 |
|---------|----------|

S

| | |
|------------|----------|
| 数据安全性..... | 3. 3. 10 |
| 数据转换..... | 3. 3. 8 |
| 数据管理..... | 3. 3. 12 |

| | |
|------------|----------|
| 数据归约..... | 3. 3. 9 |
| 数据集成..... | 3. 3. 7 |
| 数据库..... | 3. 3. 18 |
| 数据清理..... | 3. 3. 6 |
| 数据挖掘..... | 3. 3. 13 |
| 数据预处理..... | 3. 3. 17 |

T

| | |
|-------------|----------|
| 统计分析报告..... | 3. 3. 16 |
| 统计分析计划..... | 3. 3. 15 |

W

| | |
|-----------|---------|
| 问卷类型..... | 3. 2. 2 |
|-----------|---------|

X

| | |
|---------|----------|
| 效度..... | 3. 2. 12 |
| 信度..... | 3. 2. 11 |

Y

| | |
|-------------|---------|
| 样本量..... | 3. 2. 4 |
| 医患沟通..... | 3. 1. 4 |
| 医疗服务..... | 3. 1. 1 |
| 医疗服务效率..... | 3. 1. 2 |

Z

| | |
|-----------|----------|
| 知情同意..... | 3. 1. 6 |
| 知识图谱..... | 3. 3. 14 |
| 总体..... | 3. 2. 3 |

Index

A

analysis database.....3. 3. 5

D

data cleaning.....3. 3. 6

data integration.....3. 3. 7

data management.....3. 3. 12

data mining.....3. 3. 13

data pretreatment.....3. 3. 17

data reduction.....3. 3. 9

data security.....3. 3. 10

data transformation.....3. 3. 8

F

first-party evaluation.....3. 3. 1

H

health service.....3. 1. 1

I

informed consent.....3. 1. 6

K

knowledge graph.....3. 3. 14

M

medical service efficiency.....3. 1. 2

medical treatment process.....3. 1. 3

P

patient experience.....3. 1. 8

patient experience database.....3. 1. 18

patient experience index.....3. 1. 9

patient experience survey.....3. 2. 1

patient perceived quality.....3. 1. 14

patient perceived value.....3. 1. 13

patient preference.....3. 1. 11

patient privacy.....3. 1. 5

patient recognition.....3. 1. 12

patient safety.....3. 1. 7

patient satisfaction.....3. 1. 10

| | |
|--------------------------------------|---------|
| physician-patient communication..... | 3. 1. 4 |
| population..... | 3. 2. 3 |

Q

| | |
|-----------------------------------|---------|
| questionnaire classification..... | 3. 2. 2 |
|-----------------------------------|---------|

R

| | |
|------------------|----------|
| reliability..... | 3. 2. 11 |
|------------------|----------|

S

| | |
|--------------------------------------|----------|
| sample size..... | 3. 2. 4 |
| sampling..... | 3. 2. 8 |
| sampling method..... | 3. 2. 9 |
| sampling unit..... | 3. 2. 10 |
| scale..... | 3. 2. 13 |
| second-party evaluation..... | 3. 3. 2 |
| statistical analysis plan;SAP..... | 3. 3. 15 |
| statistical analysis report;SAR..... | 3. 3. 16 |
| structural equation model..... | 3. 3. 11 |
| structured data..... | 3. 3. 5 |
| survey duration..... | 3. 2. 7 |
| survey object..... | 3. 2. 5 |
| survey site..... | 3. 2. 6 |

T

| | |
|-----------------------------|---------|
| third-party evaluation..... | 3. 3. 3 |
|-----------------------------|---------|

U

| | |
|------------------------|---------|
| unstructured data..... | 3. 3. 4 |
|------------------------|---------|

V

| | |
|---------------|----------|
| validity..... | 3. 2. 12 |
|---------------|----------|

