

以“非惩罚性”为基础的患者投诉“全记录”
及其根本原因分析制度对促进医师职业精神的
研究

(2014. 1-2015. 12)

项目编号：PUHSC-MPC1302

刘薇薇

北京大学第三医院

研究合作机构

- 北京大学第三医院
- 澳大利亚拉筹伯大学
- 卫生部医院管理研究所
- 延庆县医院

课题目标

- 开发一个以“非惩罚性”为基础的患者投诉“全记录”及其根本原因分析制度；
- 开发一个组织学习策略，即：每个医务人员都被鼓励参与对于患者投诉的根本原因分析并制定解决策略以促进卫生服务质量；
- 在干预后，评估患者安全文化和医师职业精神的变化；
- 评估患者安全文化和医师职业精神的变化能否以及如何影响卫生服务质量。

研究设计

干预的核心内容

- 患者投诉“全记录”
- “非惩罚性”
- 根本原因分析（RCA）
- 组织型学习

现场干预研究
(延庆县)

质性和量性相结合
的研究方法

医师职业精神

核心指标包括:

■ 医务人员:

- 患者安全文化
- 决策参与
- 赋权
- 奉献精神
- 以病人为中心
- 工作满意度

■ 患者满意度

目前的研究进展（一）

- 2013年6月21日，在干预现场（延庆县医院）完成课题启动会



目前的研究进展（二）

- 2013年7-8月，国内外的课题组成员多次通过网络视频软件召开课题组研讨会，进一步就课题的具体实施方案进行讨论和修订。



目前的发现和思考（一）

- 增设平行对照：干预效果评估的证据强度↑
 - 干预组：延庆县医院
 - 对照组：密云县医院（正在联系中）

- 对照组不进行任何干预，只参加与干预组同期进行的基线和终末问卷调查。

对照组（密云县医院）基本情况

- ① 密云县和延庆县是北京辖区内唯二的县级行政区域，均属北京远郊县。
- ② 密云县医院和延庆县医院均为区域性医疗中心，功能定位和设置基本一致。
- ③ 密云县和延庆县基本情况表

名称	面积 (km ²)	人口 (万)	县医院年门诊量 (万人次)	县医院床位数 (张)
延庆	1993	31.7	34	540
密云	2227	47.4	62	544

目前的发现和思考（二）

□ 调整干预效果评价指标

■ 医务人员：

- 可感知的医院患者安全文化
(AHRQ-HSOPSC)
- 高绩效工作系统 (HPWS) :
 - 决策参与
 - 赋权
 - 奉献精神
 - 以病人为中心
- 工作满意度 (删除)
- 可感知的卫生服务质量 (新增)

■ 患者：

- 患者满意度
(Patient Satisfaction)

“可感知的卫生服务质量”的测量方法

- 拟参考患者满意度（Patient Satisfaction, PS）问卷中的变量和问题进行设计。
- PS内容包括：候诊时间、就诊环境、患者权益告知、投诉渠道告知、病情告知、治疗方案的知情同意、是否提供可替代的治疗方案、流程安排、住院排队时间、医务人员态度、信息保密、隐私保护、是否被尊重等等。
- 目的：从医务人员角度评价卫生服务质量。

下一步的计划

- 2013年11月份，获得密云县医院作为“对照”的知情同意。
- 2013年11月份，设计出正式的调查问卷和个人深入访谈提纲。
- 2013年12月份，获取北京大学第三医院医学伦理委员会的伦理审批。
- 2014年1-4月份，在延庆县医院和密云县医院完成基线调查。
- 2014年5月份开始，在延庆县医院进行为期1年的现场干预。

谢谢！