

患者体验:公立医院改革绩效评价的重要依据

孙如昕¹, 陈家应²

(1. 南京农业大学公共管理学院, 江苏 南京 210095; 2. 南京医科大学卫生政策研究中心, 江苏 南京 210029)

摘要: 文章对我国公立医院改革评价的重点进行了探讨, 论述了以患者体验作为评价公立医院改革绩效标准的必要性和意义, 并在分析、借鉴国际医院评估经验的基础上, 对我国公立医院改革效果评估提出了相应建议, 包括要建立正确的价值取向, 完善公立医院补偿机制, 以保护和增进患者健康为目标, 建立以结果为导向的公立医院改革绩效评价体系。

关键词: 患者体验; 公立医院; 改革绩效; 评价

中图分类号: R197

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2014)04-270-005

doi: 10.7655/NYDXBSS20140404

医疗服务体系在卫生体系中占有重要地位, 在保护人群健康方面发挥了重要的作用。医疗服务机构在我国卫生资源中占绝大部分^[1], 医疗服务也消耗了绝大部分卫生资源^[2]。加强医院管理、提高医疗服务质量与效率, 对最大限度地发挥医疗资源效率、更好地保障人民群众健康, 具有十分重要的意义。因此, 公立医院管理体制与运行机制改革, 也成为我国新一轮医改的五项重点工作之一。

我国各级卫生行政部门是医疗服务的主管机构, 担负着对医疗机构的监管和医疗服务的评价, 其目的就是要保证和提高医疗服务质量, 保护人民群众健康。公立医院管理体制与运行机制改革, 其根本目标也是促使公立医院更好地服务人群健康。如何评价医院的服务绩效, 在过去的二十多年中有一系列的研究, 各级卫生行政部门也一直在对医疗卫生机构开展不同形式的评估。但过去的评估, 包括新医改启动和推进以来, 对改革效果的评估更多关注于改革政策的落实情况, 对改革结果与影响, 即医疗卫生服务需方的服务体验和健康产出等却关注不够, 而这才是医疗服务绩效最重要的表现形式之一和终极目标, 也是近年来国际上对医院的监管评价转向关注需方体验、开展以患者健康结果为主

要内容的医疗服务评估的主要原因。因此, 公立医院改革是否取得进展, 不仅要考察改革措施的落实, 更重要的是要考察服务结果和患者体验, 这是评价改革效果的重要依据。

本文就我国现阶段开展的公立医院改革的评价标准展开讨论, 结合国内外研究和改革经验, 从理论和应用两方面分析患者体验作为公立医院改革成效的主要内容的重要性的必要性, 为我国公立医院改革政策的调整与完善提供理论依据。

一、医院管理改革国际发展

(一) 总体趋势

国际上医院管理改革的总体发展趋势表现为: 关注服务质量与效率, 以医疗服务结果为评价重点, 控制医疗费用的不合理增长, 重视对需方的反应性 (responsiveness)。

医院系统是各国医疗卫生服务体系的重要组成部分, 占有大量的卫生资源, 在医疗卫生服务提供中扮演着重要角色, 在维护和提高民众健康水平中发挥着重要作用。同时, 医疗服务的特殊性和医疗服务供方的逐利动机, 决定了在医疗服务过程中, 预防不规范服务提供、保证医疗服务质量、提高卫生资源效

基金项目: 国家自然科学基金项目“农村乡镇卫生院基于绩效评价的激励机制研究”(71173117)

收稿日期: 2014-07-06

作者简介: 孙如昕(1994-), 男, 本科生在读, 专业方向为行政管理; 陈家应(1962-), 男, 安徽舒城人, 教授, 主要从事卫生政策和卫生事业管理研究, 通信作者。

率等,是医疗服务监管的重点,也是难点。公立医院作为政府履行对全体居民健康责任的重要载体,也成为了世界各国政府和卫生政策与管理研究者关注和研究的重点领域。如何优化公立医院资源配置,提高卫生资源效率,保障医疗卫生服务的公平性和可及性,是各国政府和国际社会力图探索和解决的重要问题。

世界卫生组织在2000年世界卫生报告中,将卫生事业发展的目标归纳为三个方面:健康改善、卫生系统反应性和筹资公平性。卫生系统反应性即是反映了卫生系统在服务提供过程中,对居民服务需求的响应情况,也就是患者在就医过程中的感受,这将直接影响居民对医疗卫生服务的满意度。

(二)改革概况

近年来,各国不断对其卫生体系及公立医院寻求改革以适应社会对其控制成本费用、提高运行效率和改善服务质量的要求。英国上世纪九十年代初对国家卫生制度(NHS)的改革以引入“内部市场”为特点,旨在通过引入竞争、激励、监督和制约机制,提升公立医院的管理水平和运行效率,以提高绩效^[3];2002年起,NHS内部市场改革延伸到私立医院,鼓励私立医院与公立医院竞争患者,与之配套的是赋予患者自主选择医院的权力,政府给予公立医院更大的自主权,并推行以绩效为基础的预付制(payment by results)^[4]。

美国是国际上市场化程度最高的国家,90%的医院为民营医院。为保障人群健康,美国卫生体系的改革以20世纪60年代立法建立医疗照顾计划(medicare)和医疗救助计划(medicaid)分别为老人和低收入人群提供政府医疗保障为起点,直至2010年美国联邦政府通过可负担医疗法案(Affordable Care Act, ACA)标志着医疗改革突破性的进展。ACA旨在建立覆盖全民的医疗保险体系,控制医疗费用和提高医疗质量。对医院的改革主要是改变传统的按项目付费(fee-for-service)的补偿方式为按人头或者总额预付,并与医疗质量和绩效挂钩。

国际上其他国家的公立医院改革也在不断进行中,包括德国的公司化集团化管理,新加坡的国有医疗资源重组配置、医院认证和为患者充分提供信息,俄罗斯的统一卫生服务管理职能的集权化改革,波兰开展的以医院补偿机制、人事分配制度为主要内容的医院内部管理改革,印度引入使用者付费和加强考核评估,对公立医院开展监管和考核^[5]。

二、以患者体验评价医院绩效的国际应用情况

(一)医疗服务绩效评价概况

为有效开展医疗服务评估,国际机构和各国医疗管理部门制定了一系列指标。2007年,世界卫生组织(WHO)欧洲区域办公室建立公布了其医院质量与绩效评估体系(performance assessment tool for quality improvement in hospitals, PATH)^[6]。PATH涵盖了六类指标:医疗效果、安全性、患者为中心的服务、产出效率、工作人员体验和反应性管理。PATH体系被广泛关注和采用。

国际医疗质量指标体系(international quality indicators project, IQIP)目前在世界范围内广泛应用^[7]。IQIP的突出特点是以定量方式对医疗服务管理过程或者临床医疗服务结果进行客观评价和测量,尤其关注于医疗服务管理密切相关的负性事件。其指标可分为三大类:医疗结果和患者安全的指标;与医疗结果高度相关的指标;反映患者利益的指标。

其他医疗质量指标体系包括经济合作与发展组织(OECD)提出的医疗质量指标(health care quality indicator, HCQI)与患者安全指标(indicators for patient safety, IPS)^[8],美国医疗安全评审联合委员会国际部提出的“医疗质量与患者安全评价标准”(joint commission international's quality and patient safety standards)^[9],澳大利亚卫生服务标准委员会提出的“卫生服务质量和安全认证标准”(australian council on health care standards' 2006 evaluation and quality improvement program),都有类似的特点,即将患者安全、医疗服务结果作为重要评价指标。

(二)英国的质量与产出框架

英国是政府主导卫生服务体系的典型国家,其NHS自2004年设立推行了医疗质量与产出评估框架(quality and outcomes framework, QOF)^[10],作为对医疗服务机构评估的主要工具。QOF指标涵盖五大类:防止民众早期死亡,提高慢性病患者的生活质量,帮助患者从病患或者损伤中康复,确保民众享受满意的医疗服务,确保医疗安全防止医疗事故的发生。在评价问卷中,还设立一个综合性评价指标“你会不会对朋友和家人推荐你所获得的医疗服务”^[11-12]。QOF是在英国NHS实行内部市场机制后,逐步探索形成的医疗服务管理和评估的主要工具,评估结果将作为政府每年卫生经费等资源分配的重要依据。

(三)国际上医院绩效评估研究特点

从世界各国医院绩效评价指标设置上可以看

出,尽管指标体系的具体内容存在一定的差异,但均是以评估服务质量、患者安全和资源使用效率为重点,各评价指标体系在沿用传统方式的测量医院产出和生产过程,防止负面事件发生的同时,更加关注作为卫生服务的使用者——患者对服务提供方的体验和主观评价,并把患者和公众对医疗卫生服务的体验和评价纳入到监控评价体系中。这是对传统的以质量与效率为重点的评估体系的重要改进。

三、以患者体验评价医院绩效的意义

(一)患者体验涵义及其重要性

1. 患者体验内涵

何谓患者体验?所谓“体验”即指亲身经历,通过亲身实践所获得的经验。因此,所谓“患者体验”即是指患者在经历就医过程中所感知、体会到的经历,是患者或与其同行者对就医过程、结果等相关方面的感受和体会。所谓就医过程和结果相关方面,通常包括服务质量(主要指感知质量)、服务态度、服务效果、服务环境、服务费用等在内的、患者可以感受到的各方面内容的总称。

尽管医疗服务的特殊性,决定了患者体验的局限性,医疗服务规范性、合理性等技术质量的重要性勿容置疑。但医疗服务的根本目标即是提高居民健康水平,患者自我报告的医疗服务结果是患者对医疗服务满意度的重要依据,尤其是随着疾病谱的改变,慢性非传染性疾病对人群的影响更多体现在生命质量的下降,而患者感知到的医疗服务结果更多地反映了其对生命质量的满意度。因此,国际社会对患者体验在医疗服务评价中的重要性给予了很高的关注,英国、瑞典等欧洲国家均建立了患者报告结果测量体系(patient reported outcome measures, PROMs),作为医疗服务评估的主要依据。

2. 患者体验是对公立医院改革绩效的反映

我国公立医院改革的目标即是要通过公立医院管理体制与运行机制的改革,“促使公立医院切实履行公共服务职能,为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。”^[13]公立医院改革是否取得预期目标,主要反映在以下几个方面:一是公立医院机制问题是否得到有效解决;二是公立医院的公益性是否得到改善;三是医院是否形成良性运行状态;四是群众对公立医院的服务是否满意。前三个方面严格地说都属于改革过程指标,反映了改革政策的推进与落实情况,而群众的满意才是改革的落脚点。群众对公立医院的满意程度,将在很大程度上取决于其对就医过程和结果的体验。因此可以说,患者体验是检验公立医

院改革是否取得预期效果的重要评价指标。

(二)基于患者体验的医院绩效评价的必要性

1. 医疗服务最终目标的需要

医疗服务的最终目标是保护和增进人群健康。在医院服务过程中,其服务对象始终是有健康需求的人(如患者),医疗服务质量如何,最有发言权的最终还应该是接受服务的人。我国公立医院改革的目标,就是要提高公立医院的服务质量和运行效率,最大限度地满足人民群众的医疗需求,以更好地发挥其保护健康、促进社会生产力发展的目的。因此,评价医院的医疗服务绩效,患者的体验应该是第一位的。

2. 生命质量受到更多的关注

自从20世纪50年代出现了生命质量这一概念以来,国际社会越来越多关注人群的生命质量,进而出现了健康相关生命质量,并将其作为评价人群健康的重要指标,即人们在关注生存长度(寿命)的同时,更关注生存的状态(质量),尤其是在疾病谱转向慢性非传染性疾病今天,生存质量比寿命更受关注。生命质量即是在一定经济文化背景下人们对其自身生存状态的主观判断。健康相关生命质量即人们对自身健康从不同方面进行判断的结果。尽管主观判断并不完全代表客观健康状况,但主观生命质量在很多时候能更好反映个体所处状态的良好程度,并进而影响其生活的方方面面。在医疗服务过程中,患者对所接受的医疗服务的好坏,并不会用专业的眼光去评价,而是根据自身的感受,即病痛是否消除、身体是否感到更加舒服。因此,从这一点看,患者的体验也是医疗服务效果的重要评价指标。

3. 服务对象满意是评价医疗服务的重要依据

患者满意是医疗服务质量一个综合性反映,其不仅反映了医疗机构在服务过程中对患者的服务态度、健康的关注、需求的响应、费用负担减轻等方面给患者的体验,同时也间接反映了医疗服务效果,一个结果不能令人满意的服务,是无法获得患者较高的满意度评价的。因此,在世界卫生组织关于卫生体系绩效目标中,将卫生体系的反应性作为三大目标之一,在世界银行关于卫生系统绩效目标中,直接用“提高患者满意度”作为目标之一。因此,在公立医院改革中,是否提高了患者满意度,应该是评价改革绩效的重要依据。

四、公立医院改革应用患者体验 导向的绩效评价的建议

2009年3月,中共中央、国务院向社会公布了《关于深化医药卫生体制改革的意见》,启动了我国

新一轮医药卫生体制改革。公立医院是我国医疗服务体系中占主导地位的医疗卫生机构,公立医院改革是深化医药卫生体制改革的核心内容之一,也是最复杂、难度最大的一项工作。改革涉及整个医疗服务提供体系的变革,对其他四项基本任务也有着重要的制约和支撑作用。

我国公立医院改革主要内容包括改革公立医院管理体制、运行机制和监管机制,探索政事分开、管办分开的有效形式。公立医院要遵循公益性质和社会效益原则,坚持以患者为中心,优化服务流程,规范用药、检查和医疗行为。公立医院改革是我国医药卫生体系改革的重要组成部分,是实现人人享有基本医疗保健服务目标的重要保障。因此,如何评价公立医院改革成效,是引导和推动公立医院改革朝着正确方向发展的重要保证。

但是,目前在我国医院评价体系中,硬件建设、技术质量、服务规范等成为医院评价的重点;在新医改的公立医院改革中,改革措施是否启动、政府投入是否到位等成为改革评估的重点。不容置疑,这些评估内容对医院服务的改善都是至关重要的,但是,医疗服务既是科学又是艺术,生物、心理、社会医学模式决定了医疗服务不仅要提高技术质量,还应该提高对患者的反应性,重视患者的就医体验。

在此,笔者借鉴国际医院管理改革经验,结合前文的理论分析,就我国建立并应用基于患者体验的公立医院改革绩效评价机制,提出几点建议。

(一)建立正确价值取向,塑造良好医德形象

公立医院是我国医疗服务的主要提供者,是人们就医的主要场所。公立医院改革,应该确立正确的价值取向,突出卫生事业的公益性,引导公立医院回归公益,以为人民健康服务为最高宗旨。政府从履行维护人民群众健康的责任出发,在宏观政策制定时,应以保障人们卫生保健公平为目标,引导公立医院规范服务,合理控制医药费用增长。公立医院在内部管理、经济运营、服务理念等各方面,都应强调公立医院的的社会责任,加强医生的医德教育,树立良好的医生形象,政府在对公立医院改革评价时,要加强这方面指标的权重,医院在进行医务人员绩效考核时,也应重视医德考核,通过提升医院的社会声誉,增加服务量,以达到改善医院经济运行的目标。这样做,不仅有利于我国公立医院公益性的回归,也将有效改善患者的就医体验,提高患者满意度。

(二)完善医疗机构补偿机制,保证医院正常发展

公立医院回归公益属性,这是医疗卫生事业发展的必然要求。但是,如果没有合理的经费补偿,让

医院向市场要资金,依靠市场求生存,无论是公立医院还是私立医院,都无法保证将公益性放在重要位置,更不用说首位了。因为,生存永远是第一位,只有医院获得维持生存和发展所必须的资金,才能保证医疗服务的有效提供。因此,我们要求公立医院履行公益责任,必须建立合理的补偿机制,通过政府投入、价格补偿等多渠道筹资,保证医院生存和发展的基本经费需求,医疗监管、绩效考核才能更好地发挥调动积极性、维护公益性的作用。

(三)以保护和增进健康为目标,充分体现患者为中心

国际上医院绩效评估相关研究和经验显示,人们的关注重点已从对医院的服务能力、服务过程规范性评价转向了以患者为中心,更多地关注医院的服务质量、医疗服务结果与影响和患者的满意度,患者体验已经成为很多国家评价医院服务绩效的重要内容,大多数医院绩效评估工具都以患者体验为主或占较大权重。

由于我国医疗服务体系的发展现状,也由于国内外对卫生发展决策理念的差别。目前,过程管理仍是我国卫生行政管理的重要内容,在近年来的医改效果评价中,我们更多地看到的是评价各级政府的经费投入到位情况、改革措施执行情况、医院软硬件设施改善情况等,对需方体验的关注不够。这也在很大程度上削弱了政府加大卫生投入的效应。我国公立医院改革评估,关注过程很重要,这是提高患者满意度和改善社会评价的基础,但如何真正落实以患者为中心,是否实现了保护和增进人群健康的目标,应该成为评估公立医院改革绩效的重点,以促进患者体验改善来带动改革措施的落实。

(四)兼顾过程与结果,建立以结果为导向的评价体系

我国公立医院改革,受到了各级政府和社会各界的高度关注,对公立医院改革效果的评估,相关专家和政府部门也研究制定了很多评价指标和内容,主要集中在医院效率、服务费用控制、服务质量、患者负担、患者满意度、公益性回归、医院发展等方面^[14],这些指标已经开始将患者体验作为重要的评价内容。笔者认为,我国的公立医院改革绩效评估,应该兼顾改革过程与结果,要建立以结果为导向的评价体系与激励机制,引导公立医院更多地关注医疗服务的健康产出和患者体验,同时将影响结果的重要过程纳入评价体系。如在结果指标中,应该考虑将治疗结局、患者生命质量改善、费用负担、综合满意度等作为重要内容;而过程评估则应强调服

务行为的改变,如以患者为中心的落实情况、服务的规范性、服务质量、员工考核激励措施及其落实情况等。

公立医院改革是我国医药卫生体制改革无法回避、也绕不过去的环节,同时,也是一项系统工程。必须采取系统化的改革措施,才有可能取得真正意义上的成功。但无论如何改,患者体验始终是检验改革绩效的重要标准。没有患者体验的改善,也就不会有公立医院改革的成功。

参考文献

- [1] 中华人民共和国卫生部. 中国卫生统计年鉴 2012[M]. 北京:协和医科大学出版社,2012
- [2] 张毓辉,郭峰,万泉,等. 2010年中国卫生总费用测算结果与分析[J]. 中国卫生经济,2012,31(4):5-11
- [3] Propper C, Burgess S, Gossage D. Competition and quality: Evidence from the NHS internal market 1991-9[J]. The Economic Journal, 2008, 118(525):138-170
- [4] Dixon J. Payment by results-new financial flows in the NHS: The risks are large but may be worth while because of potential gains[J]. BMJ, 2004, 328(7446):969
- [5] 兰迎春,戈文鲁,王德国. 国外公立医院改革的现状与启示[J]. 中国农村卫生事业管理,2011,31(5):473-476
- [6] World Health Organization. Performance assessment tool for quality improvement in hospitals[R]. 2007
- [7] Mattes N, Wood N. Developing performance measure for sedation and analgesia. The approach of the quality indicator project[J]. Journal for Health Care Quality, 2001, 23(4):5-10
- [8] McLoughlin V, Millar S, Matke M, et al. Selecting indicators for patient safety at the health system level in OECD countries[J]. International Journal for Quality in Health Care, 2006, 18(suppl 1):14-20
- [9] Donahue K, Vanostenberg P. Joint commission international accreditation: relationship to four models of evaluation[J]. International Journal for Quality in Health Care, 2000, 12(3):243-246
- [10] Steel N, Willems S. Research learning from the UK quality and outcomes framework: A review of existing research[J]. Quality in Primary Care, 2010, 18(2):117-125
- [11] Devlin N, Parkin D, Browne J. Patient reported outcome measures in the NHS: new methods for analysing and reporting EQ-5D data[J]. Health Economics, 2010, 19(8):886-905
- [12] Department of Health UK. Patient reported outcome measures (PROMs) in England: A methodology for identifying potential outliers[J]. Department of Health Policy Papers, 2012 (16340):1-30
- [13] 中华人民共和国卫生部. 关于印发公立医院改革试点指导意见的通知[S]. 2010
- [14] 李文敏. 我国公立医院管办分离改革实证研究——以上海与无锡两地的改革为例[J]. 国家行政学院学报, 2010(16):103-107

Patient experience: the key reference of performance evaluation on public hospital reform in China

Sun Ruxin¹, Chen Jiaying²

(1. School of Public Administration, Nanjing Agricultural University, Nanjing 210095; 2. Center for Health Policy Studies, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: The article discussed the emphasis of evaluation on public hospital reform. It demonstrated the necessity and significance to take patient experiences as the performance reference of public hospital reform. And based on analyzing and referring international experience of hospital assessment, it raised relevant suggestions to public hospital reform evaluation, which included establishing a correct value preference, improving compensation mechanism of public hospital. To protect and improve people's health, a result-oriented evaluation system for public hospital reform evaluation should be constructed.

Key words: patient experience; public hospital; performance of reform; evaluation