

## 〈探索与研究〉

## 数字时代患者满意度影响因素研究

刘文泽<sup>1</sup>, 孙慧莹<sup>1</sup>, 庞玉成<sup>2△</sup>

1. 山东医药大学卫生管理学院, 烟台 264000; 2. 济宁医学院, 济宁 272067

**【摘要】** 本文围绕数字时代背景下患者满意度的影响因素展开系统研究。首先界定了“数字时代”与“患者满意度”的核心概念, 梳理了国内外相关研究的发展历程与主要成果。其中, 国外研究起步相对较早且量表丰富, 而国内研究近年来在方法与指标体系上亦取得显著进展。在此基础上, 从患者相关因素、医疗服务相关因素与外部环境关联因素三个维度系统归纳了影响患者满意度的关键变量, 并指出当前研究在数据整合、数字变量覆盖、医保与价格机制、特殊人群适配性等方面存在的局限。为此, 未来应重点探索多源数据融合、加快构建数字友好型评价体系、持续关注医保结算与费用透明度、着力开展差异化服务设计等方向, 以推动医疗服务质量的精准提升与医患关系的和谐发展。

**【关键词】** 数字时代; 医院; 患者满意度; 影响因素

**【文献标志码】** A **【文章编号】** 1672-4232(2026)02-0007-04

**【DOI编码】** 10.3969/j.issn.1672-4232.2026.02.002

**Research on Factors Influencing Patient Satisfaction in the Digital Age**LIU Wen-ze<sup>1</sup>, SUN Hui-ying<sup>1</sup>, PANG Yu-cheng<sup>2</sup>

1. School of Health Management, Shandong Medical and Pharmaceutical University, Yantai 264000, China; 2. Jining Medical University, Jining 272067, China

**【Abstract】** This paper conducts a systematic study on the influencing factors of patient satisfaction in the context of the digital age. Firstly, it defines the core concepts of "digital age" and "patient satisfaction", and reviews the development process and main achievements of the related research both domestically and internationally. Among them, foreign research started relatively earlier and has a rich set of scales, while domestic research has also made significant progress in methods and indicator systems in recent years. Based on this, it systematically summarizes the key variables that affect patient satisfaction from three dimensions: patient-related factors, medical service-related factors, and external environment-related factors. It also points out the limitations of the current research in data integration, coverage of digital variables, medical insurance and price mechanisms, and adaptability to special populations. Therefore, in the future, efforts should be focused on exploring multi-source data integration, accelerating the construction of a digital-friendly evaluation system, continuously paying attention to medical insurance settlement and cost transparency, and focusing on the design of differentiated services, in order to promote the precise improvement of medical service quality and the harmonious development of doctor-patient relationship.

**【Key words】** digital age; hospital; patient satisfaction; influencing factor

随着经济社会快速发展, 人民生活水平和健康需求日益提升, 患者对医疗服务的诉求已从单一的疾病治愈需求向多元化、高质量的就医体验转变。在这一背景下, 医患关系面临新的挑战——门诊排队等候时间过长、医患沟通效率低下、服务流程缺乏人文关怀等问题频发, 导致患者投诉率逐年上升, 甚至多次出现因情绪激化引发的医患冲突事件。同时, 《“健康中国2030”规划纲要》中明确提出了“完善医疗卫生服务体系, 提高服务质量, 改善群众就医体验”的主张<sup>[1]</sup>。面对当前医疗服务供给与患者多元需求之间的矛盾, 以及医患信任度下滑的现实困境, 如何在数字时代背景下有效提升患者满

意度、构建和谐医患关系, 已成为医疗卫生领域亟须解决的重要问题。

## 1 概念界定

### 1.1 数字时代

数字时代是以数字技术全面普及和深度应用为特征的社会发展新阶段。在这一时期, 通过计算机、互联网、大数据、人工智能等技术的融合创新以推动社会各领域的系统性发展与变革。

### 1.2 患者满意度

患者满意度源于“顾客满意度”概念。1983年Pascoe<sup>[2]</sup>提出, 患者满意度是指人们先基于自身在健康状况、疾病诊疗、生命质量等方面的需求, 对医

△通信作者

疗服务形成特定期望,之后再依据实际接受的医疗服务体验,对其进行综合测评而产生的结果。

## 2 国内外研究现状

### 2.1 国外研究现状

国外患者满意度研究依托成熟的顾客满意度理论,起步相对较早。1956年,美国首次将这一概念引入医疗领域,用于评估护理服务质量;此后的研究重点探索其相关概念;至20世纪80年代,研究重心转向以患者为核心的医疗服务质量评价。同时,多款量表相继问世并广泛应用,主要包括:测定范围广泛的PSQ量表、通用性强的SERVQUAL量表、聚焦患者实际体验的Picker量表,以及数据可比性强的HCAHPS量表等。

在影响因素研究方面,学者们首先聚焦患者自身背景维度开展深入研究,证实年龄、种族、经济收入等人口统计学特征均会引发患者满意度的群体差异,其中青年或中年患者满意度普遍低于老年患者<sup>[3]</sup>。同时,患者对健康的主观期望会直接影响其满意度评价——当实际诊疗效果未达到预期健康目标时,满意度会随之下降。患者在就医过程中产生的心理压力与满意度呈明显负相关,而患者自身的健康状况基础也会对满意度产生直接影响:健康状况较差的患者对医疗服务的依赖性更强,其满意度评价也更易受诊疗效果波动的影响<sup>[4]</sup>。此外,患者满意度的高低同样取决于患者实际享受的医疗服务质量。有学者<sup>[5]</sup>通过罗杰斯概念分析法,对患者满意度的核心属性进行了系统性界定,明确其涵盖医疗服务提供者的服务态度、专业技术能力、服务可及性及治疗有效性。最后,医院的整体环境与配套设施、患者背景特征以及交通便利性等外部因素,均会从不同层面作用于患者的满意度感知<sup>[6]</sup>。

### 2.2 国内研究现状

我国患者满意度研究起步于20世纪80年代末。早期,国内此类调查尚未形成统一标准的测评方案与量表,研究方法不但耗时耗力,而且因当场发放并回收问卷而导致数据结果虚高,可信度较低<sup>[7]</sup>。进入20世纪90年代后,我国逐步开展患者满意度测评研究,在测评方法优化、指标体系搭建等领域取得了丰硕成果,先后开发出模糊综合测评患者满意度量表、信函调查住院患者满意度量表、数学模型量化门诊病人满意度测评体系、等级刻度满意度调查表以及多种针对特殊场景的适用量表。

在患者满意度的影响因素研究中,患者个人社

会属性中的性别、年龄、文化程度、婚姻状况等因素会作用于患者对医疗服务的满意感知<sup>[8]</sup>。部分研究将患者自身的认知程度纳入医疗满意度评价范畴,涵盖健康重视度与服务了解度等主观因素、就诊频率与距离等客观因素,开启了主客观结合的患者满意度研究模式<sup>[9]</sup>。医疗服务质量本身是影响患者满意度的核心领域,具体包括医护人员的服务态度、医患沟通情况、患者知情权保障等。随着研究的推进,医疗技术水平、咨询与投诉处理、隐私保护、医疗费用透明度与合理性、医保结算效率、报销清晰度等服务细节也与患者满意度密切相关,治疗效果更是直接影响患者对医疗服务的整体评价。同时,住院环境的优劣、病房饮食供应情况、就诊等待时间及检查科室等待时间等,也是评价患者满意度的重要考量指标<sup>[10-15]</sup>。

## 3 影响因素分析

患者满意度是医疗服务质量与患者需求匹配程度的直接反映,其影响因素可系统归纳为患者相关因素、医疗服务相关因素与外部环境关联因素三大类。

### 3.1 患者相关因素

患者相关因素主要围绕患者自身的个体特征、心理需求及就医行为习惯展开,涵盖人口社会学特征、健康与心理状态、主观期望等。具体而言,不同年龄患者的期望存在差异:年轻患者通常对服务效率和便捷性要求更高,而老年患者更重视人文关怀。对此,可借助数字技术建立分层服务机制,为年轻群体提供在线问诊、结果推送等数字化服务;同时,加强对老年患者的沟通与关怀,增设专人引导其熟悉数字化流程,以提升其就医体验。针对心理压力较大的患者,其常因对自身疾病的焦虑而对医疗服务提出更高要求,对此可在诊疗过程中引入心理评估与支持机制,通过人工智能辅助生成更具针对性的治疗方案,帮助缓解患者情绪。

### 3.2 医疗服务相关因素

医疗服务相关因素聚焦医院内部全流程的人员、物资、环境等要素。医务人员的专业能力与服务态度是影响患者满意度的关键因素,直接作用于患者对服务质量的感知。对此,应加强医务人员的专业技能和沟通能力培训,并建立服务态度考核机制。在患者就诊过程中,一方面要尽可能提供充分信息,尊重患者参与治疗方案的决策权;另一方面需优化预约挂号系统、合理分配医疗资源,以减少

就诊等待时间,提升流程效率。同时,随着医保支付方式改革和数字结算平台的推广,必须保证医疗费用的透明度与合理性、医保结算服务的便捷性,从而增强患者对医疗服务的信任感。在医疗环境方面,候诊区和病房的舒适度、安静程度及设备先进性等均会影响患者情绪,需要通过定期维护与更新予以保障。

### 3.3 外部环境关联因素

外部环境关联因素主要涉及交通便利性、城乡医疗资源不均衡等。交通便利性与地理距离直接影响患者就医选择。偏远地区患者因就医距离过远,其耗时耗力所产生的隐性成本往往会降低患者满意度。对此,可通过发展数字远程医疗、建立区域医疗中心等方式,让偏远地区患者也能享受优质医疗资源。城乡资源不均衡则导致农村患者常需远赴城市就医,不仅增加经济负担,也使其对医疗可及性的满意度显著偏低。针对这一问题,需加强基层医疗机构建设,提高基层医疗服务水平,逐步缓解资源分配不均问题。

## 4 现存问题与发展趋势

### 4.1 现存问题

在数字技术重塑医疗服务形态的背景下,患者满意度研究虽取得一定进展,但仍存在诸多不足,制约了对医疗服务质量的精准评估与优化。

传统患者满意度研究多依赖纸质问卷或单一平台的线上调查,对大数据、人工智能等技术的应用局限于简单的数据统计,尚未实现多源信息的深度融合。电子病历中蕴含的诊疗过程细节、患者院内行为轨迹、线上投诉与咨询的文本数据及高频词分析等,均未被系统纳入分析框架。这种“数据孤岛”现象导致研究视角碎片化,仅凭现有的满意度量表难以关联患者不满的具体场景,也无法精准捕捉患者的隐性需求。

数字医疗场景的新变量尚未得到充分探索。随着在线问诊、智能导诊、远程监测等数字服务的普及,患者满意度的影响因素已从传统的医疗技术、服务态度扩展到数字化体验维度,但现有研究覆盖有限:在线问诊的系统响应速度、智能设备的操作门槛、医疗数据的隐私保护力度等,大多未被纳入标准化测评体系。同时,需警惕数字服务的“双刃剑”效应——若医院过度推行自助服务、盲目减少人工窗口,将导致不熟悉智能设备的患者(尤其是老年群体)产生被排斥感,这种数字鸿沟会引

发强烈的满意度落差。

### 4.2 发展趋势

未来需在“以人为本”的基础上进一步革新研究模式,从研究方法、评估维度、服务优化三个方面实现突破,推动医疗服务向“精细化”和“人性化”转型。

在研究方法层面,应通过大数据技术整合电子病历、就诊行为日志、线上评价等数据源,形成动态更新的患者满意度数据库。利用人工智能算法对投诉工单进行提取与分析,自动识别“排队”“误诊”等高频不满关键词,并定位至具体科室。通过机器学习预测满意度趋势,结合季节变化、流感高发期等因素提前预警可能出现的服务短板,助力实现满意度研究从“事后调查”向“实时监测”与“主动干预”的转变。

在评估维度层面,需新增数字化体验指标,包括在线服务可用性、智能工具易用性、数据安全感知度等;同时将医保结算便捷性、费用透明度等经济维度纳入评价体系,并对传统指标进行保留与升级。通过引入患者报告的结局指标和成本效益分析,推动医疗服务向“以患者价值为中心”转型,逐步建立以价值医疗为核心的满意度评价机制,不仅关注服务过程,更重视可接受成本下的健康结局,实现满意度与医疗质量的双重提升。

在服务优化层面,应基于数字技术实现服务的个性化匹配:为年轻患者推出以简便快捷为主的“全流程数字化服务包”,为老年患者提供以辅助引导为主的“数字+人工”混合服务,并建立患者满意度—服务改进闭环机制。当某科室连续3周满意度低于阈值时,系统可根据评估结果自动触发资源调配方案,并通过后续数据监测评估改进效果。唯有在保证效率的前提下,通过人文关怀弥合数字鸿沟,才能让技术创新始终围绕人的需求展开。

## 5 总结与展望

本研究系统梳理了患者满意度影响因素的相关研究,在界定核心概念的基础上,通过分析国内外研究现状,揭示了患者满意度研究的演进路径。在系统梳理现有研究的基础上,本文提出未来发展方向:一是加强数字技术与研究的深度融合,破解“数据孤岛”困境,探索电子病历、就诊行为日志、社交媒体评价等多源数据的整合分析方法,提升研究的全面性与实时性;二是聚焦数字医疗场景下的新型影响因素,深入挖掘智能医疗设备使用体验、在

线服务响应速度、医疗数据安全感知等尚未充分覆盖的维度,持续丰富评价体系;三是关注老年患者、慢性病患者等特殊人群的差异化需求,开展数字适老、服务可及、经济负担等方面的针对性研究,有效弥合数字鸿沟;四是推动满意度数据与医院治理、医保政策的联动,构建以患者价值为导向的医疗服务体系,为医疗服务的精细化管理和优化提供精准指引,最终推动医疗服务质量提升与医患关系和谐发展。

### 参 考 文 献

- [ 1 ] 佚名. 中共中央、国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2016(32):5-20.
- [ 2 ] Pascoe G C. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis[J]. Eval Program Plann, 1983, 6(3-4):185-210.
- [ 3 ] Harp B, de Riese C, de Riese WTW. Association of Age and Patient Satisfaction Scores: A Systematic Review [J]. Urol Pract, 2024, 11(6):906-914.
- [ 4 ] Hall J A, Milburn M A, Epstein A M. A causal model of health status and satisfaction with medical care[J]. Med Care, 1993, 31(1):84-94.
- [ 5 ] Ng J H Y, Luk B H K. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context[J]. Patient Educ Couns, 2019, 102(4): 790-796.
- [ 6 ] Hargraves J L, Wilson I B, Zaslavsky A, et al. Adjusting for patient characteristics when analyzing reports from patients about hospital care[J]. Med Care, 2001, 39(6):635-641.
- [ 7 ] 刘嫣,曹建文. 病人满意度若干问题浅析[J]. 中国医院管理, 2005(2):51-52.
- [ 8 ] 刘万利,李建,曾绍林. 患者对区域协同医疗服务模式满意度研究[J]. 世界科技研究与发展, 2015, 37(4):381-384.
- [ 9 ] 朱金楠,王川,朱垒,等. 南京市居民社区卫生服务认知及满意度分析[J]. 中国公共卫生, 2010, 26(5):542-543.
- [ 10 ] 林金雄,李贝,杨泽荣. 广州市某三甲医院住院患者满意度及影响因素[J]. 医学与社会, 2018, 31(8):49-52.
- [ 11 ] 张贤,陈静,易景娜,等. 基于就医体验的郑州市三级综合医院住院患者满意度状况及其影响因素[J]. 医学与社会, 2021, 34(6):18-21, 30.
- [ 12 ] 陈惠英,林茜,张真,等. 门诊患者满意度数据分析及影响因素探讨[J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34(7):931-935.
- [ 13 ] 王恒,宿伟玲,迟克强. 医疗服务满意度影响因素与提升策略研究[J]. 中国医院, 2023, 27(5):47-50.
- [ 14 ] 张琴,李玉华,侯蔚蔚. 出院患者“互联网+护理服务”满意度调查分析[J]. 农垦医学, 2024, 46(4):348-352.
- [ 15 ] 欧燕兰,张红梅,蒋丽洁,等. 广东省某三甲妇幼保健院医保住院患者就医满意度影响因素研究[J]. 现代医院, 2023, 23(2):254-258.

收稿日期:2025-08-25

修回日期:2025-10-02

(编辑 张瀚予)