**中华医学科技奖**

**卫生政策奖推荐书**

（2021年）

候选人：翟晓辉

专业专长：医疗管理

工作单位：国家卫生健康委医疗管理服务指导中心

推荐候选人的常务理事：

1. 王 健

2. 吴沛新

3. 周 军

一、候选人个人信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 翟晓辉 | 性 别 | 男 |  |
| 学 历 | 硕士 | 学 位 | 医学硕士 |
| 籍 贯 | 黑龙江 | 党 派 | 中国共产党 |
| 专业技术职务 | 研究员 | 专业专长 | 公立医院绩效评价、满意度评价、急诊医学 | |
| 工作单位及  行政职务 | 国家卫生健康委医疗管理服务指导中心副主任（主持工作） | | | |
| 单位所在地 | 北京市 | 邮政编码 | 100810 | |

二、候选人主要学历（从大专或大学填起，6项以内）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 起止年月 | 校（院）及系名称 | 专业 | 学位 |
| 1986.09-1991.07 | 哈尔滨医科大学 | 俄文医学 | 医学学士 |
| 2004.09-2006.06 | 哈尔滨医科大学 | 人体解剖与组织胚胎学 | 医学硕士 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

三、主要经历（8项以内）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 起止年月 | 工作单位 | 职务/职称 |
| 1991.08-1997.11 | 北京燕山石化职工医院 | 医师 |
| 1997.11-2009.06 | 首都医科大学附属北京朝阳医院 | 急诊科副主任、医务部副主任、科研处长 |
| 2009.05-2015.07 | 首都医科大学 | 医院事务管理处处长 |
| 2015.07-2019.06 | 国家卫生计生委医管中心 | 处长 |
| 2019.06-2020.12 | 国家卫生健康委医管中心 | 副主任 |
| 2020.12-今 | 国家卫生健康委医管中心 | 副主任（主持工作） |
|  |  |  |
|  |  |  |

四、重要学术任（兼）职（8项以内）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 起止年月 | 名 称 | 职务/职称 |
|  | 无 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

五、主要成就和贡献

|  |
| --- |
| 群众满意是公立医院综合改革的目标和成绩体现。实施“健康中国”战略对增强人民群众就医获得感和提升医务人员执业感受提出新要求。与此相适应，在医学模式转变的背景下，患者就医满意度情况越来越多得到医疗机构和卫生健康行政部门的重视，成为医疗服务质量管理常态化的手段之一。  一、传统公立医院满意度调查的局限  在以往工作中，针对患者和医务人员的满意度调查通常采用电话调查、现场问卷调查、邮件调查等传统调查方法。为保证问卷的代表性和有效性，需投入大量人力物力和财力；同时，因传统调查方法的不足，导致满意度调查的范围通畅局限于医院内或区域内，不同医院使用的问卷内容和调查时间存在差异，调查结果的可比性较差，更难以实现在全国层面对各医院的满意度进行衡量和评价。  二、基于互联网技术开展满意度调查  国家卫生健康委医疗管理服务指导中心作为国家卫生健康委直属事业单位，以“指导医疗服务，服务医疗管理”为宗旨，职责之一是“组织实施对医疗机构运行情况监测评估”，有必要对全国的患者和医务人员满意度情况进行掌握和了解。为能够以最简便易行的方式，在全国范围内获取客观、精确的结果，并应用同一套标准同时对所有医院开展满意度调查，在专业咨询、技术论证、可行性分析、试点应用、多重比对的基础上，翟晓辉同志主持开发了本土化的满意度调查问卷，搭建了以移动互联网大数据信息技术为载体的公立医院满意度调查平台，解决了以相对最少的人力物力财力获取具有可比性的患者和医务人员的满意度数据的难题。  与传统调查方法相比，通过公立医院满意度调查平台开展调查工作，具有不记名、成本低、效率高、干扰少、更可靠的特点；实现了在全国统一路径、统一方法、统一标准、统一时间开展满意度调查，解决了短时间内在全国范围大样本调查患者感受的难题；患者自愿参与，结果实时展现，改变了传统调查的数据信息流向。为帮助各医院持续改善医疗服务能力和持续提高医务人员积极性提供了可能，为基于满意度调查进行的政策完善奠定了基础，得到了国内外专家的高度认可。  公立医院满意度调查平台由移动数据采集端和信息智能分析端两部分构成。其中，患者和医务人员可使用手机在门诊、病房或医院APP上扫码进入移动数据采集端，在满意度调查微信公众号上进行制式调查问卷答题，并在问卷填写完成后（平均耗时3分钟）将调查数据自动上传。信息智能分析端运用综合统计分析方法，通过查重去伪等严格的数据清洗，进一步提高调查分析的可信度，增强数据的可利用性，对清洗后的结果进行分析计算，并自动生成相应的图表。将自愿填答与抽样调查相结合，将匿名调查与数据清洗相结合，将大数据技术和统计分析方法相结合，从医院沟通、就医环境、就医流程等维度评价门诊患者和住院患者的就医体验，从薪酬福利、晋升空间、工作环境等多个维度评价医务人员执业感受。此外，还可通过协方差矩阵、多元线性回归和因子分析方法挖掘指标间的内在关系，寻找影响满意度结果的关键因素，为政策制定提供依据，为医院管理提供参照。  三、取得的工作成效  该调查平台于2017年7月正式启用。2017年底，根据前期满意度调查结果和反应出的相应问题，国家卫生健康委医政医管局与国家中医药局联合印发的《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》中提出，“医疗机构不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况”以及“要下气力改善医务人员的工作环境和后勤保障，促进和提高身心健康水平，共享医疗卫生事业改革发展成果”的要求，将满意度测评纳入医疗卫生机构综合绩效考核，并将其作为考核改善医疗服务行动计划实施效果的重要指标，确保医疗服务持续改进，明确原国家卫生计生委定期依据公立医院满意度调查数据向各省份反馈全国满意度测评情况。2019年，患者满意度和医务人员满意度被国务院纳入公立医院绩效考核国家监测指标，基于公立医院满意度调查平台采集的调查结果被应用于国家三级和二级公立医院绩效考核工作、全国改善医疗服务行动效果评估等。  截至2021年7月31日，已有9051家二级及以上公立医院在线参与调查，累计采集满意度问卷1.9亿余份。每年为改善医疗服务行动、公立医院综合改革成效分析提供数据支撑，为各省卫生健康行政部门出具年度分析报告，帮助各省指导医院改善医疗服务提供数据支持。已累计为各省出具年度分析报告99份，发表相关学术论文5篇，协助出具三级公立医院绩效考核年度监测报告2份。  在总结医院满意度调查经验的基础上，根据委内相关司局的工作需求，逐步将更多的医疗卫生机构接入公立医院满意度调查平台。目前，3264家民营医院已接入满意度调查平台，通过满意度调查平台在线对其医务人员和患者的满意度情况进行监测，并预计于2021年底将400家血站、3000余个采血点纳入公立医院满意度调查平台，探索加入对于老年人便捷就医情况、民生调查相关内容的分析。通过丰富调查对象、扩展调查功能，为更多医疗卫生机构的服务情况提供分析报告，并为相关政策的完善提供数据支撑和工作支持，从满意度调查这个“小切口”做好我国医疗服务质量持续提升的“大课题”。  （纸面不敷，可另增页） |

六、反映主要成就和贡献的研究报告、方案、论文、著作目录，及所获重要奖项情况说明

|  |
| --- |
| **1.发表论文**  [1]翟晓辉,褚湜婧,高学成,王丹,任伯瑞,刘俊峰,万爽,王佩,谢飞,孙阳.我国公立医院患者就医体验状况分析[J].中华医院管理杂志,2019(04):283-286.  应用公立医院满意度调查数据对我国二级及以上公立医院的门诊患者和住院患者满意度情况进行分析。  [2]翟晓辉,褚湜婧,高学成,王丹,任伯瑞,刘俊峰,万爽,王佩,谢飞,孙阳.我国公立医院员工工作满意度调查[J].中华医院管理杂志,2019(04):292-295.  应用公立医院满意度调查数据分析我国二级及以上公立医院员工执业感受情况。  [3]翟晓辉.让绩效“标尺”更精准[J].中国卫生,2019(09):36-37.  对公立医院绩效考核指标体系，及其中的满意度情况进行介绍。  [4]翟晓辉,褚湜婧,高学成.以微信为载体的患者满意度调查[J].中国卫生质量管理,2020,27(03):66-68.  回顾患者满意度调查通常采用的方法及其各自的优缺点。以微信为载体对全国二级及以上公立医院开展满意度调查,实现了“一把尺子量全国”的目标，并具有经济、高效、同质、动态等优点。  [5]姚德明,翟晓辉,梅翠竹,王栋,张涛,郭俊丽,徐建星,褚湜婧.健康医疗大数据背景下医院管理的思路、难点及对策[J].中国医院,2021,25(07):28-30.  提出利用医疗行为和业务处理过程中产生的海量数据,改善针对医疗行业治理方式。  **2.工作报告**  [1]国家卫生健康委办公厅关于2018年度全国三级公立医院绩效考核国家监测分析有关情况的通报.http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s3593g/202006/863717ce64af4372a737048cf500eb3d.shtml  在报告中，应用2018年度三级公立医院满意度调查数据对患者和医务人员满意度情况进行分析。  [2]国家卫生健康委办公厅关于2019年度全国三级公立医院绩效考核国家监测分析有关情况的通报.http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/31/content\_5597121.htm  在报告中，应用2019年度三级公立医院满意度调查数据对患者和医务人员满意度情况进行分析。  [3]公立医院满意度调查年度分析报告  根据公立医院满意度调查平台采集的数据，为各省出具辖区内二级及以上公立医院年度满意度调查分析报告。  **3.相关政策**  [1]卫生计生委 中医药局关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）的通知.http://www.gov.cn/gongbao/content/2018/content\_5299607.htm  体现了公立医院满意度调查中反应出的各医院需解决的问题，明确原国家卫生计生委定期依据公立医院满意度调查数据向各省份反馈全国满意度测评情况。  [2]国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-01/30/content\_5362266.htm  明确将公立医院满意度调查平台采集的医院满意度调查数据纳入绩效考核指标。  （纸面不敷，可另增页） |

七、候选人及其工作单位声明

|  |
| --- |
| **声明：**本人承诺遵守《中华医学科技奖管理办法》等有关规定，遵守评审工作纪律，对推荐书内容及全部附件材料进行了严格审查，确认所提供材料真实、完整、准确、有效。如有材料虚假或违纪行为，愿意承担相应责任。如产生争议，保证积极配合调查处理。本人将按照相关文件规定在获奖前取得相关部门的批准，并提交相关证明。  候选人签名：  年 月 日 |
| **声明：**经本单位审查，候选人拥护党的路线、方针和政策，热爱祖国，遵纪守法，具有“献身、创新、求实、协作”的科学精神，学风正派。本单位承诺遵守《中华医学科技奖管理办法》等有关规定，遵守评审工作纪律，对推荐书内容及全部附件材料进行了严格审查，确认所提供材料真实、完整、准确、有效。如有材料虚假或违纪行为，愿意承担相应责任。如产生争议，保证积极配合调查处理。本单位将按照相关文件规定在候选人获奖前配合其取得相关部门的批准。  候选人工作单位盖章：  年 月 日 |

八、推荐人意见

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 推荐人姓名 | | 王健 | | | 性 别 | | 男 | |
| 是否责任常务理事 | | | 是 | | | | | |
| 推荐意见:  翟晓辉同志依托互联网技术，搭建公立医院绩效考核满意度平台，并使用微信作为满意度调查的数据采集端，帮助完善公立医院改革相关政策，既满足了短时间内采集大样本数据的需求，也为满意调查工作提供了便捷的数据采集渠道，是对以往卫生服务调查方法的一种创新，设计巧妙，反映出翟晓辉同志在工作中善于发现问题、勇于面对难题、善于解决困难的特点，符合 “献身、创新、求实、协作”的科学精神。  依据满意度调查数据撰写的相关报告为国家和地方卫生健康行政部门的工作开展提供了条件，也为推动全国层面公立医院绩效考核提供了重要的数据来源，对于引导公立医院持续改善医疗服务、优化外部政策具有重要作用。  故推荐翟晓辉同志为2021年中华医学科技奖卫生政策奖候选人。 | | | | | | | | |
| **声明：**本人承诺遵守《中华医学科技奖管理办法》等有关规定，遵守评审工作纪律，对推荐书内容及全部附件材料进行了严格审查，确认所提供材料真实、完整、准确、有效。如有材料虚假或违纪行为，愿意承担相应责任。如产生争议，保证积极配合调查处理。  推荐候选人的常务理事签名：  年 月 日 | | | | | | | | |
| 推荐人姓名 | 吴沛新 | | | | | 性 别 | | 男 | |
| 是否责任常务理事 | | | | 否 | | | | | |
| 推荐意见:  为推动公共政策的完善，随着科学技术的进步，开展调查工作的方法和方式也将更为多样。公立医院满意度调查平台在使用问卷作为工具的基础上，以微信为载体，依托互联网技术开展满意度调查就是一种创新。这种调查方式是对以往调查研究的一种补充和完善，也是在医疗领域应用信息化技术开展政策研究工作的体现。翟晓辉同志主持搭建的公立医院满意度调查平台既在全国范围内打造了一把具有“四个统一”特点的“尺子”，也为基于满意度调查数据加强医疗机构的管理工作和相关政策的完善奠定了基础。每年为各省出具的满意度分析报告充分发挥了调查平台的作用，使得这个平台“活起来”、“动起来”，在相关政策的完善上体现出生命价值，也显示出以翟晓辉同志为代表的专家学者以实际行动对医院持续提高管理能力的帮助。将公立医院满意度调查平台作为数据来源，将患者和医务人员满意度纳入国家公立医院绩效考核也体现出各界对于满意度调查工作的认可。  我推荐翟晓辉同志申报2021年中华医学科技奖卫生政策奖。 | | | | | | | | | |
| **声明：**本人承诺遵守《中华医学科技奖管理办法》等有关规定，遵守评审工作纪律，对推荐书内容及全部附件材料进行了严格审查，确认所提供材料真实、完整、准确、有效。如有材料虚假或违纪行为，愿意承担相应责任。如产生争议，保证积极配合调查处理。  推荐候选人的常务理事签名：  年 月 日 | | | | | | | | | |
| 推荐人姓名 | 周军 | | | | | 性 别 | | 男 | |
| 是否责任常务理事 | | | | 否 | | | | | |
| 推荐意见:  管理工作中，任何调查研究的目的都是为了采集客观真实的数据，并依据数据为政策制定完善提供参考和依据。基于移动互联网技术的满意度调查工作通过相对简单的数据采集方式，获取相对客观真实的调查数据，并为公立医院的服务能力提升、医疗质量改善提供支撑，从而有效推动公立医院综合改革取得实效。从第二轮改善医疗服务行动效果评估中依据满意度调查结果提出的要求就可以看出，全国范围内具有统一标准的满意度调查具有重要意义。从目前运行效果看，依据满意度调查数据为政策的制定、完善提供了良好的数据支持，对于推动我国医药卫生体制改革具有重要价值，已经发挥了并将持续发挥对于公立医院建设管理相关政策制定和完善的促进作用。  我推荐翟晓辉同志申报2021年中华医学科技奖卫生政策奖。 | | | | | | | | | |
| **声明：**本人承诺遵守《中华医学科技奖管理办法》等有关规定，遵守评审工作纪律，对推荐书内容及全部附件材料进行了严格审查，确认所提供材料真实、完整、准确、有效。如有材料虚假或违纪行为，愿意承担相应责任。如产生争议，保证积极配合调查处理。  推荐候选人的常务理事签名：  年 月 日 | | | | | | | | | |