

患者服务部第三方满意度测评服务需求

1、调查目的

- (一) 患者敢讲敢说，更客观、公正的找出服务存在的主要问题；
- (二) 辅助部门\科室更科学化进行年度、季度、月度绩效考核；
- (三) 为一线持续整改提供强有力的定性与定量数据支撑；
- (四) 加强医院行风建设及管理，监测监督医院相关科室及医务人员工作纪律与工作作风；
- (五) 全面辅助公立医院等级复、评审社会评价条款需要；
- (六) 加强社会舆论监测，客观了解社会公众评价，进一步提升社会美誉度。

2、服务内容

- (一) 完成患者满意度、职工满意度（含科室互评）的各项问卷调查工作，并进行问卷的数据处理、信息整理、统计与分析，并最终形成月度分析报告、半年分析报告、年度分析报告。
- (二) 每周出调查意见周报表，每月出意见月报表。

3.调查范围及主要内容

调查范围	调查频率	主要调查对象	调查主要内容	备注
患者满意度	每月开展一次，全年12次	住院患者、出院患者、门诊患者、医技患者、及特殊科室患者等	门诊类患者 10 大环节，38 项指标；住\出院患者 12 大环节，45 项指标；	

调查范围	调查频率	主要调查对象	调查主要内容	备注
职工满意度	每月开展一次,全年12次	临床科室、门诊科室、医技辅助科室、行政\后勤等全院在职职工	10大服务因素,50余项调查指标;	

3.3.1 抽样方法

调查对象	对象分细	抽样方法
患者满意度	门诊患者(含门急诊及医技辅助科室类患者)	门诊按科室进行调查,各科室调查量将以接待患者量的比例进行同比例(即PPS抽样)抽样。
	住院患者(含正在住院及出院的患者)	住院按科室进行调查,各科室量将按照床位数及现场病例数进行调查,尽量同一病房只仅抽样一个样本。
职工满意度	含住院科室、门诊科室、医技辅助科室、行政\后勤等全部科室与部门在职职工	各科室随机发放,按照中层随机发放一份,其他发放给普通职工,总体按30%左右的比例进行各科室抽样。

3.3.2 调查形式

调查对象	具体对象	调查形式①	调查形式②
		线下调查: (可提供现场调查照片、具体调查时间及调查地点)	线上调查: (无纸化调查、线上评价,可进行定位)
患者满意度	住院患者	纸质版问卷现场一对一调查	利用云系统,采用平板、手机等电子设备进行线上信息采集
	出院患者	电话调查,提供录音	手机短信发链接进行调查
	门诊患者	同住院患者	同住院患者
职工满意度	住院科室职工	信封辅助调查	发送短信链接、或扫描二维码进行线上调查
	门诊科室职工		
	医技辅助职工		

	行政\ 后勤职工		
--	-------------	--	--

4、调查体系与主要内容

4.4.1、门诊患者调查

主要环节		调查指标
院务公开	公开内容	医院资质信息
		医疗服务价格
		医生坐诊信息
		便民措施
	公开方式	医院网站
		医院公示栏
		医院 LED 电子屏
		医院微信公众号
		医院资料索取点
		医院咨询热线
诊疗服务	入院环节	停车方便性
	导诊环节	导医指引
		导医服务态度
	挂号收费环节	等候挂号时间
		等候缴费时间
	候诊环节	候诊秩序
		候诊时长
	就诊环节	诊疗服务时长
		医师检诊耐心程度
		医师服务态度
		病情与治疗方案告知
		患者隐私保护
	辅检环节	检验/检查等候时间
		检验/检查出报告时间
		检查人员耐心程度
检查人员服务态度		
辅检设备		

主要环节		调查指标
	取药环节	等候取药时间
		药物用法告知
	后勤环节	门诊清洁卫生
		门诊环境消毒与设施
		卫生间清洁及设施
		电梯服务
		指示标识
		安全保卫措施
	投诉环节	投诉渠道便利性
		投诉处理及时性

4.4.2、住院患者调查

环节	调查指标	环节	调查指标
入院环节	停车便利	辅检环节	检验/检查等候时间
	相关手续办理		检验/检查出报告时间
接诊环节	入科宣教		检查人员耐心程度
	首诊及时性		检查人员服务态度
查房环节	主治医师查房频次	辅检设备	
	住院医师查房频次	投诉环节	投诉渠道便利性
	护理巡视频次		处理及时性
治疗环节	医生技术水平	费用感知	费用明细度
	医生服务态度		费用合理性
	病情告知		费用透明度
	治疗方案告知		报销便利性
	用药知识告知	后勤环节	病房环境设施
	知情同意书签署		病房卫生清洁
	隐私保护		病房消毒预防
	应急处置及时性		膳食服务
护理环节	疾病改善程度	清洁人员态度/着装等规范化服务	
	护士服务态度	安全保卫措施	
	护士操作技术	手术麻醉环节	手术方案告知
	呼叫处理及时性		手术安排及时性
	日常用药服药等咨询		手术预计费用告知
健康教育	手术后相关服务		

环节	调查指标	环节	调查指标
医德医风	是否有接受宴请、收受红包等现象	出院指导环节	出院指导及对病情的回访

4.4.3、职工调查

一级指标	二级指标	三级指标
总体满意度	工作回报	奖惩、晋升、薪酬福利、保险、假期……
	工作环境	部门合作、沟通、团结、支持、业余生活……
	医院管理	决策管理、流程合理、公平分配、激励……
	单位	形象、文化、执行力、人才、战略……
	工作	流程、职责、分配、工具、意见反馈……
	培训学习	培训学习制度、培训学习方式……
	院长、院领导	专科建设、团结协作、科研、业务管理……
	医疗秩序	开展医疗活动秩序、院内安全维护……
	院务公开	财务预算、重要决策、重要任免……
科室互评	临床科室对医技辅助科室的评价 医技辅助科室对临床科室的评价 一线业务科室对行政和后勤的评价 ……	