厦门市第三医院

2022年医疗服务质量暗访及满意度调查方案

# 一、项目背景

2021年，面对前所未有的疫情挑战及严峻的常态化疫情防控形式，厦门市第三医院迎难而上，担当作为，为全市有效控制疫情，营造良好的社会经济发展环境做出了重大贡献。同时医院能持续提升医疗服务能力，加强医院管理，规范医院医疗服务行为，提高医疗服务质量，极大的改善和提升了医院医疗服务水平。2022年，继续开展医院医疗服务质量暗访及满意度调查工作，能进一步挖掘医院医疗服务短板，为医院科学管理提供客观依据，促进医院持续改进医疗服务水平和质量，推动医院整体服务水平的提升。

# 二、项目内容

通过调查，及时全面地了解和掌握厦门市第三医院病人对医院医疗服务的满意度评价现状、窗口服务水平及医院职工满意度，更好地剖析医院医疗服务存在的问题，提升医院医疗服务水平和质量。具体调查内容包括：

**1.住院病人满意度调查：**对调查期内住过院的病人开展调查，了解住院病人对医院医疗服务的满意度评价情况及意见建议等。

**2.门急诊病人满意度调查：**对到医院门急诊就医的病人开展调查，了解门急诊病人对医院医疗服务的满意度评价情况及意见建议等。

**3.医院服务质量暗访：**采用神秘顾客暗访的形式，对医院各服务窗口开展暗访调查，全面了解各窗口的服务水平及质量情况。

**4.医院职工满意度调查：**对医院职工开展调查，全面了解医院职工对医院工作现状、工作环境等的满意度评价情况，为解决医院职工诉求，找准改进方向。

# 三、项目要求

**（一）住院病人满意度调查**

针对住院病人开展调查，全面了解住院病人对医院服务环境、服务流程、服务态度、服务质量、行业风气、治理收受红包回扣、医患沟通和医务公开的措施等方面的服务满意度情况，全面了解对医务人员的满意度情况。

1.调查方法：CATI（计算机辅助电话访问）。

2.调查对象：调查期内有过住院经历的病人。

3.调查内容：全面衔接省卫计委评价指标体系，主要评价内容包括对医院服务环境、服务流程、服务态度、服务质量、行业风气、治理收受红包回扣、医患沟通和医务公开的措施等方面的服务满意度情况，全面了解对医务人员的满意度情况。

4.调查涉及科室：收治住院病人的科室包括放疗科、高压氧科室。

5.调查样本量：按各科室出院病人的10%（出院病人10个以下至少调查2个）进行抽样测评，预计调查执行样本1200个左右，95%置信区间下，误差为2.5%，优于置信度95%，误差±5%的抽样精度要求。

输血科、病理科、手术室主要暗访外科系医务人员，样本为20个。

5**.调查时间：**2022年6月-7月、2022年9月-10月、2022年12月-2023年1月，2023年3月-4月各执行一次，共执行4次。

6.调查执行：电话访问：由厦门市第三医院提供调查期内已出院或住院病人的联系方式，调查公司分科室随机抽取病人并利用CATI系统进行电话访问调查，取得调查数据，并进行数据分析，撰写报告。

1. **门急诊病人满意度调查**

针对到厦门市第三医院就医的门急诊病人开展调查，了解病人对服务环境、服务流程、服务态度、服务质量、行业风气、医患沟通、医务公开等方面的满意度情况 。

1.调查方法：拦截调查；

2.调查对象：在医院刚就完诊的病人；

3.调查内容：门诊病人对医院门急诊大楼内外环境、楼层指示牌、预约挂号便利程度、窗口挂号和缴费便利程度（服务环境）、候诊等待时间、检查（化验、B超、放射、CT、内镜等）效率、药房取药效率（服务流程）、医生专业技术水平、护士专业技术水平（服务质量）、导诊人员服务态度、医生服务态度、护士服务态度（医疗人员服务态度）及仪容仪表、收受红包等回扣方面的满意度评价情况；

4.调查科室：所有门诊的临床科室、医技科室及药房、收费、、医保服务站、体检中心、医保服务站等。

5.调查样本量：至少520个样本，95%置信区间下，误差为3.9%，优于置信度95%，误差±5%的抽样精度要求。其中自助机、体检科、超声诊断科、放射、磁共振、耳鼻喉科、门急诊挂号收费处、客服/导诊服务、门诊中西药房、检验科等10个科室，每个科室至少各20个样本；

皮肤科、普外1和2科门诊、眼科、口腔科、内镜科、心电图、康复医学科、门诊手术室、呼吸一科和呼吸二科门诊、内分泌科门诊、感染科门诊、肿瘤科门诊、肾内科门诊、神经外科门诊、中医科门诊、门诊换药室、门诊雾化室、消化内科门诊、儿科门诊、骨科门诊、中医骨伤科门诊、泌尿外科门诊、胸心外科门诊、肛肠科门诊、神经内科门诊、心血管内科门诊、脑电图、手足外科门诊、急诊科、输液室等32个科室，每个科室至少10个样本。

5.调查时间：2022年6-7月、2022年8月-9月、2022年11月-12月，共执行4次。

6.调查执行：由医院出具介绍信，调查公司访问员到厦门市第三医院各门诊、急诊部对刚接受过门诊服务的病人进行拦截访问，取得调查数据。

**（三）医院窗口服务质量暗访**

**1.调查方法：**神秘顾客暗访，即由调查访问员扮演真实的病人到医院体验整个看病流程，并对相关流程和环节进行评价。

**2.调查对象：**以科室为调查对象，主要包括医院主要的各住院科室、门急诊科室及相关服务部门，如医保服务站、客服/导诊人员、挂号收费、药房取药、检查及门诊、住院各科室工作人员及医生护士的服务态度、服务质量、服务纪律和服务水平等。

**3.调查内容：**针对窗口服务水平进行测评，主要包括服务硬件、內外环境、服务软件、仪容仪表、服务礼仪、工作纪律、服务能力等

**4.调查涉及科室：**

**一、**住院病区科室（21）：

放疗、高压氧、儿科、妇产科、骨科、呼吸一科、呼吸二科、康复医学科、泌尿外科、内分泌科、普通外科（一区）、普通外科（二区）、神经内科、神经外一科、神经外二科、手足外科、消化内科、心血管内科、胸心外科、中医骨伤科、肿瘤科。

1. 门诊科室：

自助机、医保服务站、肾內科、神经外科、儿科门诊、耳鼻喉科、妇科、感染科、骨科、呼吸一科、呼吸二科、康复医学科、泌尿外科、内分泌科、普外1科、普外2科、神经内科、手足外科、消化内科、心血管内科、胸心外科、眼科、肛肠科、中医骨伤科、肿瘤科、口腔科、皮肤科、中医科、急诊科、体检科、门急诊挂号收费处、门诊换药室、门诊雾化室、输液室、药房、客服导诊服务等36个科室。

**5.调查样本量：**每期不少于57个样本，执行4期，共执行不少于228个样本。

**6.调查时间：**2022年5月-6月、2022年8月-9月、2022年11月-12月、2023年2月-2023年3月各执行一次，共执行4次。

**（四）医院员工满意度调查**

**1.调查方法：**网络（微信）二维码调查或留置问卷调查。

**2.调查对象：**医院员工。

**3.调查内容：**全面衔接省卫计委评价指标体系，主要包括以下方面：

一、医院员工对医院工作现状（工作量、工作岗位、领导认可）、工作环境（办公环境、员工生活、工作设备、部门科研学术氛围、部门传帮带氛围）、医院管理（管理制度、规章制度、职称评聘和干部选拔、领导班子、科室领导管理、护士长管理）、科室协作（上级领导帮助、同事关系、科室工作协作）、薪资与工作匹配性（工作待遇、绩效方案）和发展前景（晋升空间、培训机会）等的评价情况

二、员工对行政职能科室、后勤保障、医技科室的工作效率以及院务、医务公开工作的满意度

**4.调查样本量**：共调查四期，每期200个样本，共800个样本（实际以调查完成数量为准）。

**5.调查实际：**2022年每季度开展，共调查四次。

# 四、项目成果

根据项目调查的需要，按季度提交调查工作成果，具体提交成果如下：

**（一）调查分析报告**

1.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查分析报告》，按季度提供，Word及Pdf格式，共四份;

**（二）调查数据报告**

1.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—住院病人》， 按季度提供，Excel形式，共4份；

2.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—门急诊病人》，按季度提供，Excel形式，共4份；

3.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—科室暗访测评》，按季度提供，Excel形式，共4份；

4.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—住院和门诊分开》，按季度提供，Excel形式，共4份；

5.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—住院含门诊》，按季度提供，Excel形式，共4份；

6.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—医院职工》，年度提供，Excel形式，共1份；

7.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查意见及建议-住院病人》，按季度提供，Excel形式，共4份；

8.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查意见及建议-门急诊病人》，按季度提供，Excel形式，共4份。

9.《2022年厦门市第三医院医疗服务质量暗访及满意度调查数据报告—住院病人对医务人员的满意度情况》， 按季度提供，Excel形式，共4份。

# 五、其他要求

1.本项目所涉及的所有数据资料及分析报告的所有权、使用权、解释权都归采购人所有。调查执行人对所有调研数据和分析报告负有保密的义务。

2.在项目执行期间，厦门市第三医院有权根据情况对数据采集问卷、分析报告和数据报告进行增加、删减和修改。