厦门市第三医院

2023年医疗服务质量暗访及满意度调查方案

# 一、项目背景

厦门市第三医院高度重视医疗服务水平和服务质量，通过委托第三方调查服务机构持续开展医院医疗服务质量暗访及满意度调查工作，全面了解和掌握厦门市第三医院住院病人和门急诊病人对医院服务满意度评价现状及窗口服务水平，挖掘医院服务短板，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服务质量，构建互信和谐的医患关系，推动医院整体服务水平的提升，创建人民群众满意的医院。

# 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员工满意度，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。同时，全面了解和掌握厦门市第三医院住院患者对医院护理工作和健康教育知晓率及护士对护理工作的满意度评价现状，提升医院护理工作服务水平和质量。具体调查内容包括：

**（一）医院服务质量暗访及满意度调查：**

**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。

**（二）医院员工满意度调查**

对医院员工开展调查，全面了解医院员工对医院工作现状、工作环境等的满意度评价情况，为解决医院员工诉求，找准改进方向。

**（三）护理工作满意度调查：**

**1.住院患者满意度及健康教育知晓率调查：**协助医院组织开展住院患者满意度及健康教育知晓率调查，全面了解护理服务工作满意度情况，提升护理服务质量。

**2.护士对护理工作满意度调查：**协助医院组织开展护士对护理工作的满意度调查，全面了解护士对护理工作的满意度情况，为解决护理人员诉求，找准改进方向。

# 三、项目要求

**（一）医院服务质量暗访及满意度调查**

**1.住院病人满意度调查**

**（1）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。

**（2）调查对象：**调查期内有过住院经历的病人。

**（3）调查涉及科室：**收治住院病人的科室主要包括儿科、耳鼻喉科、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、普通外科二、神经内科、神经外一科、神经外二科、肾内科、手足外科、消化内科、心血管内科、胸心外科、眼科、中医肛肠科、中医骨伤科、肿瘤科、放疗科、手术室、输血科、病理科、急诊医学部等25个科室。

**（4）调查方法：**CATI电访（即计算机辅助电话访问）。

**（5）调查样本量**：按季度调查，每季度调查应不少于1200个样本，其中每个科室每期按照出院病人数量的10%（出院病人10个以下至少调查2个）进行抽样调查。

**（6）调查时间：**2023年6月-7月、2023年9月-10月，2024年12月-2024年1月、2024年3月-4月各执行一次，共执行4次。

**2.门急诊病人满意度调查**

**（1）调查内容：**包括门急诊病人对医院服务环境、服务流程、服务态度、服务质量和行业风气等方面的满意度评价情况，针对每一个满意度评价点设定2-4个细节问题，问题指向明确，并收集门急诊病人对住院服务的意见建议等。

**（2）调查对象：**在医院刚就完诊或办理完业务的门急诊病人。

**（3）调查涉及科室：**所有门诊的临床科室、医技科室及药房、收费、医保服务站、体检中心等，主要包括儿科门诊、耳鼻喉科门诊、妇产科门诊、感染科门诊、肛肠科门诊、骨科门诊、呼吸一科门诊、呼吸二科门诊、急诊科门诊、康复医学科门诊、口腔科门诊、泌尿外科门诊、内分泌科门诊、皮肤科门诊、普外一科门诊、普外二科门诊、神经内科门诊、神经外科门诊、肾内科门诊、手足外科门诊、消化内科门诊、心血管内科门诊、胸心外科门诊、眼科门诊、中医骨伤科门诊、中医科门诊、肿瘤科门诊、门诊换药室、门诊手术室、门诊雾化室、输液室、体检科、内镜科、心电图、脑电图、超声诊断科、放射、CT磁共振、客服中心、导诊服务、门诊中西药房、检验科、医保服务站、自助机等44个科室，其中，自助机调查可通过结合其他门诊科室调查进行。

**（4）调查方法：**CAPI面访（即计算机辅助面访调查）。

**（5）调查样本量**：按季度调查，每季度调查应不少于520个样本，每个科室至少10个样本。

**（6）调查时间：**2023年5月-6月、2023年8月-9月、2023年11月-12月、2024年2月-3月各执行一次，共执行4次。

**3.医院窗口服务质量暗访**

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

**（2）调查对象：**以科室为调查对象。

**（3）调查涉及科室：**医院主要的住院科室、门急诊科室及相关服务部门等51个科室，包括儿科住院部、妇产科住院部、骨科住院部、呼吸一科住院部、呼吸二科住院部、康复医学科住院部、泌尿外科住院部、内分泌科住院部、普通外科一住院部、普通外科二住院部、神经内科住院部、神经外一科住院部、神经外二科住院部、肾内科住院部、手足外科住院部、消化内科住院部、心血管内科住院部、胸心外科住院部、中医肛肠科住院部、中医骨伤科住院部、肿瘤科住院部等21个住院科室；儿科门诊、耳鼻喉科门诊、妇产科门诊、感染科门诊、肛肠科门诊、骨科门诊、呼吸一科门诊、呼吸二科门诊、急诊科门诊、康复医学科门诊、口腔科门诊、泌尿外科门诊、内分泌科门诊、皮肤科门诊、普外一科门诊、普外二科门诊、神经内科门诊、神经外科门诊、肾内科门诊、手足外科门诊、消化内科门诊、心血管内科门诊、胸心外科门诊、眼科门诊、中医骨伤科门诊、中医科门诊、肿瘤科门诊、门诊换药室、门诊雾化室、输液室等30个门诊科室；体检科、心电图、客服中心、导诊服务、门诊中西药房、门急诊挂号收费处、医保服务站、自助机等8个医技科室

**（4）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。

**（5）调查样本量：**按季度调查，每季度调查应不少于59个样本。

**（6）调查时间：**2023年5月-6月、2023年8月-9月、2023年11月-12月、2024年2月-3月各执行一次，共执行4次。

**（二）医院员工满意度调查**

**1.调查内容：**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。

**2.调查对象：**医院员工。

**3.调查方法：**网络（微信）调查或留置问卷调查，由我司提供调查问卷二维码，医院负责将调查问卷二维码推送给医院员工，并要求其在规定内完成问卷填写。

**4.调查样本量**：按季度调查，每季度调查应不少于200个样本（实际以调查完成数量为准）。

**5.调查时间：**2023年6月-7月、2023年9月-10月，2024年12月-2024年1月、2024年3月-4月各执行一次，共执行4次。

**（三）护理工作满意度调查**

**1.住院患者满意度及健康教育知晓率调查**

**（1）调查内容：**了解住院患者对医院护理工作的满意度，收集住院患者及其家属对医院护理工作的意见建议，了解护士开展疾病健康教育知识宣传的情况和患者对相关知识的知晓程度。

**（2）调查对象：**调查期内住院患者。

**（3）调查方法：**网络（微信）调查或留置问卷调查，由我司提供调查问卷二维码，护理部负责将调查问卷二维码推送给住院患者，并要求其在规定内完成问卷填写。

**（4）调查样本量**：按季度调查，每季度预计完成3000个样本（实际以调查完成数量为准）。

**（5）调查时间：**2023年4月-6月、2023年7月-9月，2023年10月-12月、2024年1月-3月各执行一次，共执行4次。

**2.护士对护理工作满意度调查**

**（1）调查内容：**了解护士对就业感受、工作压力、福利待遇、职业发展等的评价情况。

**（2）调查对象：**厦门市第三医院从事护理工作的员工。

**（3）调查方法：**网络调查：护理人员通过登陆医院护理人员工作平台进行在线问卷填写。

**（4）调查样本量**：按季度调查，每季度预计完成200个样本（实际以调查完成数量为准）。

**（5）调查时间：**2023年4月-6月、2023年7月-9月，2023年10月-12月、2024年1月-3月各执行一次，共执行4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.《\*\*年第\*季度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4份;

2.《\*\*年第\*季度厦门市第三医院员工满意度调查分析报告》，按季度提供，Word及Pdf格式，共4份;

3.《\*\*年第\*季度厦门市第三医院住院患者满意度及健康教育知晓率调查报告》，按季度提供，Word及Pdf格式，共4份;

4.《\*\*年第\*季度厦门市第三医院护士对护理工作的满意度调查报告》，按季度提供，Word及Pdf格式，共4份;

**（二）调查数据报告**

1.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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—被测评医务人员满意度》，按季度提供，Excel形式，共4份；

7.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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.《\*\*年第\*季度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—医院员工满意度》，按季度提供，Excel形式，共4份；

10.《\*\*年第\*季度厦门市第三医院住院患者满意度及健康教育知晓率调查数据报告》，按季度提供，Excel形式，共4份；

11.《\*\*年第\*季度厦门市第三医院护士对护理工作的满意度调查数据报告》，按季度提供，Excel形式，共4份；

# 五、项目预算

本调查项目费用共计275800元整，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目工作内容** | **每期样本** | **期数** | **单价** | **小计** | **备注** |
| （一）医院服务质量暗访及满意度调查 | — | — | — | 227800 |  |
| 1.住院患者满意度调查 | 1200 | 4 | 20 | 96000 | 电话访问，含访问员工资、电话费、餐饮补助费等 |
| 2.门诊患者满意度调查 | 520 | 4 | 35 | 72800 | 拦截访问，含问卷印刷、礼品费、访问员工资及交通费等 |
| 3.医院服务质量暗访 | 59 | 4 | 250 | 59000 | 暗访，含暗访挂号费，诊疗费等 |
| （二）职工满意度调查 | 1 | 4 | 4450 | 17800 | 网络调查，含网络维护、设备管理等，我司根据数据结果出具调查报告 |
| （三）护理工作满意度调查 | — | — | — | 34400 |  |
| 1.住院患者满意度及健康教育知晓率调查 | 1 | 4 | 4300 | 17200 | 网络调查，含网络维护、设备管理等，我司根据数据结果出具调查报告 |
| 2.护士对护理工作满意度调查 | 1 | 4 | 4300 | 17200 | 护理部安排完成调查，我司根据调查数据出具调查报告 |
| 合计 | — | — | — | 280000 |  |