2024年满意度测评参数需求

1. **调查范围与频率**

| **调查范围** | **调查频率** | **调查方式** | **主要调查对象** | **调查主要内容** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 住院患者满意度 | 一年六次，奇数月执行 | 一对一随机抽样调查 | 住院患者、出院患者等 | 住院患者、出院患者等 | 具体问卷内容参照国考满意度数据平台问卷制定 |
| 门诊患者满意度 | 一年六次，偶数执行 | 一对一随机抽样调查 | 门诊患者 | 门诊患者 | 具体问卷内容参照国考满意度数据平台问卷制定 |
| 医务人员满意度 | 一年二次 | 全面调查 | 各科室（院领导除外）在职职工 | 各科室（院领导除外）在职职工 | 具体问卷内容参照国考满意度数据平台问卷制定 |

1. **样本量设计**

**（一）医务人员、患者满意度样本情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **每月份数** | **频次（月）** | **合计** |
| 门诊患者 | 1000 | 6 | 6000 |
| 住院患者 | 1000 | 6 | 6000 |
| 医务人员 | 770 | 2 | 1500 |

**（二）每月住院患者满意度问卷分配**

| **部门** | **目标问卷数量** |
| --- | --- |
| 普通外科一区 | 110 |
| 儿科 | 90 |
| 消化内科 | 90 |
| 骨科 | 90 |
| 心血管内科 | 85 |
| 神经内科 | 75 |
| 呼吸与危重症医学科 | 70 |
| 耳鼻咽喉头颈外科 | 60 |
| 产科 | 60 |
| 妇科 | 55 |
| 泌尿外科、眼科 | 75 |
| 肾内科、血液内科、内分泌科、风湿免疫科 | 50 |
| 神经外科 | 35 |
| 心胸外科、  普通外科二区 | 55 |
| 合计 | 1000 |

**（三）每月出院病人满意度回访**

| **部门** | **目标问卷数量** |
| --- | --- |
| 普通外科一区 | 20份/月 |
| 儿科 | 20份/月 |
| 消化内科 | 20份/月 |
| 骨科 | 20份/月 |
| 心血管内科 | 20份/月 |
| 神经内科 | 20份/月 |
| 呼吸与危重症医学科 | 20份/月 |
| 耳鼻咽喉头颈外科 | 20份/月 |
| 产科 | 20份/月 |
| 妇科 | 20份/月 |
| 泌尿外科、眼科 | 20份/月 |
| 肾内科、血液内科、内分泌科、风湿免疫科 | 20份/月 |
| 神经外科 | 20份/月 |
| 心胸外科、  普通外科二区 | 20份/月 |
| 合计 | 280份/月 |

**（四）职工满意度**

| **部门** | **每月计划抽样量** | **频次（月）** |
| --- | --- | --- |
| 门诊科室 | 80 | 2 |
| 住院科室 | 440 | 2 |
| 医技科室 | 120 | 2 |
| 行政科室 | 130 | 2 |
| 合计 | 770 | // |

**（五）每季度优质护理样本情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **每季度** | **频次（季度）** | **合计** |
| 医生 | 140 | 2 | 280 |
| 护士 | 140 | 2 | 280 |
| 合计 | // | // | 560 |

1. **项目具体需求**

**（一）须在南宁本地派专职人员常驻，并提供项目负责人及派驻人员名单；**

**（二）不得另外聘请第三方公司分包转包，不得雇用非专职人员及社会人士进行调查；**

**（三）除每月出院病人满意度回访外，所有问卷调查需人工一对一线下进行，不可通过电话、网络等远程方式开展。**

1. **付款方式**

服务费分三期支付，第一期待合同执行满三个月并验收合格后支付合同款的30%，第二期服务费待服务期满九个月并验收合格后支付合同款的30%，剩余40%待合同执行完并验收合格后支付。

**科室民主小组：**