**中山大学附属第一医院广西医院2024年满意度测评参数需求**

**一、项目概况**

**(一)基本概况**

1.服务内容：医院满意度数据收集工作(包括：住院患者满意度调查、门诊患者满意度调查、出院病人满意度回访等)；

2.项目控制价：91800元；

3.服务期：1年；

4.商务要求：

①响应供应商必须具备满意度调查能力和经验，并且目前已承接有医疗机构的满意度调查服务工作；满意度调查第三方公司要有能力在规定时间和规定地点完成满意度调查工作，能根据医院实际情况完成调查情况分析，适时进行人力调配；

②响应供应商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；

③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；

5.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。

**二、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、出院患者等满意度 | 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，偶数月执行 | 一对一随机抽样调查 | 门诊患者 | 门诊患者满意度 | 具体问卷内容参照国考满意度数据平台问卷制定 |
| 出院病 人满意 度回访 | 每月一 次 | 在院电 话调查 | 出院病人 | 出院病人满意度 | 具体问卷内容参 照国考满意度数 据平台问卷制定 |

**三、样本量设计**

1. **医务人员、患者满意度样本情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **每次份数** | **频次** | **合计** |
| 门诊患者 | 1000 | 6 | 6000 |
| 住院患者 | 1000 | 6 | 6000 |
| 医务人员 | 770 | 2 | 1500 |

1. **每月住院患者满意度问卷分配**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门** | **目标问卷数量(不低于)** |
| 普通外科一区 | 64 |
| 儿科 | 55 |
| 消化内科 | 54 |
| 骨科 | 53 |
| 心血管内科 | 52 |
| 神经内科 | 44 |
| 呼吸与危重症医学科 | 44 |
| 耳鼻咽喉头颈外科 | 36 |
| 产科 | 35 |
| 妇科 | 34 |
| 泌尿外科、眼科 | 44 |
| 肾内科、血液内科、内分泌 科、风湿免疫科 | 30 |
| 神经外科 | 20 |
| 心胸外科、 普通外科二区 | 34 |
| 合计 | 600 |

1. **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 |

1. **职工满意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **部门** | **计划抽样量** | **频次** |
| 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 | // |

1. **每半年优质护理样本情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **每次计划抽样量** | **频次(不低于)** | **合计** |
| 医生 | 140 | 2 | 280 |
| 护士 | 140 | 2 | 280 |
| 合计 | 280 | // | 560 |

1. **每季度医院周边满意度调查**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **范围** | **每次计划抽样量** | **频次** | **合计** |
| 医院周边5公里内 | 100 | 4 | 400 |