**惠州市第二人民医院2017年下半年至2018年上半年第三方满意度调查需求书**

为准确、客观地了解医院的管理、医疗、服务质量情况，进一步提高医疗、服务质量，提升群众（患者及家属）的满意度，惠州市第二人民医院计划开展服务质量第三方满意度问卷调查工作。

一、预算：18000元

二、项目内容：

样本量：住院患者（家属）调查问卷120份；出院患者（家属）调查问卷60份；门诊患者（家属）调查问卷200份；职工调查问卷200份。

三、项目要求：

（一）患者（家属）调查

根据医院研究目的及结合省厅公众测评要求进行方案设计与调查实施。群众（患者及家属）满意度测评指标要以受访者的角度设置，同时覆盖各部门的工作人员（医生、护士、导诊员、医技及后勤人员等），针对工作人员的各个工作环节进行评价，以量化的形式，查找本院服务的不足之处。

1.门诊患者（家属）满意度调查

门诊患者（家属）对门诊医疗服务（环境设施、诊疗服务水平、医疗质量、医技辅助服务、护理服务、就诊流程、后勤服务、诊疗费用、患者及家属忠诚度）满意度情况。

2.住院、出院患者（家属）满意度调查

患者（家属）对住院期间医疗服务（环境设施、服务态度、医疗质量、医疗技术水平、临床用药、护理服务、医技辅助服务、人文关怀、医疗费用、治疗效果、患者及家属忠诚度）满意度情况。

（二）员工调查

针对在岗员工，采取分层随机抽样执行，匿名形式开展调查，医务人员可以毫无顾忌的发表自己的实际感受。充分了解医院医务人员对工作安排、工作条件、管理支持、考核与薪酬、个人发展、医院文化、人文关怀，以及员工对科室、医院的忠诚度等的满意情况。

（三）项目成果反馈要求

（1）出具数据结果和患者（家属）反馈意见。

（2）出具分析报告含员工意见反馈一份。

（四）人员配备要求

现场负责人（项目经理）1名和专业的调查员若干组成项目组前往医院进行现场调查，专业统计师负责调查数据统计分析和报告撰写。

四、结算方式：

合同签定后服务方按合同约定的服务完成且经院方认可后5个工作日内向服务方支付100%合同金额。