附件1

**广东省英德市人民医院2023年第三方**

**满意度测评要求**

通过第三方满意度调查，以全面掌握医院员工满意度现状，进一步了解患者对医院的评价，找出医院目前存在的问题以及管理中的薄弱点，针对医院短板提出合理的改善措施，并出具第三方满意度测评报告。

**一、完成内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **调查类型** | **调查对象** | **调查方法** | **样本量** | **调查时间** | **出具报告时间** |
| 患者满意度调查 | 门诊患者 | 面对面调查 | 1200 | 2023年12月30日前完成 | 2024年1月20日前出具第三方满意度测评报告 |
| 住院患者 | 面对面调查 | 600 |
| 出院患者 | 一对一电话访问 | 200 |
| 合计 | | 2000 |
| 员工满意度调查 | 医院员工 | 问卷派发或扫码调查 | 1300 |
| 服务流程检测与分析 | 医院科室 | 开展暗访活动，以患者身份实地体验医院各服务流程 | — | 2023年12月30日前完成 | 2024年1月30日前，出具医院服务流程检测分析报告 |

**二、相关要求**

1、第三方测评报告应包含患者满意度测评报告、职工满意度测评报告两部分，并出具医院服务流程检测分析报告。

2、患者满意度测评要求通过医技服务、医疗技术、服务态度、就医方便、医患沟通、环境设施、后勤服务、护理服务、隐私保护、医德医风等服务指标对我院就诊患者开展满意度调查，从总体、门诊、住院、出院患者群体进行分析，体现环比结果，并对医院存在问题进行类总分析，提出针对性的改进建议。

2、职工满意度测评要求通过工作内容、工作负荷、组织管理、薪酬待遇、个人发展、人文关怀等指标对我院职工开展调查，能够体现不同职务类别、职称、年资、学历等维度的分析结果以及环比结果，并针对我院目前的存在的问题，提出合理的改善措施。

3、出具医院服务流程检测分析报告，对医院存在的问题进行类总分析和解读，提出改进措施，并向我院提供相关培训。

4、第三方公司需对此次调研内容及医院数据进行保密。