**广东省英德市人民医院2024年第三方**

**满意度测评项目需求**

**一、项目基本需求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 2024年12月30日前完成 | 2025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 | — | 2024年12月30日前完成 | 2025年1月30日前，出具医院服务流程检测分析报告 |

**二、项目要求**

1.满意度调查问卷设计科学、合理，维度清晰、可靠，能够较全面掌握调查对象对医院的评价和满意度现状，查找医院目前存在的问题以及管理中的薄弱点，了解医院的痛点、难点、堵点。

2.对满意度调查报告进行解读，且从发现问题、分析问题、提供先进医院管理经验建议的角度，对满意度调查结果进行分析，撰写报告，报告内容逻辑清晰、观点鲜明、措施有力。

3.提供项目原始数据，供医院留底备用。

4.对此次调研内容及医院数据进行保密。

5.除完成本项目相关需求，避免其他项目对患者的打扰。