

深圳市医院协会

专为会员单位打造 助力医院提升绩效

医院第三方满意度调查服务项目

按照《国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》（国办发〔2019〕4号）、《关于加强二级公立医院绩效考核工作的通知》（国卫办医发〔2019〕23号）文件精神，公立医院绩效考核指标体系由医疗质量、运营效率、持续发展、满意度评价等4个维度构成。其中，医院满意度由患者满意度和医务人员满意度两部分组成。患者满意度是公立医院社会效益的重要体现，提高医务人员满意度是医院提供高质量医疗服务的重要保障。通过门诊患者、住院患者和医务人员满意度评价，衡量患者获得感及医务人员积极性。

为助力各会员单位深入推动改善医疗服务，持续增强人民群众获得感，提升群众就医体验，提高医务人员、患者满意度，**深**

圳市医院协会特开展医院第三方满意度调查服务。

【协会调查的意义】《关于加强公立医疗卫生机构绩效评价的指导意见》明确提出：鼓励各地采取切实措施，充分发挥专业机构、**行业协会**等第三方机构在绩效评价中的作用，特别是首选委托第三方进行满意度评价。在绩效评价过程中注重吸纳社会公众、患者代表等参与。**协会开展的第三方满意度调查测评，可以帮助医院按要求进入国家卫生健康委满意度调查平台，完成患者及医务人员满意度调查工作，调查结果将纳入公立医院绩效考核统计指标。**

【协会调查的优势】**一是调查主体客观中立。**第三方满意度调查独立于利益主体之外，以公正、权威的非当事人身份，站在公正、客观、事实的角度，调查结果更加真实、可信；**二是调查结果专业科学。**患者满意度涵盖医疗专业技术、医患沟通、服务态度、医德医风等方面，对象多、范围广、专业性强。大多数医院自行委托的机构满意度调查，存在调查问卷实用性不强、信用和效果不足、调查方案不合理、数据分析不深入等问题。协会调查具备专业优势，以科学的调查抽样方法、完善的指标体系、科学的分析技术，站在专业角度进行监测，并运用专业工具进行分析、撰写系统的研究报告、提出改进的方法措施，助力医院不断提升医疗服务质量；**三是调查结果充分运用。**由于经验式管理的思维定势，部分医院对一些自身存在的问题已经熟视无睹，缺少

外部的推动力。通过协会第三方满意度调查，医院管理者全面、客观地了解自身医疗服务质量，以及了解患者的热点问题和建议，找出服务改进关键点，通过科学投入资源和力量进一步改善服务效果，保持医院服务平衡稳定的发展。

【调查目的】（一）找准潜在的问题。通过满意度调查服务，帮助医院发现并找准医疗服务、医院管理等方面的薄弱环节，针对问题采取措施予以整改。（二）融洽医患关系，同时促进医院管理者与员工之间的沟通和交流。对外帮助医院收集社会群众对医疗服务的诉求或意见建议，尽最大努力实现便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，改善医患关系。对内通过满意度调查，员工畅所欲言地反映平时管理层听不到的声音，这样就起到了信息向上和向下沟通的催化剂作用，不断培养员工对医院的认同感、归属感，增强员工对医院的向心力、凝聚力。（三）为医院提供强有力的数据支持和科学依据。通过社会群众、医院职工的评价，反映医院管理能力与水平，助力医院持续提升绩效。

【调查内容】（一）门诊患者满意度调查。主要了解患者对医院设施和服务环境、医务人员服务态度和技术水平、看病就医体验和方便程度、医疗费用满意度情况。（二）住（出）院患者满意度调查。主要了解医生、护士服务态度、医患沟通、治疗效果、医疗费用、辅助检查、入院安排、出院回访等满意度情况。（三）单位员工满意度调查。主要了解单位员工对医院建设、办院方向、绩效分配、人才培养、人性化管理、自我效能等满意度

情况。

【调查周期】通常每季度一次，周期一年。也可以根据不同医院业务应用场景需要,进行个性化设置。

【调查方式】协会将对接国家公立医院考核专家，实现国家二、三级公立医院绩效考核满意度调查全覆盖；充分利用“专家知识库和智能交互”手段，实现现场驻场、智能设备、二维码扫码、电话短信和智能语音多场景满意度调查；采用患者与诊疗映射技术，实现满意度调查有效溯源；利用协会教育培训资源，实现满意度的有效改进与逐步提升。（详见附件）

【调查费用】协会着力为会员单位提供服务，**服务费用以实际产生的为准**，主要包括现场人工、电话调查、交通通信、有奖答卷、数据处理、报告分析及项目税金等费用。

【调查咨询】各单位确定调查需求，协会根据院方需求确定方案，双方签署正式项目委托协议。

联系方式：0755-82336671 13682476671(协会公用手机)

联系人：李炜怡 17388762272 林子豪 13823573726

联系邮箱：szsyyxhbgs@126.com

附件：深圳市医院满意度调查服务介绍



满意度调查管理服务
与数据采集平台

HOSPITAL

医疗行业协会



专为会员单位打造 助力医院提升绩效
医院第三方满意度调查服务项目

深圳市醫院協會

SHENZHEN HOSPITAL ASSOCIATION

单位介绍

COMPANY PROFILE

深圳市医院协会是深圳市依法获得《医疗机构执业许可证》的各级各类医疗机构自愿组成的全市性、行业性、非营利性的,具有独立法人资格的医疗行业协会,业务主管部门是深圳市卫生健康委员会,登记管理机关是深圳市民政局。深圳市医院协会的英文名称是:SHENZHEN HOSPITAL ASSOCIATION。英文简称为“SZHA”。

深圳市医院协会现有会员单位 145 家,分支机构有急诊急救分会、医院质量管理与评审评价分会、护理管理分会、信息分会、民营医院分会、医院社会工作暨志愿服务工作分会、药事管理分会、医院文化分会、血栓与栓塞性疾病防治管理专业委员会、高压氧分会、慢性病管理专业委员会、病案分会、放射管理分会、麻醉学分会、后勤管理分会、介入医学分会、医学工程专业委员会、肾脏病与血液净化分会、门诊管理专业委员会、医学人工智能专委会、医院感染管理专业委员会、生物样本库专业委员会、检验医学分会、医联体建设与发展分会、医院运营管理分会、康复医学专业委员会和创伤骨科专业委员会,协会其它分会、组织建设都在不断完善之中。深圳市医院协会将始终恪守章程,依法办会,认真完成政府部门交办任务,积极开展业务活动,努力服务行业发展,携手全市医院管理工作者,共同推动医疗卫生事业持续健康发展。



政策背景

POLICY BACKGROUND

为进一步推进国家卫生健康委属委管医院深化改革,落实功能定位,承担社会责任,更好地为人民群众提供优质的医疗卫生服务,国家卫生健康委发布《国家三级公立医院绩效考核操作手册》明确要求,医院满意度(包括患者和医院职工)相关考核指标的数据采集工作。深圳市医院协会以满足国考要求为基础,医院高质量发展为目标,建立了深圳市医院满意度调查管理服务与数据采集平台。

现状问题



抽样样本量太少,无法说明问题

目前采用线下抽样方式进行调查(门诊+住院+员工) 样本量少。无法说明存在的问题与改进方式。



调查手段单一、只有统计数据,无法回溯问题

目前满意度评价只有统计报告数据,调查大多采用无记名方式调查,无法对调查结果进行跟踪与质控分析,无法就个体问题还是普遍问题进行回溯处理。



与科室改进无法对应

目前,满意度调查大多采用无记名问卷方式调查,调查于患者就诊无法关联,无法就科室满意度问题进行对应与改进。



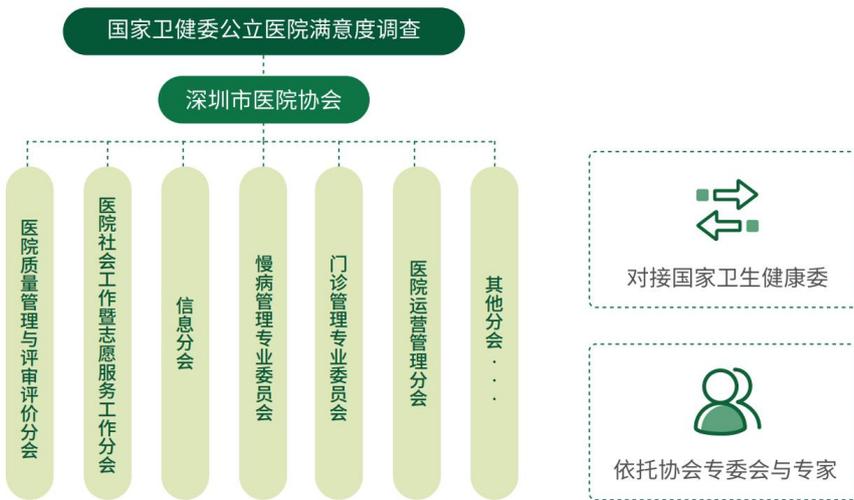
每年无法横向比较

目前满意度调查只有统计报告数据,无法综合医院数据与业务同比与环比比较,形成有效的改进方法。

服务特色

SERVICE FEATURES

调查主体客观中立、调查结果专业科学



国家公立医院满意度调查全覆盖

满意度评价
相关指标

患者满意度

门诊患者满意度

住院患者满意度

医务人员满意度

全场景式满意度调查服务

01 现场满意度调查

02 智能化设备

03 手机扫描自助填写调查

04 短信满意度调查

05 智能语音满意度调查

患者数据匹配精准匹配科室与管理问题



满意度提升服务一体化

