

常州市武进人民医院文件

武医发〔2021〕12号

常州市武进人民医院 关于印发社会评价工作方案的通知

各科室（病区）：

为进一步推进医院行风建设，提高医疗服务质量与水平，维护人民群众健康利益，树立医疗卫生行业新形象，构建和谐医患关系，根据国家卫健委、省卫健委和市卫健委关于做好社会评价工作的要求，特制订《常州市武进人民医院社会评价工作方案》，现印发给你们，请遵照执行。



常州市武进人民医院
2021年3月18日

常州市武进人民医院社会评价工作方案

为进一步推进医院行风建设，提高医疗服务质量与水平，维护人民群众健康利益，树立医疗卫生行业新形象，构建和谐医患关系，根据国家卫健委、省卫健委和市卫健委关于做好社会评价工作的要求，成立我院社会评价工作领导小组。现将相关事项通知如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“服务好、质量好、医德好、群众满意”为目标，坚持以病人为中心，以人民群众满意作为医院一切工作的出发点和落脚点，充分发挥患者以及社会各界对医疗卫生服务的评价、监督作用，不断提升人民群众满意度。

二、领导小组成员

组 长：奚剑波、金建华

副组长：张泽峰、狄 璠、徐学忠、徐志良、郝冬琳、
杨晓兰

领导小组下设社会评价办公室，扎口行风办，行风办负责收集、汇总、分析、整理相关信息，办公室成员为各职能科负责人。

三、评价范围

全院各临床科室、门急诊、医技辅助科室、部分行政后勤科室。

四、评价内容和方法

医院通过各种渠道定期收集院内外意见和建议，并按照患者

的服务流程，社会对其要求满足程度的感受，设计社会满意度测评指标体系，实施社会评价活动。具体内容和方法如下：

（一）门诊病人问卷调查

采取现场随机发放问卷的方式，由行风办每月现场随机发放100份《常州市武进人民医院门诊病人意见征求表》。对门急诊患者和社会群众进行满意度测评，了解医护人员的服务技术、态度、医院环境、廉洁行医等各个方面情况。

（二）出院病人满意度调查

行风办对出院患者随机进行电话回访，另外医院还聘请第三方公司对出院病人进行满意度调查，重点了解我院医务人员的服务态度、技术及有无行业不正之风等方面情况，行风办负责收集各科室满意度情况及出院病人提出的意见和建议，并对《出院患者意见征求表》进行汇总、分析、反馈。

（三）住院病人满意度调查

行风办每月开展住院病人满意度调查活动，每月发放120份填写《住院病人满意度调查表》，并负责汇总、分析和反馈。

（四）住院病员家属座谈会

1. 行风办每季度召开病员家属座谈会（各病区随机抽取一名住院病员或家属）了解患者及家属对医院各方面服务的评价，听取意见和建议，及时反馈给相关职能科室并督促整改。

2. 临床科室每月召开工休座谈会，收集意见和建议，及时整改。

（五）行风监督员会议

定期召开行风监督员座谈会，不定期通过多种方式与社会监

督员沟通，收集监督员反馈的意见并进行整改。我院行风监督员由人大、政协、融媒体、信访办、医保局、总工会等人员代表组成。

（六）设立意见箱和公布举报电话

医院在门急诊侯诊大厅和各病区设立意见箱，由行风办专人负责开箱，对收集到的意见和建议进行整理，及时给予调查、处理、反馈；实行首诉负责制，各科室第一时间受理，如不能处理及时转交投诉管理科办理；公布监督投诉电话、公布举报收受“红包”和礼金的电话、医院网站及邮箱，随时接受社会各界和患者的监督。

（七）上级部门满意度调查

为科学客观真实了解患者对我院医疗服务的满意度，了解本院职工的真实的意见和建议，行风办认真收集上级部门满意度调查通报，对存在问题进行分类整理，反馈给相关科室落实整改。

五、评价分析反馈

1. 行风办每季度对门诊病人满意度调查进行汇总分析，如果不达标，按要求进行原因分析。

2. 行风办每月对出院病人满意度调查表进行汇总分析，将调查结果反馈给相关科室和职能部门，进一步落实整改。

3. 行风办定期收集各部门反馈的信息，进行分类、综合分析，重要事件及时上报社会评价领导小组；领导小组针对集中反映的问题召集相关部门负责人听取意见，落实整改，投诉管理科对有相关共性的时常发生的投诉进行分析、处理，促进医院医疗质量和服务持续改进。

4. 上级部门的满意度调查中不达标的科室，行风办按年终目标考核责任书的要求进行考核扣分。

六、工作要求

1. 坚持公平、公正、公开的原则。按照医院社会满意度测评指标，通过所选择的调查对象的参与和支持，对医院服务全过程动态监控、分析和评价，使医院服务质量达到患者、家属、社会满意。

2. 坚持标本兼治、纠建并举。既要切实解决损害群众利益的服务质量问题及行业不正之风问题，又要加强管理考核力度，将投诉与年终考核、医师定期考核、医德考评、评优评先等相结合。

3. 坚持边评边改，评改结合，以社会评价工作为契机，不断提升群众就医的获得感和满意度。

附件：1 常州市武进人民医院满意度评价目标体系

2. 常州市武进人民医院门诊窗口科室问卷调查

3. 常州市武进人民医院出院患者满意度调查问卷

4. 常州市武进人民医院住院病人满意度调查问卷

附件 1:

常州市武进人民医院满意度评价目标体系

一级指标	二级指标	目标值	计算公式	调查对象	备注
临床科室满意度	医生满意度	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
	护士满意度	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
窗口科室满意度	门急诊服务	≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊急病人	
	挂号收费	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	门诊药房	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	影像中心(X/CT/MRI)	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	检验科	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	超声科	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	心电图	≥95%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
		≥95%	(满意+较满意) / 调查人数	门诊病人	
	后勤服务满意度	卫生保洁	≥90%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	住院病人
食堂		≥85%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	住院病人	
			$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	医务人员	
保安		≥90%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	门诊病人	
		≥90%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	出院病人	
	≥90%	$(\text{非常满意数} \times 100 + \text{满意数} \times 95 + \text{一般数} \times 60 + \text{不满意数} \times 0) / (\text{调查总数} \times \text{最大分值})$	住院病人		

附件 2:

常州市武进人民医院门诊窗口科室问卷调查表

- 1、您对挂号、收费处工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 2、您对门诊药房工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 3、您对检验科工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 4、您对影像（CT、磁共振、放射）中心工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 5、您对超声科（B超）工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 6、您对功能科（心电图室）工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 7、您对急诊科工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 8、您对输液室工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 9、您对门诊服务台工作人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 10、您对导医、分诊人员的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 11、您对所接触的门诊医生的服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 （如不满意是____月
日____时间就诊的____科____号诊室 原因_____）
- 12、您对医院的清洁卫生是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意（是____区域）
- 13、您对医院的保安服务是否满意：
①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 ⑤未接触 原因_____
- 14、各挂号、收费、发药、检验、B超、放射、CT等窗口有否与您进行沟通、告知清楚相关事项？
①有 ②没 （未进行沟通告知的是_____窗口）

15、您对门诊流程及指引是否满意：

①满意 ②较满意 ③一般 ④不满意 原因_____

16、您对医院行风的总体印象

①好 ②较好 ③一般 ④差

17、您对医院的医疗服务有何意见、建议？

附件 3:

常州市武进人民医院出院患者满意度调查问卷

- Q1: 您对医院行风状况的总体印象如何?
- Q2、 您对所接触的医生的服务态度是否满意?
- Q3、 您认为所接触的医生的技术如何?
- Q4、 您对所接触的护士的服务态度是否满意?
- Q5、 您认为接待或护理您的护士的技术如何?
- Q6、 您对挂号收费处工作人员的服务是否满意?
- Q7、 您对保安工作人员的服务是否满意?
- Q8、 您对药房工作人员的服务是否满意?
- Q9、 您对检验科工作人员的服务是否满意?
- Q10、 您对影像（CT、磁共振、放射）科工作人员的服务是否满意?
- Q11、 您对心电图室工作人员的服务是否满意?
- Q12、 您对超声科（B 超）工作人员的服务是否满意?
- Q13、 您对医院的伙食是否满意?
- Q14、 医院就医流程和步骤是否清楚、方便?
- Q15、 您对医院的收费是否放心?
- Q16、 住院期间有无定期给您费用清单?
- Q17、 出院时医院有无费用明细账单给您?
- Q18、 您在这次就医期间是否给医院工作人员送过“红包”?
- Q18_1 您给医院工作人员送“红包”的原因是?
- Q18_2 您给医务人员送“红包”时，他们的态度和做法是?
- Q18_3 您是否要求查处收“红包”的医务人员，是否愿意出证?
- Q19 您对构建和谐医患关系和卫生行风建设有什么建议和要求?

附件 4:

常州市武进人民医院住院病人满意度调查问卷

- Q1、医生能否向您解释治疗方案?
- Q2、医生能否履行知情同意的规定?
- Q3、医生的服务态度如何?
- Q4、护士的服务态度如何?
- Q5、护士的技术水平如何?
- Q6、当您按呼叫器时，护士能及时到您床前?
- Q7、病区的环境是否安静、整洁
- Q8、医院的配餐服务如何?
- Q9、病区工勤的服务态度如何?
- Q10、病区运送工勤的服务质量怎样?
- Q11、医院是否向您提供了复诊预约服务
- Q12、医院保安人员的服务态度如何?
- Q13、相关检查人员的服务如何？（检验、放射、B超、心电图）
- Q14、办理入院手续是否便捷
- Q15、医务人员是否注重保护您的隐私
- Q16、病房的服务流程是否合理
- Q17、您对整个住院服务是否满意
- Q18、医生每天是否都会来查房，询问您的病情
- Q19、住院期间，医务人员是否向您索要、收受“红包”及其他财物（如有请注明患者、医务人员姓名、科室、时间、地点、金额）