

太仓市卫生健康委员会文件

太卫健〔2021〕114号

关于开展 2021 年医疗卫生单位服务质量 第三方满意度调查工作的通知

各医疗卫生单位:

为切实加强卫生行风建设,推动全市医疗服务持续改进,我委将继续委托第三方开展全市医疗卫生单位服务质量的满意度调查工作,现将有关事项通知如下:

一、调查内容:2021 年调查内容为 2 个方面,包括职工满意度、患者(服务对象)满意度。

二、调查次数和时间:职工满意度调查为一期,时间在 9 月份;患者(服务对象)满意度调查共二期,时间为:8 月、12 月。

三、调查单位与样本

(一)调查单位:全市各医疗卫生单位(名单见附件 2)。

(二)调查样本量:为进一步保证调查结果公平公正,

“患者（服务对象）满意度调查”各单位提供调查时段内全部服务对象的电话，按比例调查100个以上服务对象。调查样本基本项目为：姓名、年龄、性别、联系电话，出院病人请注明出院诊断，各医院的调查对象主要为出院患者，如部分出院患者数少于100个的单位，需另增加门诊患者的电话样本。“职工满意度调查”职工人数在300人以上者提供300个职工电话，300人以下的单位上报全部职工电话，按比例抽取。

四、其他相关事项

1. 调查数据样本上报至邮箱：18013789849@163.com，联系人：金鸥、龚洁，电话：53541558，“患者（服务对象）满意度调查”第一期调查样本请在8月31日前上报，上报样本为2021年1月-6月的服务对象。单位职工电话调查样本于9月10日前上报，“患者（服务对象）满意度调查”第二期调查样本于12月10日前上报，上报样本为2021年7月-11月的服务对象。

2. 请各单位认真做好样本数据收集工作，保证数据的真实性，及时上报。

附件1：太仓市医疗卫生单位满意度调查问卷

附表1：第三方满意度调查单位名单

太仓市卫生健康委员会

2021年8月20日

（此件公开发布）

附件 1:

太仓市医疗卫生单位满意度调查问卷

您好！我是太仓市卫健委服务质量调查员，想请您对本市 XXX 进行评价，我们会对您个人的信息保密，本次调查约需 5 分钟，感谢您的配合。

第一部分 医院满意度（门诊、出院病人）调查：

（单位 姓名 联系方式 ）

请您对以下问题按 1-10 分打分：

1. 您觉得所接触的医生的服务态度怎样？（ ）
2. 您觉得所接触的医生的技术怎样？（ ）
3. 您觉得所接触的护士的服务态度怎样？（ ）
4. 您觉得所接触的护士的技术怎样？（ ）
5. 您觉得药房、挂号（收费）处等窗口的工作人员服务怎么样？（ ）
6. 您对就诊医院的环境卫生感觉怎样？（ ）
7. 您对就诊医院的设施、流程等其他后勤服务感觉怎样？（ ）
8. 目前医院的收费方面的情况您觉得 0-100 分可以打多少分呢？
9. 有没有特别需要表扬或批评的人？（名字 ）
- 10 您对医院的要求及建议：_____

第二部分 公共卫生机构满意度调查

（单位 姓名 联系方式 ）

请您对以下问题按 1-10 分打分：

1. 是否公示办事制度、程序和主要服务项目收费标准？（是、否）
 2. 您是否参加过该机构组织的卫生和健康教育主题活动？（是、否）
 3. 您对工作人员的服务态度感觉怎样？
 4. 您对工作人员的业务技术感觉怎样？
 5. 您对该机构的环境感觉怎样？（ ）
 6. 您对该机构的办事效率感觉怎样？（ ）
 7. 有没有特别需要表扬或批评的人？（名字 ）
 - 8 您的要求及建议：_____
-

第三部分 公共卫生机构满意度调查(急救站)

(单位 姓名 联系方式)

请您对以下问题按 1-10 分打分：

1. 是否公示办事制度、程序和主要服务项目收费标准？（是、否）
 2. 您对工作人员的服务态度感觉怎样？
 3. 您对医护人员的业务技术水平感觉怎样？()
 4. 您对该机构的环境（急救车环境与设施）等感觉怎样？（ ）
 - 5 您对该机构的办事效率感觉怎样？（出车时间）（ ）
 6. 您对收费是否放心？
 7. 有没有特别需要表扬或批评的人？（名字 ）
 - 8 您的要求及建议： _____
-

附件 2:

第三方满意度调查单位名单

序号	单 位	职工满意度	患者满意度	问卷表
1	太仓市第一人民医院	√	参加第二期	第一部分
2	太仓市中医医院	√	参加第二期	第一部分
3	太仓市第三人民医院	√	√	第一部分
4	太仓市城厢镇社区卫生服 务中心	√	√	第一部分
5	太仓市科教新城社区卫生 服务中心	√	√	第一部分
6	太仓高新区社区卫生服务 中心	√	√	第一部分
7	太仓市陆渡社区卫生服务 中心	√	√	第一部分
8	太仓市沙溪人民医院	√	参加第二期	第一部分
9	太仓市浏河人民医院	√	参加第二期	第一部分
10	太仓市璜泾人民医院	√	√	第一部分
11	太仓市港区医院	√	√	第一部分
12	太仓市双凤人民医院	√	√	第一部分
13	太仓市双凤镇新湖卫生院	√	√	第一部分
14	太仓市沙溪镇直塘卫生院	√	√	第一部分
15	太仓市璜泾镇王秀卫生院	√	√	第一部分
16	太仓市浮桥镇牌楼卫生院	√	√	第一部分
17	太仓市沙溪镇归庄卫生院	√	√	第一部分
18	太仓市浏河镇新塘卫生院	√	√	第一部分
19	太仓市沙溪镇岳王卫生院	√	√	第一部分

20	太仓市浮桥镇金浪卫生院	√	√	第一部分
21	太仓新安康复医院		√	第一部分
22	太仓摩尔口腔医院		√	
23	太仓厚生眼科医院		√	
24	太仓长征医院		√	第一部分
25	太仓友谊医院		√	第一部分
26	太仓广慈医院		√	第一部分
27	太仓奕林医院		√	第一部分
28	太仓卫康医院		√	第一部分
29	太仓市妇幼保健计划生育 服务中心	√	√	第二部分
30	太仓市卫生监督所	√	√	第二部分
31	太仓市疾控中心	√	√	第二部分
32	太仓市卫生培训与健康促 进中心	√	√	第二部分
33	太仓市中心血站	√	√	第二部分
34	太仓市医疗急救站	√	√	第三部分

注：打“√”为参加调查。