2024年满意度调查需求

**一、调查范围与频率**

| **调查范围** | **类型** | **调查频率** | **调查方式** | **主要调查对象** | **调查主要内容** | **其他要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 患者满意度 | 国家 | 每季度门诊、住院各一次 | 一对一随机调查 | 门诊患者、住院患者 | 具体国家医管中心调查问卷为准 | 需满足三级清洗要求 |
| 院内 | 每月一次 | 全面调查 | 住院患者、门诊患者、医技科室及特殊科室患者 | 具体以本院设计问卷内容为准 | —— |

**二、样本量需求**

1. **国家患者满意度调查样本情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **每季度样本量（经三级清洗后）** | **下半年样本总量（经三级清洗后）** |
| 门诊患者 | 400 | 800 |
| 住院患者 | 400 | 800 |
| 合计 | 1600 |

**（二）院内患者满意度调查样本情况**

**1、住院患者满意度：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **病区** | **涵盖科室名称** | **每季度调查数量** |
| 一病区 | 急诊医学科 | 10 |
| 二病区 | 儿科 | 10 |
| 三病区 | 感染性疾病科、肝病科 | 10 |
| 四病区 | 消化内科 | 10 |
| 五病区 | 妇产科 | 10 |
| 六病区 | 老年病科 | 10 |
| 七病区 | 康复医学科 | 10 |
| 八病区 | 骨伤二科 | 10 |
| 九病区 | 骨伤一科 | 10 |
| 十病区 | 泌尿外科 | 10 |
| 十一病区 | 甲乳外科 | 10 |
| 肛肠外科 | 10 |
| 血管外科 | 10 |
| 胸外科 | 10 |
| 十二病区 | 胃肠外科 | 10 |
| 肝胆外科 | 10 |
| 十三病区 | 风湿免疫科 | 10 |
| 肾病科 | 10 |
| 十四病区 | 呼吸与危重症医学科 | 10 |
| 十五病区 | 心血管内科 | 10 |
| 全科医学科 | 10 |
| 十六病区 | 神经内科 | 10 |
| 内分泌与代谢疾病科 | 10 |
| 十七病区 | 神经外科 | 10 |
| 十八病区 | 肿瘤内科 | 10 |
| 血液科 | 10 |
| 十九病区 | 康桥院区 | 10 |
| 二十病区 | 重症医学科 | 10 |
|  | 麻醉科 | 10 |
| 合计 | 290 |

**2、门诊患者满意度：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **科室名称** | **每季度发放数量** |
| 1 | 临床心理科 | 10 |
| 2 | 皮肤科 | 10 |
| 3 | 健康管理中心 | 10 |
| 4 | 针灸科 | 10 |
| 5 | 推拿科 | 10 |
| 6 | 中医门诊 | 10 |
| 7 | 急诊医学科 | 10 |
| 8 | 耳鼻喉科 | 10 |
| 9 | 眼科 | 10 |
| 10 | 口腔科 | 10 |
| 11 | 整形美容科 | 10 |
| 12 | 血透中心 | 10 |
|  | 总计 | 120 |

**3、特殊科室满意度：调查对象为医务人员**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **科室名称** | **每季度发放数量** |
| 1 | 消毒供应中心 | 10 |
| 2 | 手术室 | 10 |
|  | 总计 | 20 |