**项目需求书**

1. **项目内容**

以季度为时间单位开展患者满意度调查，出具季度、年度患者满意度调查报告(如遇特殊情况，可适当调整调查周期)；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **数量** | **单位** | **服务期** |
| 2025-2026年度第三方满意度调查服务项目 | 1 | 项 | 两年 |

1. **项目简介：**

我中心为广州市属三级甲等医院，下设五个在运行院区：珠江新城院区（广州市金穗路9号）、儿童院区（广州市人民中路318号）、妇婴院区（广州市人民中路402号）、增城院区（广州市增城区增城大道293号）、白云院区（白云区新市新达路91-93号）。年门急诊四百万人次、出院病人十四万人次。现有职工5100人。

为加强管理，引进第三方机构开展满意度调查工作，相关调查结果用于质量改进，同时纳入绩效考评。

1. **项目需求**

1、调查对象、样本量

每季度开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每测评对象（科室）样本量不低于20个/季，测评对象（科室）样本量以实际为准（上年355个），样本涵盖每个月，工作日与节假日合理分布。每年开展一次职工满意度调查，样本量不低于员工人量的30%。

2、调查方式

调查形式包含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

3、调查资料、报告的提交

每次调查周期结束15日内将本期满意度数据资料反馈给采购人，内容需包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成功病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料，每半年以专题讨论或讲座形式进行反馈，并且能够提供帮助医院持续改进医患关系服务的管理信息系统，并能根据本项目需求，有针对性地制定协助医院持续改进的提升方案。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 形式 | 数量/次 |
| 患者满意度中心总体调查测评报告 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 患者满意度各院区调查测评报告 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 5 |
| 患者满意度护理调查测评报告及数据 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 职工满意度中心总体调查测评报告 | 年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 职工满意度各院区调查则评报告 | 年度 | 电子+纸质 | 5 |

1. 每季度结束后15日内提交测评报告（WORD/PDF电子版、打印装订一式四份），每半年以专题讨论或讲座形式进行反馈。
2. 调查测评涉及所有资料及成果归采购人独家享有，任何个人及单位未经招标人同意不得引用或公开发表本调查测评成果和相关数据，妥善保管资料，负有保密义务和保密责任，否则，采购人有权追究其法律责任。
3. 所有操作文件（含调查问卷）应在征得采购人同意后方可付诸执行，未经采购单位同意不得更改。
4. 供应商需自行完成样本量采集，采购人在能力范围内予以积极配合。
5. 提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应采购人需求。
6. **服务质量要求及技术指标要求**

有质量监控体系，项目工作有质控，并保证调查结果的真实性和准确性；医院有权随时对调查过程和结果进行监控和抽查。

1. **人员要求**

必须保证投入足够的项目执行人员。调查人员应经过岗前专业培训和同质化培训，包括医院服务和医疗管理培训、访问培训、问卷内容培训及调查工作培训等。另外须最少包含 2名以上质控员。人员名单及人员背景资料提交采购人书面同意后方可作为执行项目的团队。执行团队要稳定，有固定接洽人员与医院联系并定期提交成果，项目执行过程中项目团队人员未经医院书面许可不得变更。

1. **售后服务要求**

1. 回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便配合医院复核。

2. 配合医院相关部门开展对此项目专项审计工作。