

辽宁省卫生和计划生育委员会办公室文件

辽卫办发〔2017〕281号

关于做好医院满意度调查试点工作的通知

各市卫生计生委，各省直医疗机构：

为进一步落实改善医疗服务行动计划，深入推动改善医疗服务，按照《国家卫生计生委办公厅关于开展医院满意度调查试点工作的通知》要求，决定开展医院满意度第三方调查工作。现将有关事项通知如下：

一、调查内容

（一）患者满意度：包括医患关系、信息提供、服务流程、硬件环境和总体满意度等。

（二）员工满意度：包括工作内容、薪酬福利、职业发展和总体满意度等。

二、调查方式

基于移动互联网和大数据技术进行在线调查。（技术方案见附件1、2）。

三、调查对象和时间安排

(一) 第一阶段。2017年9月6日至20日：辽宁省人民医院、辽宁中医药大学附属医院、沈阳市妇婴医院。

(二) 第二阶段。2017年9月21日至10月31日：中国医科大学附属第一医院、中国医科大学附属盛京医院、沈阳医学院附属中心医院、大连市中心医院、海城市中心医院、岫岩县中心医院。

(三) 第三阶段。2017年11月1日至2018年1月31日：在全国所有三级公立医院开展满意度调查。

(四) 第四阶段。2018年2月1日至8月31日：在全国所有二级公立医院开展满意度调查。

四、建立联络员机制

(一) 市级联络员。由各市卫生计生委医政医管处1名同志担任，具体负责辖区内医疗机构开展满意度调查协调工作，审核医院填报信息（见附件2），使用联络员工作论坛和即时聊天工具等交流工作信息。

(二) 省直医疗机构联络员。由医院一名中层干部担任，具体负责协调本医院相关部门，报送信息（见附件2），使用联络员工作论坛和即时聊天工具等交流工作信息。

五、工作要求

(一) 请各市卫生计生委做好辖区内医院满意度调查的组

织协调工作，明确各参与医院联络员并督促医院按照工作要求和技术方案推进工作。请各市卫生计生委填写市级联络员回执（附件3），于2017年10月30日前报省卫生计生委。

（二）请各医院根据技术方案做好满意度调查准备工作，指定1名联络员按照技术方案组织患者和员工的满意度调查，保证调查期间每个工作日随机填写有效问卷的门诊患者不少于300人、出院患者不少于日平均出院人数的50%，在职员工全覆盖。

省卫生计生委医政医管处联系人：杨硕硕

联系电话：024-23395613 23388057（传真）

邮箱：lnwsyz@126.com

省医院发展中心联系人：唐成海

联系电话：024-23394356

附件：1. 满意度调查技术方案

2. 医院信息填报系统使用说明

3. 联络员回执

辽宁省卫生计生委办公室

2017年10月23日

（信息公开形式：主动公开）

辽宁省卫生计生委办公室

2017年10月23日印发



附件 3

联络员回执

姓名	工作单位	职务	办公电话	手机