**柳州市工人医院聘请第三方公司协助开展满意度调查服务采购项目需求**

1. **项目名称**

柳州市工人医院聘请第三方公司协助开展满意度调查服务采购项目

1. **项目概况**

随着医学模式的转变和市场经济的发展，患者对医疗服务的需求越来越高，建立以“患者为中心”的服务理念已经成为医院管理的重要内容，对患者进行满意度调查是促使服务水平持续提高的一种必要的手段。为找准医疗服务、医院管理等方面的薄弱环节，融洽医患关系，用好社会群众、医院职工评价尺度，了解医疗政策落实等情况，拟开展第三方满意度调查工作，持续增强人民群众就医获得感，进一步提高医疗服务质量。

1. **资质要求**
2. 投标人需为国内注册（指按国家有关规定要求注册的）生产或经营本次招标采购货物及服务，具备法人资格的供应商。
3. 投标人三年内在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录。
4. 投标人有效的“营业执照”副本复印件。
5. 投标人有效的“税务登记证”副本复印件。

**四、调查对象**  
 本次工作的调查对象为柳州市工人医院患者及职工。  
**五、调查时间**  
 本次调查工作每个季度开展 1 期，共计开展 4 期。 服务期为一年。  
六、**调查内容**  
 主要调查柳州市工人医院的门诊患者满意度、住（出）院患者的满意度、单位职工的满意度等内容。  
  **（一）门诊患者满意度调查。**

主要了解患者对医院设施和服务环境、医务人员服务态度和技术水平、看病就医体验、安全感和方便程度、医疗费用满意度情况， 对门诊最不满意的环节及其原因， 对无偿献血政策知晓情况，医疗机构疫情防控落实， 医务人员行风情况等。  
  **（二）住（出）院患者满意度调查。**

主要了解医生、护士服务态度、医患沟通、治疗效果、住院安全感、医疗费用、入院安排、出院回访等满意度情况， 对住院最不满意的环节及其原因， 对无偿献血政策知晓情况， 医疗机构疫情防控落实情况， 医务人员行风情况， 了解先诊疗后付费等健康扶贫政  
策落实情况。  
  **（三）医院职工满意度调查。**

主要了解单位职工对医院建设、办院方向、绩效分配、人才培养、人性化管理、自我效能、医务人员医疗秩序(单独统计)以及医务人员对院长满意度（单独统计）等满意度情况， 对无偿献血政策知晓情况， 医疗机构疫情防控落实情况， 医务人员行风情况等。  
 **七、调查方式**  
 本次工作将采用问卷调查与计算机辅助电话调查等多种方式相结合开展项目。  
 **（一） 问卷调查**  
 事先按照一定的抽样程序和要求选取门诊患者、住院患者和医院职工，通过实地问卷调查、网络问卷调查、留置问卷调查等方式发放和回收调查问卷。对于不能自填的患者可以由工作人员提问，然后患者作答的方式完成调查或由陪伴人或监护人填写。为保证调查问卷的有效性，督导审核人员当天或当场审核回收的问卷，及时发现问题并补充完整。  
 **（二） 计算机辅助电话调查**  
 出院患者主要采用计算机辅助电话调查的方式， 由柳州市工人医院提供出院患者基本信息，包括姓名、性别、年龄、科室、电话等信息， 由服务商导入计算机系统， 然后计算机根据导入的电话号码进行随机拨号， 拨号后访问员根据计算机屏幕上显示的基本信息及问卷内容对被访者进行一对一的访问， 记录访问答案并保存录音， 并通过计算机及时将数据录入到数据库中，易于控制项目实施的质量。

本次调查采用问卷调查与计算机辅助电话调查相结合的方式开展，调查（ 4 期）总共采集有效样本数不少于8200个， 其中，计算机辅助电话调查有效样本数不少于 1200个，问卷调查有效样本数不少于 7000 个。 即每期调查采集的问卷调查和计算机辅助电话调查有效样本数不少于 2050 个。

八、**报价要求**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **调查对象** | **类型** | **每次样本（份）** | **次数/年** | **全年总样** | **单价（元/份）** | **小计（元）** |
| **患者** | 门诊患者（现场调查） | 700 | 4 | 2800 |  |  |
| 住院患者（现场调查） | 700 | 4 | 2800 |  |  |
| 出院患者（电话调查） | 350 | 4 | 1400 |  |  |
| **职工** | 职工（现场调查）+院长评价 | 300 | 4 | 1200 |  |  |
| **总计** | 元。**（含出具分析报告5份，每季度一份，年度一份）**  **该报价含人工费、交通费、税费等完成该项目的所需费用** | | | | | |

**七、支付方式及要求**

1、按季度支付，完成季度调查并出具相应报告支付该季度服务费

**八、合同年限要求**

1.合同期一年。

**九、务商遴选方式**

对服务商的服务质量、及时性及价格进行综合评价，遴选1家服务商。