**医患办关于“引进第三方测评服务”采购项目技术要求**

一项目技术要求

（一）功能需求

1、为医院搭建患者体验云数据库平台。包括数据云、采集端、应用端、分析端，为医院提供患者体验数据云管理系统并提供维护与升级服务（无需与HIS对接）。

2、由终端设备、第三方专业测评队伍就医院患者体验的数据来源、样本量标定、样本量采集、数据智能分析等方面提供专业化的服务；

3、通过智能化的数据分析，对医院品质管理提出持续改进分析并监测执行效果，查找患者就医过程的问题环节和医疗质量管理方面的短板漏洞，帮助医院和各科室针对品质管理提出优先改进选择。

4、需要经专业考核、具备上岗资质的测评师，携带专业测评终端赴医院展开患者体验测评,保证了采集数据的公平性与公正性。测评结果自动上传至设置的云平台系统，全程杜绝人为干扰和误差产生，有效确保测评数据客观性、真实性和有效性。

5、根据医院要求数据采集的内容涵盖医院诊疗质量、护理质量、患者安全、服务效果、辅技支持、后勤保障、就诊环境、医德医风等各方面品质现状。查找问题环节和短板漏洞，帮助医院及科室提出优先改进选择，并且对采集时发现的问题环节进行重点监测并追踪其改进效果。

6、培训咨询服务：邀请全国知名专家协助医院进行品质改进相关的培训与咨询活动。

（二）测评要求:

1、调查对象:门诊患者、住院患者(在院患者、出院患者)及在职员工。

2、门诊患者满意度测评问卷应包含患者在医院接受诊疗过程中各个关键节点所涉及的服务，需包含以下内容（可扩展）：患者基本信息、挂号环节、导诊分诊环节、候诊环节、医护沟通环节、缴费收费环节、检查、检验及治疗环节、取药环节、医院环境与标识、患者隐私保护、服务态度、投诉管理环节、意见与建议。

▲备注：检查、检验及治疗环节涉及医院医技科室，如CT、MR、内窥镜、超声等，满意度问卷需要将其内容纳入

3、住院患者满意度测评问卷应包含患者在医院接受诊疗过程中各个关键节点所涉及的服务，需包含以下内容（可扩展）：患者基本信息、入出院环节、病房接诊环节、医护沟通、诊疗环节、服务态度、患者知情、医德医风、费用管理、患者安全、就医环境设施、疼痛管理、手术麻醉环节、投诉管理、医疗质量与效率、隐私保护、意见与建议。

▲备注：诊疗环节涉及医院医技科室部分，如CT、MR、内窥镜、超声等，满意度问卷需要将其内容纳入

4、医院职工满意度测评问卷应包括（可扩展）：基本信息、工作环境、工作强度、薪酬待遇、培训机会、晋升机会、发展前景、后勤服务、机构管理、职业认同、意见与建议、临床医技科室对职能科室满意度、外科科室对手术室满意度、临床科室对医技医辅科室满意度。

5、现场调研、电话调研、电子问卷，对于样本内门诊患者现场测评比例不低于50%，对于样本内在院患者现场测评比例不低于85%。现场调研、电话调研均需要录音备查，保存期限为一年，上述测评方式有信息化技术支撑。

五、样本量:具备科学的抽样体系，能根据医院规模、科室数量、就诊人次等具体信息测算出样本量，保证样本的代表性。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 数据采集对象 | 次数 | 样本量 | 数据采集方式 |
| 1 | 门诊 | 4 | 每次不少于600人 | 终端采集 |
| 2 | 住院 | 4 | 每次不少于600人 | 终端采集 |
| 3 | 员工 | 1 | 约为员工总数的80% | 二维码采集 |

6、问卷设计:要求调查问卷设计科学合理，须经过统计学信度验证，并符合和对应国家对于医院建设管理的标准要求，测评指标涵盖医院管理各主要流程和质控要点

7、数据质量：需具备完备的测评数据真实性及准确性校验管理流程和组织体系，有效确保医院调查数据的信息科学客观、真实有效。

8、测评报告：每个季度、半年度、年度出具一份患者满意度分析报告、一份职工满意度报告，报告均需要在每个季度结束后的10个工作日内出具。