

安徽省卫生健康委员会

皖卫医秘〔2019〕106号

关于全面开展公立医院满意度 在线调查工作的通知

各市、县（市、区）卫生健康委，省属公立医院监管中心，省属各公立医院：

为建立健全卫生健康行风整治和改善医疗服务“四监督一考核”常态化监管机制，持续改善医疗服务，树立行业新风，现就全面开展公立医院满意度在线调查工作通知如下：

一、明确目标任务。满意度调查是我省确定的改善医疗服务四个“常态化”监督措施之一，是评价工作成效的重要依据。全省二级以上公立医疗机构要依托全国医院满意度在线监测平台，持续开展患者和员工满意度常态化调查，除按年度进行绩效考核外，按期进行问题反馈和全省范围内排名通报。各地各单位要充分认识满意度调查常态化监督对于加强行风建设和改善医疗服务的重要意义，切实加强组织领导和统筹协调，明确责任部门和责任人，建立奖惩机制，确保调查工作持续有效开展。

二、加强宣传引导。二级以上公立医疗机构要在候诊区、诊疗区（门诊诊室门口、住院病区）、各类窗口（如挂号、取药、收费、出入院等）、分诊台、护士工作站等患者集中地点的显要位置，张贴满意度调查二维码海报（式样见附件 1，各地各医疗机构可根据式样设计印制），提示患者完成满意度问卷调查。具有网络门户（如微信公众号、手机 APP、医院网站等）的医院要在门户网站首页、微信公众号、手机 APP 等显著位置设置患者满意度调查二维码。各医疗机构可通过院内 OA 系统等形式组织医院职工通过扫描“医务人员满意度调查二维码”进行答题，做到在职员工全覆盖。要积极采取措施，鼓励和引导调查对象参与满意度调查工作，确保门诊、住院患者和医院职工在统计期内有效样本量符合要求。截至 4 月底，全省还有 23 所三级公立医院样本量未能达标（名单和未达标情况见附件 2）。

三、严肃工作纪律。各医疗机构必须端正工作作风，坚持客观公正，不得以任何形式直接或间接干扰患者和职工满意度调查，影响调查结果，严禁各种代填、刷单等形式的弄虚作假行为。上述行为一经发现，将在年度绩效考核中予以否决，并严肃追究相关单位和人员责任。

四、注重结果运用。各医疗机构要对照满意度调查结果，认真查找分析患者和职工不满意的原因，对发现的突出问题要迅速落实整改。围绕实现改善医疗服务“十大目标”，不断优化就诊流程和环境，注重人文关怀，改善患者就医体验，提高满意度水平。

全省公立医疗机构满意度调查工作由省属公立医院监管中心

统一进行指导。各地各单位在工作中形成的好经验、好做法，发现存在的问题和困难，请及时反馈省属公立医院监管中心。联系人：胡奎 杜华荣，电话：0551-65101351，65102120，电子邮箱：ahygzx@163.com。

- 附件：1. 满意度调查二维码海报（式样）
2. 全国医院满意度在线监测平台安徽省三级公立医院未达标医院情况（截止2019年4月底）



（信息公开形式：依申请公开）

附件 1

满意度调查二维码海报（式样）

医院

安徽健康
Health Anhui

患者满意度调查

欢迎您参加全国公立医院满意度在线调查，请按照以下步骤完成操作，您的意见将成为我们改善医疗服务的重要依据，感谢您的参与！

第一步：扫描二维码

请打开微信“扫一扫”功能
扫描下方二维码



第二步：点击满意度链接

请关注公众号，然后点击公众
号中“满意度”链接



第三步：开始答题并提交

打开页面后，请点击橙色按钮
“开始答题”，完成后提交



附件 2

全国医院满意度在线监测平台安徽省三级公立医院 未达标医院情况（截止 2019 年 4 月底）

序号	单位	住院	门诊	员工
1	安医二附院	未达标		未达标
2	安医附属口腔医院	未达标	未达标	未达标
3	省中西医结合医院	未达标	未达标	
4	合肥市滨湖医院	未达标	未达标	未达标
5	合肥市口腔医院	未达标		
6	淮北市中医医院	未达标	未达标	未达标
7	亳州市华佗中医院		未达标	未达标
8	阜阳市中医医院	未达标	未达标	未达标
9	阜阳市传染病医院	未达标	未达标	未达标
10	阜阳市妇产医院		未达标	未达标
11	淮南市第一人民医院	未达标	未达标	未达标
12	滁州市中西医结合医院	未达标	未达标	未达标
13	天长市中医院			未达标
14	马鞍山市中医院	未达标		
15	芜湖市第二人民医院	未达标		
16	芜湖市精神病医院	未达标	未达标	
17	芜湖市眼科医院	未达标	未达标	未达标
18	皖南康复医院	未达标	未达标	未达标
19	铜陵市人民医院		未达标	未达标
20	铜陵市立医院	未达标	未达标	未达标
21	铜陵市妇幼保健院	未达标	未达标	未达标
22	安庆市立医院		未达标	
23	安庆市第一人民医院	未达标	未达标	

