索引号:	11220000MB1519656C/2020-02145	分类:	综合政务（其他）;通知
发文机关:	吉林省卫生健康委员会	成文日期:	2020年05月14日
标题:	关于开展2020年度全省二级以上公立医院移动互联网满意度调查的通知		
发文字号:	吉卫医发〔2020〕5号	发布日期:	2020年05月17日

关于开展2020年度全省二级以上公立医院移动互联网满意度调查的通知

吉卫医发〔2020〕5号

各市（州）卫生健康委，长白山管委会卫生健康局，梅河口市、公主岭市卫生健康局：

提升群众满意度是公立医院综合改革的一项基本目标，持续增强群众获得感，提高医务人员积极性，也是实施进一步改善医疗服务行动计划的出发点和落脚点。按照《国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》

（国办发〔2019〕4号）精神和国家卫生健康委《关于加强二级公立医院绩效考核工作的通知》（国卫办医发〔2019〕23号）要求，国家卫生健康委委托国家医管中心紧密围绕改善医疗服务重点，依托互联网技术，把绩效考核作为深化医改和实施健康中国战略的重要抓手，从患者和医务人员两个角度，开展公立医院满意度调查工作。

一、调查时间

2020年度调查期间为1月1日到12月31日止。

二、调查内容

- （一）门诊患者满意度。
- （二）住院患者满意度。
- （三）员工满意度。

三、调查方式

医院登录满意度调查系统（地址：<https://health.10086.c>

n/sfp/login) 下载医院专属二维码，门诊、住院患者微信扫描“患者满意度调查二维码”在线填写满意度调查问卷，医院员工微信扫描“医务人员满意度调查二维码”在线填写满意度调查问卷。

四、调查规则

(一) 问卷清洗规则。

由于患者、医务人员通过微信扫码填答满意度问卷，存在重复答题（1人多次填写满意度问卷）、医务人员代替患者答题等情况出现，为保障结果的公平可信，制定“微信 ID 与手机号相结合”的数据清洗规则。

一级清洗规则：24 小时之内，同一手机号/微信 ID 重复填答的问卷只取最后一次。

二级清洗规则：整个调查周期内，同一手机号/微信 ID 重复填答的问卷只取最后一次，同时去除患者问卷中员工刷票问卷。

三级清洗规则：

(1) 答题时间清洗规则：对答题时长异常的问卷进行清洗；

(2) 反向问题清洗规则：对存在答题选项逻辑问题的问卷进行清洗（员工问卷）；

(3) 异常值清洗：通过长字符串分析等方法去除异常值样本。

(二) 样本量达标要求。

根据统计学原理和调查可行性，理论样本容量设计为门诊患者、住院患者不低于 400 份。当样本容量达到 400 时，随着样本容量的上升，抽样误差的减少不再十分显著。考虑到精准抽样过程较为复杂，选择样本容量为 400 能够同时保证调查的科学性与可行性。

在实际调查中，要求门诊、住院问卷二级清洗后样本量达 400 份，要求员工问卷二级清洗后样本量大于等于 400 份，或大于或等于各医院上报的“2016 年在职员工人数”的 80%，才予以统计满意度结果。（若系统里没有填报医院职工人数的医院请尽快进入系统进行填报，若没有 2016 年职工人数，填写 2019 年也可，职工人数为在岗职工人数）

五、相关要求

2020 年全省二级以上（含二级）公立医院都要参与国家移动互联网满意度调查工作，调查结果纳入 2021 年绩效考核。

全省所有三级公立医院基本都已加入满意度监测网络，继续参加 2020 年度满意度调查工作，患者、职工可通过手机扫描二维码，进入平台，对自己的就医感受和问题作出选择和回答。针对其中在 2019 年未参加调查或调查样本量未达到统计分析要求的医院，将根据缺失样本统计规则继续开展满意度调查工作。请相关医院在 2020 年 8 月 31 日前通过扫描国家满意度平台下载的二维码开展调查，并达到统计分析要求的样本量（二次清洗后达到 400 份），相关数据纳入 2020 年度绩效考核。

自 2020 年起，全国启动二级公立医院绩效考核工作，我省结合实际，逐步将市（州）辖区内的二级公立医院纳入绩效考核范围。到 2022 年，建立较为完善的二级公立医院绩效考核体系，按照属地化管理原则，二级公立医院全部纳入绩效考核范围。我省已分步实施二级公立医院绩效考核工作，按照调查时间、调查内容、调查方式在线填写满意度调查问卷。未接入满意度调查系统的二级公立医院尽快接入系统开展调查工作。除重要节假日外，满意度调查系统一直开放。

请各市（州）卫生健康部门抓紧组织辖区内的医疗机构做好满意度调查工作，国家医管中心会定期进行数据清洗，并向各省反馈调查进度，督促各医院在规定时间内完成调查工作。鼓励已接入满意度调查系统的各级医院常态化开展满意度调查工作。

调查过程中如遇相关文件问题、系统登录问题、信息填报问题、调查操作中的问题和数据查看问题，请咨询以下人员：

国家医管中心 褚湜婧 翟晓辉 010—68791681 6879167

国家技术支持 010—68791928

技术支持 QQ 群：837357390，756830298。

操作手册可在 QQ 群文件中下载。

吉林省卫生健康委 白纯瑞 13844148019

孙 虹 15643116757

吉林省卫生健康委员会

2020 年 5 月 14 日

（信息公开形式：主动公开）